



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**RELACIÓN DE MOBBING Y MOTIVACIÓN DE LOGRO CON
LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA MUESTRA DE
TRABAJADORES MEXICANOS**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA:

TANIA MICHEL BERMÚDEZ BAUTISTA

DIRECTOR:

DRA. JUANA PATLÁN PÉREZ

REVISOR:

DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO

México D.F.

Agosto 2015



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

A las primeras personas que quiero agradecer y dedicar el presente trabajo son a mis padres: Miguel Bermúdez y Graciela Bautista ya que gracias a su apoyo incondicional he cumplido cada una de mis metas, por su amor que me muestran cada día, el esfuerzo que cada uno realiza día a día, sin importar el sacrificio que conlleva cada uno de los obstáculos. Además, agradecerles a cada uno, los momentos que como familia hemos tenido, consejos, regaños y el cariño que me tienen. Los amo padres y gracias!

A mi hermana Aidee ya que ella siempre me acompañado durante toda mi vida, me apoya en cada una de mis decisiones y me brinda sus consejos. Siempre puedo contar con ella también quiero agradecerle por las risas y todos aquellos momentos graciosos que hemos tenido.

Estoy eternamente agradecida y orgullosa de pertenecer a la UNAM, máxima casa de estudios y a la Facultad de Psicología ya que me brindó conocimientos, una identidad y cultura que me hacen sentir privilegiada y honrada. Que el esfuerzo y dedicación es la mayor satisfacción que como alumno y persona puedo tener. Y que espero seguir mi formación en esta institución.

Dra. Juana Patlán, gracias por todo su apoyo incondicional y esfuerzo como maestra en la carrera y para la realización de este proyecto. Además de reconocer la maravillosa persona que es, la dedicación y pasión por su trabajo. También por compartir todo su conocimiento y experiencia.

A mi revisor Dr. Felipe Uribe así como a mis sinodales Mtro. Gabriel Jarillo, Mtro. Juan Varela, y Lic. Adelina Eslava, por brindarme sus consejos y conocimiento para la realización de este proyecto.

A mis amigos, la familia que yo escogí:

Gustavo, ya que sin tu ayuda no se hubiera realizado el presente trabajo, además desde el primer día que te conocí me brindaste tu amistad y apoyo incondicional.

Celeste, incondicional amiga, gracias de verdad por todo, los consejos, las risas, el apoyo, los regaños, eres una persona muy especial en mi vida. Te quiero mucho y sé que siempre contaré contigo así como tú conmigo.

Jesús, eres mi amigo del alma, gracias por todo, los bonitos momentos que compartimos desde el día que nos conocimos, por brindarme esa amistad tan sincera e incondicional, sé que siempre cuento contigo en la buenas y en las malas.

Arturo, quiero agradecerte por todas aquellas bromas y tonterías que me haces, por tu amistad que siempre me has mostrado y que siempre que te veo parece como si no hubiese pasado el tiempo.

Adrián, que siempre me has mostrado un cariño sincero, gracias por los bonitos momentos que compartimos, por esa más que amistad a lo largo del tiempo y por brindarme tu apoyo.

Antonio, gracias por conservar nuestra amistad en los momentos difíciles que vivimos, por tu apoyo, pero sobre todo por esa mancuerna dinámica que hacemos cada vez que nos juntamos y por los recuerdos tan bellos que hemos construido.

Tere, por brindarme siempre tu apoyo y amistad que aunque no siempre estemos juntas sé que cuento contigo, por soportarme y comprenderme en la edad más difícil al igual que ahora en esta etapa de nuestras vidas.

Además a mis amigos Miriam, Alejandro, Carlos, Itzel, Xoch y Raquel que cada uno en su momento me ha brindado su apoyo y amistad.

ÍNDICE

Resumen	7
Introducción.....	8
Capítulo 1. Salud Ocupacional.....	10
1.1.1 Salud Ocupacional, Medicina del trabajo y Medicina Ocupacional y de Medio Ambiente	10
1.1.2 Historia de la Salud Ocupacional	11
1.1.3 Definición de Salud Ocupacional.....	14
1.1.4 Objetivos de la Salud Ocupacional.....	15
1.1.5 Psicología de la Salud Ocupacional	16
1.1.6 Historia de la Psicología de la Salud Ocupacional	16
1.1.7 Investigación e Intervención de la Psicología de la Salud Ocupacional.....	18
1.1.8 Factores psicosociales en el trabajo.....	19
1.1.9 Factor de riesgo psicosocial en el trabajo.....	20
1.1.10 Factor de riesgo psicosocial en el Mobbing (acoso psicológico laboral).....	21
Capítulo 2. Mobbing	23
2.1.1 Concepto y características generales de Mobbing	23
2.1.2 Antecedentes del Mobbing (acoso psicológico laboral)	24
2.1.3 Definición y objetivos del Mobbing (acoso psicológico laboral)	25
2.1.4 Causas de Mobbing (acoso psicológico laboral).....	28
2.1.5 Tipología del Mobbing (acoso psicológico laboral)	30
2.1.6 Perfil psicológico del agresor y la víctima en el mobbing (acoso psicológico laboral)	31
2.1.7 Proceso de Mobbing (acoso psicológico laboral).....	33
2.1.7.1 Proceso del Mobbing en la organización	33
2.1.7.2 Proceso del Mobbing según la perspectiva en la víctima.....	34
2.1.8 Consecuencia en el Mobbing (acoso psicológico laboral)	35
2.1.8.1 Consecuencias del mobbing en la víctima	35
2.1.8.2 Consecuencias del mobbing en la organización	39
2.1.9 ¿Qué no es Mobbing?	40
2.1.10 Medición y evaluación del Mobbing	41
2.1.11 Medidas para la prevención y solución al Mobbing	43

Capítulo 3. Motivación	45
3.1.1 Concepto de Motivación	45
3.1.2 Modelos teóricos de contenido de la Motivación	46
3.1.3 Modelos teóricos de proceso de la Motivación	50
3.1.4 Motivación de logro	52
3.1.5 Desarrollo histórico de la motivación de logro	53
3.1.6 Motivación en el trabajo	53
Capítulo 4. Satisfacción laboral	55
4.1.1 Definición de Satisfacción laboral	55
4.1.2 Factores que contribuyen a la Satisfacción laboral	57
4.1.3 Teorías como modelos explicativos de la Satisfacción laboral	59
4.1.4 Satisfacción laboral y mobbing	60
4.1.5 Satisfacción laboral y motivación	61
Capítulo 5. Metodología	62
5.1.1 Planteamiento del problema	62
5.1.2 Preguntas de investigación	63
5.1.3 Objetivos de investigación	63
5.1.3.1 Objetivo general	63
5.1.3.2 Objetivo específico	63
5.1.4 Justificación	64
5.1.5 Hipótesis	64
5.1.6 Tipo y diseño de investigación	64
5.1.7 Variables	65
5.1.7.1 Definición de variables	66
5.1.7.2 Operacionalización de variables	67
5.1.8 Instrumentos de medición	68
5.1.9 Población y muestra	80
5.1.9.1 Organigrama y descripción de puesto	81
5.1.10 Procedimiento	85
5.1.11 Análisis de datos	85
Capítulo 6. Resultados	86
6.1.1 Características de la muestra	83
6.1.2 Estadísticas descriptivas de los 16 factores de Mobbing	99
6.1.3 Percentiles (en porcentaje) de los 16 factores de Mobbing ..	101
6.1.4 Grados de violencia de los 16 factores de Mobbing	104
6.1.5 Percentiles (en porcentaje) de los cuatro grupos que conforman la EVT	107

6.1.6	Grados de violencia de los cuatro grupos que conforman la EVT	109
6.1.7	Relación de Mobbing y Motivación de Logro	111
6.1.8	Relación de Mobbing y Satisfacción Laboral	114
6.1.9	Percentiles (en porcentaje) de los 12 indicadores psicosomáticos que conforman la EVT	119
6.1.10	Relación de Mobbing e Indicadores psicosomáticos	122
6.1.11	Relación de Mobbing y Variables clasificatorias	127
6.1.11.1	Relación de Mobbing y Variables clasificatorias: Resultados de análisis de correlación Pearson	127
6.1.11.2	Relación de Mobbing y Variables clasificatorias: Resultados de análisis T-student	129
6.1.11.3	Relación de Mobbing y Variables clasificatorias: Resultados de análisis de Anova	130
6.1.12	Relación de Motivación de logro y Variables clasificatorias..	137
6.1.12.1	Relación de Motivación de logro y Variables clasificatorias: Resultados de análisis de correlación de Pearson.....	137
6.1.12.2	Relación de Motivación de logro y Variables clasificatorias: Resultados análisis T-student.....	138
6.1.12.3	Relación de Motivación de logro y Variables clasificatorias: Resultados análisis Anova.....	140
6.1.13	Relación de Satisfacción laboral y Variables clasificatorias..	142
6.1.13.1	Relación de Satisfacción laboral y Variables clasificatorias: Resultados del análisis de correlación de Pearson.....	142
6.1.13.2	Relación de Satisfacción laboral y Variables clasificatorias: Resultados de análisis T-student.....	143
6.1.13.3	Relación de Satisfacción laboral y Variables clasificatorias: Resultados de análisis de Anova.....	144
6.1.14	Relación entre Mobbing y Satisfacción laboral: resultados del análisis de regresión lineal múltiple	147
6.1.15	Relación entre Mobbing y Motivación de logro en la satisfacción laboral: Resultados del análisis de regresión lineal jerárquica múltiple	150
	Discusión	152
	Conclusiones.....	161
	Limitaciones y sugerencias.....	163
	Referencias	164
	Anexos	169

Relación de Mobbing y Motivación de Logro con la Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores mexicanos

Resumen

La presente investigación buscó identificar la relación entre Mobbing y Motivación de Logro con la Satisfacción laboral en trabajadores mexicanos, debido a que se encontró en México una escasa literatura en cuanto al tema. No obstante, en cuanto a algunas medidas que ha tomado el gobierno mexicano, ante la problemática del fenómeno Mobbing se encuentran programas como “Empresa familiarmente responsable” y “Mujeres Trabajadoras”.

Se empleó una muestra conformada por 187 trabajadores mexicanos. En cuanto al diseño de investigación es no experimental, con un tipo de investigación cuantitativa transversal y correlacional. Los instrumentos aplicados fueron: La Escala de Violencia de Trabajo (EVT), La Escala Multidimensional de Orientación al Logro (EOL) y La Escala de Satisfacción Laboral. Se halló un porcentaje entre .05% al 2.1% de los participantes, con violencia peligrosa en 13 factores de la EVT. En consecuencia, la mayoría de los participantes no presentaron Mobbing dentro de la organización. Además, se encontró que a una mayor presencia de Mobbing menor es la motivación de logro; en cuanto a la actitud positiva hacia el trabajo en sí, y la preferencia por tareas difíciles y por intentar la perfección. También se mostró que cuando existe un mayor Mobbing, menor es la satisfacción laboral del trabajador; en cuanto a la relación con el jefe, promociones y trabajo en sí mismo.

En consecuencia, se encontró que cuando existe un mayor Mobbing se presenta una menor motivación de logro y por tanto una menor satisfacción laboral. Además, de encontrar diferencias en cuanto al sexo del trabajador, ya que las mujeres reportaron un mayor abuso de poder a diferencia de los hombres.

En cuanto a la motivación de logro y el estado civil del trabajador se encontró que cuando se tiene pareja se presenta una mayor actitud positiva ante el trabajo y una predilección por realizar tareas difíciles intentando la perfección.

Por su parte, la satisfacción laboral mostró que cuando se trabajan horas extras, los trabajadores tienden a una relación menos satisfactoria con el jefe al igual que los trabajadores que perciben un menor ingreso mensual. Por otro lado, cuando el trabajador es más joven, expresa una actitud más positiva hacia sus labores.

Palabras clave: Mobbing, Motivación de logro y Satisfacción laboral.

Introducción

La Salud Ocupacional como disciplina interrelacionada es la encargada de la promoción y mantenimiento del completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales del hombre en el trabajo, y no solamente la ausencia o prevención de enfermedad (Moreno, 2009).

Los trabajadores constituyen el capital humano fundamental para la organización, por lo que es de suma importancia que estos perciban que su trabajo en la empresa les representa para ellos expectativas de generación de valor, es decir, estar satisfechos, sentir motivación y falta de insatisfacción (Medina, Gallegos y Lara, 2008).

Cuando existe mobbing dentro de una organización, el cual se describe como un comportamiento individual o de grupo en el que se establecen relaciones de acoso y hostigamiento entre dos o más integrantes de un equipo de trabajo (Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007).

Puede traer consecuencias tanto en la satisfacción laboral como en la salud de los trabajadores. El acoso laboral se asocia al ausentismo laboral, los intentos por dejar la organización, la alta rotación de personal y los retiros de las personas en edad temprana (Leyman, 1996 citado en Peralta, 2004).

Una baja productividad y acoso laboral dan muestras de relaciones emparejadas a un deficiente clima laboral, interferencias en los circuitos de información y de comunicación, descenso de la creatividad e innovación, despreocupación por la satisfacción de los clientes, mayor ausentismo, aumento de consultas médicas, elevados riesgos de accidentes y desatención (Luna, 2003 citado en Peralta, 2004).

En México como primer paso por parte de la política laboral federal ha sido reconocer la realidad de la existencia de conductas constitutivas de acoso moral en los centros de trabajo que afectan la salud y la productividad en los diferentes centros laborales un ejemplo claro de este reconocimiento es el Programa de Empresas Familiarmente Responsables y el Programa Mujeres Trabajadoras (Arciniega, 2009).

A través de referencias sobre experiencias concretas de trabajo, diversos especialistas en relaciones laborales y cultura laboral permiten identificar la presencia de este fenómeno en México, al tiempo que reconocen que el país lleva un gran retraso en el conocimiento de esta materia y a partir de allí estimulan el interés para que pueda desarrollarse una línea de investigación referida a este crucial tema (Sánchez et al., 2007, citado en Arciniega, 2009).

De esta manera la presente investigación, aborda e investiga el tema Mobbing y la relación entre motivación de logro y la satisfacción laboral en trabajadores de una organización privada.

En el Capítulo 1 Salud Ocupacional, presenta el tema principal, donde se pretende explicar la importancia del trabajador y su salud dentro del ámbito laboral, así como los diversos factores que componen dicha salud y algunos probables riesgos que se presentan dentro de una organización.

En el Capítulo 2 Mobbing, describe el eje principal y objetivo de dicho estudio; el fenómeno llamado Mobbing. Explicando las bases teóricas que lo componen y además de considerar otras investigaciones y diversos autores que correlacionan la presente investigación.

En el Capítulo 3 Motivación, presenta el tema de la motivación desde el punto de vista de cada una de las teorías más relevantes, que tratan de explicar dicho concepto, también se describe la motivación de logro que es uno de los principales temas de estudio.

En el Capítulo 4 Satisfacción laboral, pretende explicar el significado de dicho tema tomando en cuenta a diversos autores e investigaciones para una mejor comprensión de la presente investigación.

En el Capítulo 5 Metodología, explica que el presente estudio consta de ser de tipo transversal y ex post facto, además de considerar las bases teóricas para cada una de las variables e instrumentos que se utilizaron para el presente estudio; La Escala de Violencia en el Trabajo (EVT) por Uribe Prado (2011), Escala de Satisfacción Laboral de López Carranza (1999) y la Escala Multidimensional de Orientación de Logro (EOL) validada y confiabilizada por Diaz-Loving.

En el Capítulo 6 Resultados, señala cada uno de los análisis estadísticos realizados y cada uno de los resultados obtenidos por la presente investigación. El cual responde a las preguntas de investigación, llevando a cabo procedimientos estadísticos con el programa SPSS (Statistical Program for Social Science) V 22. En este caso se utilizó la estadística descriptiva para obtener, medias, frecuencias y porcentajes y, la estadística inferencial para correlaciones T-student y anovas.

Capítulo 1. Salud Ocupacional

En el siguiente apartado se expone el tema de Salud Ocupacional y algunas divisiones que se consideraron importantes para la presente investigación.

1.1.1 Salud Ocupacional, Medicina del trabajo y Medicina Ocupacional y de Medio Ambiente

En materia de Salud y Trabajo se utilizan diversos términos que permiten entender la relación entre uno y otro, pero algunas veces resultan confusos en significado.

A través del tiempo se han desarrollado tres conceptos interrelacionados entre sí: Medicina del Trabajo que da a lugar el concepto Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y el término Salud Ocupacional. Se reconoce que a nivel mundial existe mucha variación respecto a la enseñanza y entrenamiento en Medicina Ocupacional y Salud Ocupacional (Gomero, Zevallos y Llapyesan, 2006).

Antes de nada el concepto Salud Ocupacional, procede de la traducción literal de *occupational health*, utilizado en países anglosajones y países latinoamericanos (Benavides, García, Delclós y Ruiz-Frutos, 2000).

En el caso de la Salud Ocupacional como objetivo principal es la salud de la clase trabajadora considerada como un fenómeno colectivo. Mientras que la Medicina del Trabajo tiene como objeto de estudio a la enfermedad (Moreno, 2009).

La Salud Ocupacional es el resultado de un trabajo multidisciplinario donde intervienen profesionales como por ejemplo: enfermería ocupacional, higiene industrial, seguridad, ergonomía, psicología organizacional, epidemiología, toxicología, microbiología, estadística, legislación laboral, terapia ocupacional, organización laboral, nutrición y recientemente promoción de la salud (Gomero et al., 2006).

Asimismo la Salud Ocupacional como disciplina interrelacionada es la encargada de la promoción y mantenimiento del completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales del hombre en el trabajo, y no solamente la ausencia o prevención de enfermedad (Moreno, 2009).

Sobre las ideas antes expuestas se considera la Salud Ocupacional como la terminología adecuada para base de la presente investigación.

1.1.2 Historia de la Salud Ocupacional

Álvarez y Faizal (2012) destacan que desde el origen mismo del hombre y ante la necesidad de proveerse de alimentos y medios de sobrevivencia, nació el trabajo.

Edad Antigua

En Egipto (4000 a.C.) se tenían leyes para proteger a los trabajadores y evitar los accidentes de trabajo que fueron dados por el faraón. Lo cual muestra ya la tendencia a la protección contra los riesgos profesionales y sus consecuencias (Álvarez y Faizal, 2012).

En la Mesopotamia (2000 a.C.) se conoció el trabajo agrario, la distribución del trabajo de acuerdo al oficio desarrollado (Álvarez y Faizal, 2012).

En el Código Legal del rey legislador Hammurabi se encuentran los aspectos más sobresalientes de la seguridad social. Que obligó a los gobiernos a legislar acerca del trabajo y las relaciones laborales (Álvarez y Faizal, 2012).

Grecia y Roma

Hipócrates nace en el año 460 a.C., quien escribió el tratado *Aires, aguas y lugares* que fue el primero en hablar sobre salubridad, climatología y fisioterapia además, escribió un tratado sobre las enfermedades de los mineros entre los que destacan sobre el Saturnismo y la Anquilostomiasis (Álvarez y Faizal, 2012).

En el año 130 d.C., nace Galeno quien analiza las enfermedades de los mineros y relaciona visitas al medio laboral en las minas de sulfato de cobre en Chipre (Álvarez y Faizal, 2012).

Edad Media

En el año 476 d.C., cae el imperio romano e inicia el periodo denominado Edad Media, el cual se presenta hasta el año de 1453 (Álvarez y Faizal, 2012).

El Estado protege a los ciudadanos, circunstancia que permitió la creación de la salud pública. En el siglo IVX se creó el consejo de Salud en Venecia que tenía a su cargo la salud pública (Álvarez y Faizal, 2012).

Las corporaciones o gremios de oficios tenían medidas para proteger a los trabajadores accidentados por el trabajo (Álvarez y Faizal, 2012).

Edad Moderna y actual

La edad moderna se establece desde el año 1453 a 1914 en donde sucede la Revolución Industrial, la aparición del capitalismo, y la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano aprobada en Francia en 1789 (Álvarez y Faizal, 2012).

En 1413 y 1417 se dictaminan las Ordenanzas de Francia, donde se encuentran esbozos de una reglamentación para el mejoramiento de la salud de la clase trabajadora (Álvarez y Faizal, 2012).

En el siglo XVI el alemán George Agrícola (1556) publica su tratado *De Re Metallica*, el cual trata diversos puntos relacionados con la minería (Álvarez y Faizal, 2012).

En 1567 la primera monografía dedicada a las enfermedades ocupacionales es atribuida a Paracelso, médico y alquimista suizo (Álvarez & Faizal, 2012).

En el siglo XVII (1665) Walter Pope publica *Philosophical Transactions* donde habla de enfermedades de los trabajadores de las minas de mercurio (Álvarez y Faizal, 2012).

En el mismo siglo surge el “Padre de la Medicina del Trabajo”, Bernardino Ramazzini, nacido en Capri en 1633, su obra más importante sobre la Salud Ocupacional es *De morbis artrificum* diatriba enfermedades ocupacionales de los obreros (Álvarez y Faizal, 2012).

Revolución Industrial

Antonie Portal que fue el primero en afirmar que es el saturnismo podría tener acceso por vía digestiva debido a su impregnación en la saliva (Álvarez y Faizal, 2012).

En 1775 Percival Pott se interesó por el carcinoma del escroto de los deshollinadores. Al pasar los años dicha práctica fue prohibida por el Parlamento (Álvarez y Faizal, 2012).

Peel por consejo de Williams (describió la intoxicación por monóxido de carbono) solicita al Parlamento Inglés la reglamentación del trabajo en la fabricas y en 1802 surgió la Ley sobre la Salud Moral de los Aprendices, donde se limita las jornadas de trabajo (Álvarez y Faizal, 2012).

En 1883 la Ley de Fábricas Ingresa vuelve a publicar el tratado de Bernardino Ramazzini (Álvarez y Faizal, 2012).

Edwing Chadwick dio origen a un estudio intitulado Informe sobre las condiciones sanitarias de la población obrera en la Gran Bretaña, en 1842, esta obra fue base de los reformadores en el siglo XIX en Europa y los Estados Unidos (Álvarez y Faizal, 2012).

Robert Owen en el año 1800 a 1828, pone en marcha un programa para mejoramiento ambiental, social, educacional y moral en el que otorga mejores

condiciones de trabajo, reducción de jornada, capacitación laboral e instalación de escuelas para los niños trabajadores (Álvarez y Faizal, 2012).

En 1859 Lefevre publicó un libro con los resultados obtenidos en sus estudios, en barcos de guerra de aquella época, enunciando medidas preventivas en la intoxicación plúmbica de los marinos (Álvarez y Faizal, 2012).

En 1908 en Inglaterra Sir Thomas Oliver escribió: *Ocupaciones Peligrosas y Enfermedades Propias de los Oficios*. En 1912 Thomas Morrison Legge junto con el Dr. Goadvy describen un libro llamado *Intoxicación por Plomo y su Absorción* (Álvarez y Faizal, 2012).

En 1919 nace la denominada etapa social de la Medicina Laboral, con el Tratado de Versalles, al establecer en su fracción XII los principios que posteriormente regirán a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Álvarez y Faizal, 2012).

De acuerdo con Sigerist en 1943, la historia de la salud ocupacional refleja la historia de la industria y del trabajo (Moreno, 2009).

En 1950 a través de su Comité Mixto, fija los objetivos de la Medicina Laboral, siendo su aspiración: “La promoción y conservación del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud, causadas por sus condiciones de trabajo; la protección de los trabajadores, de riesgos que pueden resultar adversos para su salud; colocar y conservar al trabajador en un ambiente adaptando a sus condiciones fisiológicas; y para resumir, la adaptación del trabajo al hombre y de cada hombre a su trabajo” (Álvarez y Faizal, 2012).

Por otro lado, Moreno en el 2009 menciona que en México se han creado instituciones de salud para los trabajadores como es el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado (ISSSTE). Ambas se encuentran regidas bajo el Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y que es aplicado bajo la normatividad de los artículos de la Ley Federal del Trabajo.

1.1.3 Definición de Salud Ocupacional

Vinculado al concepto Salud Ocupacional, es necesario definir “salud” de manera propia, para comprender de mejor manera dicho concepto.

Según La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

De modo que entendemos que la salud no solo se compone de un bienestar físico, sino más bien se compone de los diversos factores que integran al ser humano. El factor social como componente, hoy en día es importante para alcanzar un estado de salud óptimo (Barrios y Paravic, 2006).

La salud debe de entenderse como un constructo social, que genera condiciones para un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos, relacionados entre sí y con el medio ambiente en que viven y trabajan (Barrios y Paravic, 2006).

De manera que el trabajo es fuente de salud pero también puede ser fuente de malestar. Un lugar de trabajo saludable no solo aporta la salud individual del trabajador, sino que contiene las condiciones necesarias para la productividad y, por lo tanto, para el desarrollo del país (Barrios y Pavaric, 2006).

De acuerdo con Salanova (2009) la Salud Ocupacional es referencia de un estado de completo bienestar físico, mental y social en relación al contexto de trabajo y no a la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral.

A este respecto, la definición global adaptada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) la finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico mental y social de los trabajadores en todas las labores; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por la condiciones de su trabajo; protegerlos, en su empleo, contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad (Andrade y Carolina, 2008).

En conclusión, Benavides y Pavaric (2000) propone que la Salud Ocupacional puede entenderse como el esfuerzo organizado de la sociedad para prevenir los problemas de salud y promover la salud de los trabajadores.

1.1.4 Objetivos de la Salud Ocupacional

Como resultado del primer capítulo de la recomendación número 112 en 1959, propuesta por la Conferencia Internacional del Trabajo, se definen los objetivos de la Salud Ocupacional en los siguientes términos (Ruiz, 1987):

- Asegurar la protección de los trabajadores contra todo riesgo que perjudique su salud y que pueda resultar de su trabajo o de las condiciones en que se efectúa.
- Hacer posible la adaptación física y mental de los trabajadores y, en particular, su colocación en puestos de trabajo compatibles con sus aptitudes, vigilando que haya permanente adaptación.
- Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores.

Según Ruiz (1987) el primer objetivo hace referencia a la prevención técnica de los riesgos profesionales y corresponden a la materia de Higiene y Seguridad en el trabajo.

El segundo y tercer objetivo se refieren al control de los factores humanos relacionados con la adaptación del trabajador a su ambiente laboral y a su ambiente total los cuales corresponden a las materias de la Psicología y Sociología Industrial, así como al de la Ergonomía y al de la Administración (Ruiz, 1987).

Molano y Arévalo (2012) por su parte refieren que la Salud Ocupacional tiene como objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. Teniendo en la práctica dos campos de acción: 1. Proteger al trabajador contra los factores generadores de riesgos para su salud y su seguridad y 2. Monitorear las tendencias de salud-enfermedad de la población en su lugar de trabajo.

Salanova (2009) hace referencia como objetivo de la Salud Ocupacional la mejora de la calidad de vida laboral y proteger y promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores.

De la misma forma la Salud Ocupacional tiene como objeto de estudio la relación entre el proceso de producción y las consecuencias hacia la salud de los trabajadores, orientándose, entonces, hacia los procesos sociales, para lo cual utiliza tanto las ciencias naturales como a las sociales (Gomero et al., 2006).

1.1.5 Psicología de la Salud Ocupacional

El término de La Psicología de la Salud ocupacional (PSO), fue acuñado por Estados Unidos en 1990 y es una disciplina que se ocupa de la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, y de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Salanova, Martínez y Llorens, 2014).

En primer instancia, la PSO utiliza una noción amplia de salud que no solo incluye el bienestar afectivo de los empleados, sino también aspectos cognitivos, sociales, motivacionales y conductuales (Salanova, Martínez, Cifre y Llorens, 2009).

En segundo lugar, la PSO se ocupa en temas de estudio como: el desempleo y la interacción del trabajador y del no-trabajo. E intenta, por una parte comprender los procesos psicológicos subyacentes y busca mejorar la seguridad y el bienestar de los empleados, que a la vez redundara en una mayor eficacia organizacional y adaptación de la organización a su entorno externo (Salanova et al., 2009).

En tercer lugar, la Psicología de la Salud Ocupacional estudia su objeto (esto es, la salud ocupacional) desde múltiples perspectivas: el empleado individual, el clima social de trabajo y el ambiente intra y extra-organizacional (Salanova et al., 2009).

Por último Salanova et al., (2014) menciona que los aspectos básicos de la Psicología de la Salud Organizacional es la evaluación de los factores psicosociales en contextos laborales. Y ofrece respuestas a demandas emergentes en cuanto a los cambios que están aconteciendo en las sociedades actuales (Salanova et al., 2009).

1.1.6 Historia de la Psicología de la Salud Ocupacional

Barling y Griffiths (2002, citado en Salanova, 2009, p.38) destacan las aportaciones y obra de Friedrich Engels titulada *The Conditions of the Working Class in England* donde se describen los problemas de salud tanto físicos como psicológicos originados por la organización del trabajo; así como la obra de Karl Marx *Das Capital* donde se describe el fenómeno de la “alienación” del trabajo a la especialización y la división del trabajo que acontecía durante el periodo de la Revolución Industrial.

A partir del trabajo conjunto de diversas disciplinas como la Medicina, Psicología, Sociología y el *management* es cuando realmente emerge la Psicología de la Salud Ocupacional. Además, se identifican diferentes eventos que tuvieron origen en Estados Unidos y en Europa en el siglo XX (Salanova et al., 2009).

El desarrollo de la PSO en Estados Unidos se caracterizó por cuatro eventos fundamentales: (Salanova et al., 2009).

- El trabajo de Frederick Taylor en 1911 titulado *The Principles of Scientific Management* en el que pretendía incrementar la productividad y los beneficios económicos de la organización por medio del análisis, simplificación, división y estandarización de las tareas del trabajo.
- Los experimentos que Elton Mayo llevo a cabo en Western Electric Company en Hawthorne que tenían por objeto estudiar el impacto de las condiciones de trabajo sobre la productividad, descubrieron que eran las percepciones de los trabajadores y sus sentimientos los que modificaban el comportamiento de los trabajadores e incrementaban la productividad.
- Los estudios de Abraham Maslow con su teoría de la autorrealización, que aplico al contexto laboral en el año de 1965 donde estableció que sólo los individuos que están psicológicamente sanos pueden ser responsables de su autorrealización y crecimiento y estar motivados por el trabajo.
- Herzberg en 1966 propuso que la motivación y la satisfacción laboral podían mejorarse enriqueciendo las condiciones de trabajo por medio del incremento del uso de destrezas, retos o reconocimiento.

Mientras que, en el Reino Unido destacaron los estudios llevados a cabo en el Instituto Tavistock de Relaciones Humanas en 1951 por el psiquiatra Trist y un minero llamado Bamforth en las minas de Londres donde puntualizaron que la naturaleza de las demandas y la participación de los empleados en la toma de decisiones ante los cambios que acontecen en el trabajo eran importantes para salud de los empleados (Salanova et al., 2009).

En Noruega destacan los estudios del sociólogo Sierre Lysgard en 1961 sobre colectivos de trabajadores así como las aportaciones del grupo de investigación liderado por Holger Ursin sobre los mecanismos psicofisiológicos relacionados con el estrés (Salanova et al., 2009).

En Finlandia se desarrolla el Instituto de Salud Ocupacional, donde se investiga el diseño del trabajo sobre la salud mental de los trabajadores (Salanova et al., 2009).

Bertil Gardell profesor de psicología en la Universidad de Estocolmo fue considerado como uno de los fundadores de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en Europa, por establecer los efectos nocivos de la tecnología, la falta de control en el trabajo, la monotonía y el trabajo fragmentado (Salanova et al., 2009).

Marie Jahoda en los años ochenta propuso una teoría sobre las consecuencias del desempleo que establecía que es la calidad de la experiencia del empleo y del desempleo el factor más importante sobre la salud psicosocial (Salanova et al., 2009).

En el caso del Reino Unido se destaca el Occupational Health Psychology Research Group que liderado por Amanda Griffiths estudia la productividad y los ambientes de trabajo saludables (Salanova et al., 2009).

1.1.7 Investigación e Intervención de la Psicología de la Salud Ocupacional

De acuerdo con el profesor Wilmar B. Schaufeli (2004, citado en Salanova, 2009, p.47) catedrático de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones de la Universidad de Utrecht se pueden distinguir cinco tipos de investigación en la Psicología de la Salud Ocupacional:

- I. La *investigación explicativa* que se guía por la teoría y centrada en la producción de conocimiento, es decir, en la comprensión de los procesos y mecanismos psicológicos subyacentes a la conducta.
- II. La *investigación descriptiva* está centrada en la producción de “hechos”, es decir, en la descripción exhaustiva del estado particular de situaciones.
- III. Investigación sobre el *desarrollo de herramientas*, la eficacia de la intervención y el cambio organizacional.
- IV. La investigación sobre la *intervención* que se centra en la evaluación de la intervención, tanto en términos de resultados, como de proceso.
- V. Investigación que habla sobre el *cambio organizacional* que se centra en la transformación de la organización en un ambiente de trabajo saludable.

En cambio, la intervención de la Psicología de la Salud Ocupacional actúa en tres fases distintas dentro de la empresa (Salanova, 2009):

- I. La prevención *primaria* está dirigida a personas “normales” que en principio no están en condiciones de riesgo, como ocurre con las campañas de la salud laboral donde se informa de los factores de riesgo del estrés y de los factores de mejora de la salud. El objetivo es impedir que aparezca el trastorno futuro.
- II. La prevención *secundaria* se dirige a aquellas personas o grupos en riesgo.
- III. La prevención *terciaria* intenta reducir la severidad o discapacidad asociada con un daño psicosocial, intentando su recuperación.

Al respecto Salanova et al., (2009) señala que la bibliografía revisada indica que a pesar de que los estudios sobre intervenciones han sido bien diseñados, solo unos pocos han tenido éxito o se han hecho visibles, porque no se han publicado.

Cabe señalar que una política de calidad en materia de salud ocupacional en la empresa debe comenzar por una evaluación adecuada de los riesgos, tanto a nivel individual/de puestos, a nivel grupal/departamental como a nivel organizacional y extra-organizacional. Lo que denomina la PSO “evaluación de factores psicosociales”. (Salanova, 2009).

1.1.8 Factores psicosociales en el trabajo

En la novena reunión del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1984, se mostró que los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de las percepciones y experiencias del empleado (Juárez, citado en Uribe, 2008).

Para tal efecto, el Comité Mixto OIT/OMS (1984) formalizó que: “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, las satisfacciones en el empleo y las condiciones de su organización, por su parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual por medio de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento” (Juárez, 2008).

Morales, en Juárez y Camacho (2011) hace distinción entre los factores psicosociales y factores psicosociales en el trabajo; el primero se compone de fenómenos macroeconómicos, políticos y sociales que pueden influir globalmente en la dimensión psicológica, grupo o comunidad, en su interacción social y forman parte de la calidad de vida de la sociedad mientras que el segundo, también se compone de fenómenos macroeconómicos, políticos y sociales pero que se expresan en el ámbito del trabajo y son capaces de influir en la dimensión psicológica e interacción social de los trabajadores y expresan la calidad de vida en el trabajo.

Por su parte Gil-Monte (2012) refiere que los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras.

Cabe destacar que la cultura organizacional es uno de los principales factores psicosociales que influyen en el trabajador y su desempeño dentro de la organización. Mendoza, Hernández y Salazar (2009, citado en Rodríguez y Ramos, 2013) definen a la cultura organizacional como lo que identifica a una organización,

lo que promueve entre sus miembros un sentido de pertenencia, al profesar sus mismos valores, creencias, reglas, procedimientos, normas y lenguaje. Asimismo refieren que “La cultura organizacional es aprendida y es una respuesta al entorno, mediante su adaptación a las diferentes situaciones que se presentan, ya que las empresas no tienen la capacidad de controlar el ambiente externo, pero sí de adaptarse, siendo la cultura organizacional un mecanismo que utilizan para ello.

Chiavenato (2004) hace referencia a la cultura organizacional como algo intangible, ya que no es posible percibirla ni observarla en sí, sino solo por medio de sus efectos y consecuencias.

En cuanto a los valores organizacionales son instrumentos que apoyan la integración de una cultura, debido a que al haber una mejor aprehensión de estos, se obtiene una mayor solidez de la propia cultura organizacional (Arciniega y Zazueta, 2010 citado en Rodríguez y Ramos 2013).

Los valores organizacionales, Arciniega y Zazueta (2010) los definen como “las representaciones cognitivas de necesidades universales que se manifiestan a través de metas transituacionales que se organizan en forma jerárquica y se presentan en el contexto laboral.

1.1.9 Factor de riesgo psicosocial en el trabajo

Antes que nada, es necesario definir el concepto de factor de riesgo de trabajo de acuerdo a Ley Federal del Trabajo: el Artículo 473 indica que; los riesgos de trabajo son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

A diferencia, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral, la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores (Tovalín y Rodríguez, en Juárez y Camacho, 2011).

Los riesgos de origen psicosocial, y sus consecuencias, han cobrado protagonismo por el incremento de la frecuencia con que aparecen implicados en el origen de las bajas laborales, ocasionadas por problemas de salud con origen en el trabajo, o la accidentabilidad laboral (Gil-Monte, 2012).

Examinar las consecuencias negativas de estos factores sobre las personas significa considerar la dimensión psicológica integrada por aspectos neuro y psicofisiológicos, cognitivos, emotivos y conductuales por lo que estas áreas son susceptibles de alterarse al estar en constante interacción con uno o un conjunto de factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Morales, 2011).

Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en (Gil-Monte, 2012):

- Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, monotonía o repetitividad, etc.
- Las características de la organización: variables estructurales, definición de competencias, estructura jerárquica, etc.
- Las características del empleo: diseño del lugar del trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.
- La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en días festivos, trabajo en turnos y nocturno, etc.

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que: a) está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o b) era un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales (Gil-Monte, 2012).

Como consecuencia los riesgos psicosociales propiciaran diferentes respuestas al trabajador, entre las que Tovalin et al., (2011) menciona las siguientes:

- Respuestas de carácter individual ante los peligros laborales: percepción de riesgo, involucramiento, grado de control percibiendo, capacidad de afrontamiento, percepción del estado de salud, etc.
- Referentes a las expectativas económicas o de desarrollo personal: uso de habilidades, seguridad laboral, apoyo del grupo de trabajo o de la organización, tipo de contratación, crecimiento personal, entre otras.
- Referentes a la calidad de las relaciones humanas y sus aspectos emocionales: reconocimiento, hostilidad, compañerismo, demanda de trabajo, ilusión laboral, desencanto profesional, conflictos laborales, ambiente familiar, etc.

1.1.10 Factor de riesgo psicosocial en el Mobbing (acoso psicológico laboral)

Meseguer, Soler, García, Sáez y Sánchez (2007) analizaron diversos factores de riesgo psicosocial en el trabajo que pueden ser indicativos de mobbing en una muestra de 638 trabajadores. Como resultado obtuvieron los siguientes factores predictores:

- Definición de Rol, se puede interpretar a no especificar con suficiente precisión lo que se espera de los trabajadores o cambiar continuamente de

demandas laborales junto con la procedencia de las conductas intimidadoras de los supervisores.

- Carga mental, se explica por el modo de las exigencias de las tareas, en su mayoría realizadas en cadena, y el control excesivo de los mandos sobre las mismas reflejan condiciones altamente estresantes.
- Interés por el trabajador, se representa como la inestabilidad laboral o la búsqueda de mejora del estatus del acosador.
- Supervisión/Participación, hace referencia a ciertos estilos de liderazgo (autoritarios o laissez-faire), la incompetencia directiva, la falta de habilidades para la dirección y los escasos recursos para utilizar refuerzos positivos de supervisión y motivación.

De igual manera López, Vázquez y Montes (2010) indican que la claridad del rol, el apoyo social en el trabajo y la calidad del liderazgo se encuentran como factores de riesgo psicosociales que predicen la aparición de procesos de mobbing.

En el estudio realizado por Carretero, Gil-Monte y Luciano (2011) se concluye que a nivel transversal el conflicto de rol y el apoyo social en el trabajo mantienen una relación significativa y en la dirección esperada con el mobbing.

Capítulo 2. Mobbing

En el presente apartado se expone el tema de mobbing y algunas divisiones que se consideraron importantes para la presente investigación.

2.1.1 Concepto y características generales de Mobbin

El hecho de que el mobbing sea un foco de estudio relativamente nuevo en la investigación y de que sea estudiado desde diversas representaciones individuales y sociales, conlleva a que se convierta en un constructo complejo de difícil delimitación (Escartín, Arrieta y Rodríguez, 2010).

Sin embargo el problema más importante en relación con las definiciones elaboradas hasta el momento es que ninguna de ellas ha conseguido reunir los criterios necesarios para ser comúnmente aceptada (Escartín et al., 2010).

Elena y Peña (2005, en Escartín et al., 2010) con la finalidad de ordenar y esclarecer las diferentes acepciones de mobbing puntualizan los siguientes cuatro grupos o tipos:

- Palabras relacionadas aunque no equivalentes a mobbing: opresión, subrogación, comportamiento abusivo.
- Palabras más amplias que contienen el concepto de mobbing pero que no son reductibles a éste: violencia en el trabajo, agresión en el trabajo, comportamiento antisocial en el trabajo.
- Denominaciones relativamente equivalentes a mobbing: terror psicológico, acoso moral, violencia psicológica en el lugar de trabajo, hostigamiento psicológico, bullying, abuso emocional en el trabajo.
- Manifestaciones parciales del mobbing: bossing, ijime, tiranía mezquina.

Farrington (1993; citado por Ireland y Snowden, 2002) estima que para que una conducta sea clasificada como mobbing debe ser: (1) repetitiva; (2) basada en un desequilibrio de poder; (3) una intención de causar miedo o hacer daño; (4) involucrar abuso físico, psicológico o verbal; y (5) no ser provocada por la víctima.

Escartín et al., 2010 menciona ciertos criterios generales compartidos en mayor o menor medida por diferentes autores:

- Se entiende como producto-resultado de cierto tipo de relaciones que se establecen entre los miembros de una misma organización y no con agentes externos a ella.
- Se ve al mobbing como un proceso que usualmente sigue una trayectoria gradual (intensidad y frecuencia) que va desde manifestaciones sutiles hasta

la expresión más abierta y descarnada de recurrentes formas de interacción cargadas de violencia y agresión.

- Hacer o encontrar la diferencia de mobbing del estrés laboral y del síndrome denominado “burnout” o síndrome de estar quemado.
- Estudiar el fenómeno mobbing desde sus consecuencias hasta las formas de interacción.

2.1.2 Antecedentes del Mobbing (acoso psicológico laboral)

El Mobbing es un fenómeno resultado del trabajo de Konrad Lorenz en la década de los 60. Lorenz en su libro de *On Agresion* (Sobre la agresión) dedica un capítulo al estudio del comportamiento de las ratas, donde se observan rasgos similares a los que se encuentran en las organizaciones humanas (Abajo, 2006).

Sobre la base de Lorenz, Abajo (2006) concluye los siguientes comportamientos en especies así como en las organizaciones:

- El ataque de un grupo de individuos débiles de la misma especie, unidos contra un individuo más fuerte.
- El ataque por parte del grupo contra un tercero, ajeno al “clan”.
- El ataque por parte del grupo-o de la mayoría de este – contra uno de sus miembros que presenta algún rasgo diferente o extraño.

Por otro lado, se creía de Lorenz la definición que describe al mobbing como el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte. Sin embargo es José Luis González de Rivera quien la atribuye en su artículo “El síndrome de acoso institucional” pero después llegó a la conclusión de que dicha cita no existía (Abajo, 2006).

El término “mobbing” fue utilizado por primera vez por el profesor Heinz Leymann en la década de los 80, manejando como base el trabajo de Konrad Lorenz (Vicente y Cervera, 2005).

Sin embargo, Brodsky (1976 citado en Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007, p.73) es el primer autor que se refiere al trabajador hostigado, en un estudio motivado por la promulgación de una nueva ley de condiciones de trabajo en Suecia en ese mismo año. Su libro se centró en la dureza de la vida del trabajador de base en un contexto en el que hay accidentes laborales, agotamiento físico, horarios excesivos, tareas monótonas y problemas que hoy se abordan en la investigación sobre el estrés.

2.1.3 Definición y objetivos del Mobbing (acoso psicológico laboral)

Para Heinz Leyman (1990, en Abajo, 2006), el Mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento y activamente mantenido en ella.

José Luis González de Rivera propone en memoria de Konrad Lorenz al Mobbing como el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte; o el de la mayoría de ellos contra un individuo distinto por alguna diferencia, defecto o rasgo significativo (Abajo, 2006).

Para Hirigoyen (2001, citado en Moreno y Uribe, 2008, p.218) el acoso en el trabajo es toda conducta abusiva, (gesto, palabra, actitud...) que atenta, por su repetición, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de alguien, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo. Es una situación en la cual una persona, o un grupo de personas (victimario, acosador o perpetrador), desatan una violencia psicológica en grado extremo contra alguien más (víctima). Al conjuntar la condición de conducta abusiva repetitiva con los actores, sobre todo cuando las organizaciones están preparadas tecnológicamente, pero no así en el terreno humano.

Piñuel Iñaki (2001) define al mobbing como el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador (Fidalgo y Piñuel, 2004).

Barón, Munduate y Blanco (2003) definen al mobbing como una conducta hostil o intimidatoria que se practica hacia un trabajador desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales hacia los que éste mantiene una subordinación de hecho. Dicha conducta hostil es reiterativa y persistente en el tiempo, llegando a adoptar métodos de influencia muy diversos, que van desde la infravaloración de las capacidades del trabajador, hasta su desbordamiento por la asignación de tareas irrealizables, pasando por agresiones como la ocultación de información, la difamación o el trato vejatorio.

Ovejero (2006) considera al mobbing como un proceso destructivo, premeditado, intencional, sistemático y de consecuencias incalculables, a corto y medio plazo, para las personas acosadas, y a largo plazo para el propio funcionamiento de las organizaciones laborales e incluso de la misma democracia.

Por su parte Trujillo, Valderrabano, y Hernández (2007) señalan al mobbing como un término científico que describe un comportamiento individual o de grupo en el que se establecen relaciones de acoso y hostigamiento entre dos más integrantes de un equipo de trabajo. Tal situación provoca un clima de hostilidad y violencia entre acosador y víctima que dificulta y puede llegar a deteriorar en forma irreversible el buen desempeño y la salud de los trabajadores. El mobbing es una forma de agresión que contribuye a generar un ambiente laboral que no favorece el buen desempeño de la organización.

De manera resumida en Sáez y García (2005, citado en Trujillo et al., 2007, p.74) presentan el siguiente Cuadro 1 con algunos otros autores y sus definiciones de Mobbing:

Cuadro 1. Autores, términos y definiciones del fenómeno Mobbing.

Autor	Término	Definición
Brodsky (1976)	Harassment	Intentos repetidos y persistentes por parte de una persona de atormentar, agotar, frustrar o lograr una reacción de otra persona; es un trato que se caracteriza por la provocación persistente, la presión, el enfrentamiento, la intimidación u otros modos de comportamiento que causan incomodidad a otra persona.
Thylefors (1987)	Scapegoating	Una o más personas, durante un periodo de tiempo, son expuestas de modo repetitivo a acciones negativas por parte de uno o más individuos.
Matthiesen, Raknes y Rökkum (1989)	Mobbing	Una o más conductas y reacciones duraderas y repetidas de una o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo.
Leymann (1990)	Mobbing / Psychological terror	Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia una persona.
Kile (1990)	Health endangering leadership	Actos de humillación y acoso continuos de larga duración por parte de un superior y que son expresados abiertamente o de modo encubierto.
Wilson (1991)	Workplace trauma	La desintegración de la autoestima del empleado como resultado del tratamiento continuo, real o

Autor	Término	Definición
		percibido, deliberadamente maligno o malévolo por parte de un empleado o superior.
Adams (1992)	Bullying	Crítica continua y abuso personal en público o en privado, con el fin de humillar y degradar a una persona.
Ashforth (1994)	Petty tyranny	Un líder utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad y el “autobombo”, despreciando a los subordinados, mostrando escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos, impidiendo la iniciativa y utilizando castigos no contingentes.
Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck (1994)	Harassment	Actividades repetidas con el fin de causar sufrimiento psicológico (aunque algunas veces también físico) dirigido hacia uno o más individuos, que no son capaces de defenderse por sí mismos.
Vartía (1996)	Harassment	Situaciones en las que una persona es expuesta repetidamente y durante cierto tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.
Moran Astorga (2002)	Mobbing	El maltrato persistente, deliberado y sistemático de varios miembros de una organización, hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente y de que abandone la organización.
Barón Duque (2003)	Mobbing	Frustración del fin de las relaciones laborales, como consecuencia del uso sistemático de la violencia psicológica en una organización de trabajo, contra una o varias personas, que ven alterados los presupuestos subjetivos de la causa y el objetivo de biopsicosocial, poniendo en peligro su salud, la de su entorno familiar y la de la sociedad.

Por otro lado el mobbing tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel, 2001 en Fidalgo y Piñuel, 2004).

Otro objetivo del Mobbing es la adscripción de la conducta de la víctima a los intereses de la figura o figuras que lo ejercen, coincidentes o no con los de la propia organización, llegando a provocar en su máximo nivel el vacío organizacional del acosado, con las lógicas consecuencias que ello comporta para su bienestar físico, psicológico y social, tanto dentro de la organización laboral, como fuera de ella (Barón, Mundate y Blaco, 2003).

2.1.4 Causas de Mobbing (acoso psicológico laboral)

Zarpf, Knorz y Kulla (1996, citado en Peralta, 2004) hacen referencia a siete ámbitos en los que se configura el hostigamiento laboral: (1) medidas de la organización, como asignar tareas que no le corresponden a la persona ultrajada; (2) aislamiento social, como separar del grupo y no invitar a reuniones; (3) ataques a la vida privada de la persona, como hacer críticas a la familia; (4) violencia física, como agresiones o insinuaciones de tipo sexual; (5) ataques a las creencias o condiciones de la persona, por ejemplo a su postura religiosa o a sus características físicas; (6) agresiones verbales, como insultos y gritos; y (7) rumores que desacreditan a las personas.

Hoel y Salin (2003, citado en Carretero, Gil-Monte y Luciano, 2011, p.618) explican tres causas alternativas para el mobbing: (1) por las características de personalidad de la víctima y del acosador; (2) por las características inherentes a las interacciones humanas dentro de las organizaciones, y (3) por variables de naturaleza contextual y ambiental relacionadas con la organización del trabajo.

Piñuel y Zavala establecen que los celos y la envidia que sienten los acosadores son la causa más frecuente del mobbing. La víctima suele ser envidiada por poseer alguna cualidad o rasgo que los hace destacar del grupo (Trujillo et al., 2007).

De igual forma Vicente (2005) plantea que el mobbing puede tener origen en el acosador o grupo de acosadores, ante la víctima o las víctimas, debido, a que la persona acosada es “diferente” a los acosadores; esta diferencia puede llegar a ser porque la víctima es más brillante.

Otra posible causa del mobbing es cuando se demuestra el poder que ostenta el acosador como medio para amedrentar el resto del personal, con el fin de mantenerse y afianzarse. Si alguien es capaz de demostrar que tiene el poder de hostigar y dañar un trabajador, el resto del personal lo reconocerá, respetará y obedecerá (Trujillo et al., 2007).

Mercado (citado en Uribe, 2008) presenta una investigación que consistió en analizar 148 unidades con el objetivo de encontrar las causas, razones u origen del acoso, el cual se dividió en 3 códigos y 10 categorías (ver Figura 1) mostrando los siguientes resultados:

- El grupo social corresponde al mayor puntaje (58.1%), seguidos de los factores organizacionales (33.8%) y finalmente los factores individuales (8.1%), lo que parece indicar que uno de cada dos casos de acoso proviene del grupo social.
- La categoría problemas de liderazgo, tiene el mayor puntaje (20%). Lo que indica que cada cinco sucesos de acoso son originados por quien está al frente del grupo de trabajo.
- Los factores organizacionales destacan lo siguiente: la falta de normas o vigilancia de su aplicabilidad, la sobrecarga de trabajo y la poca equidad en la distribución del mismo, establecimiento de metas u objetivos poco realistas e inalcanzables, tiempos de entrega vencidos e irracionales; duplicidad de funciones, una descuidada asignación de responsabilidad y autoridad.

Mercado (citado en Uribe, 2008) sugiere que el grupo social y el individuo cobran importancia como fuentes del mobbing, convirtiéndose así en un fenómeno multicausal.

Otra forma de contribuir, Vicente (2005) plantea que el mobbing puede iniciarse por seguir ordenes de la superioridad, no sólo del superior jerárquico del acosado, sino de la empresa en sí.

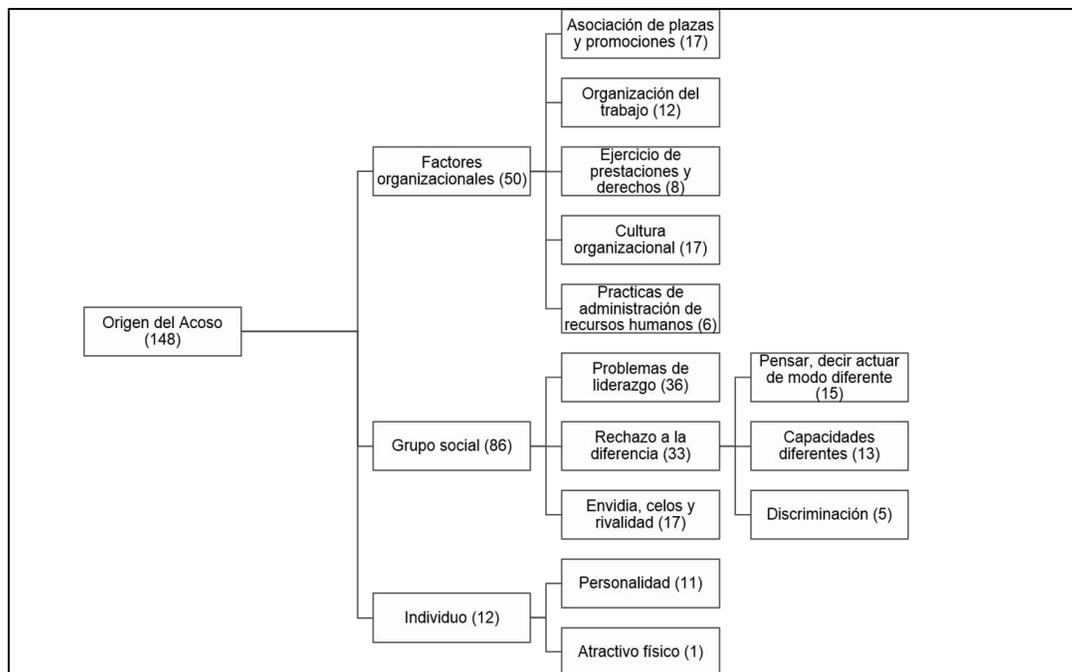


Figura 1. Mercado (en Uribe, 2008).

Nota: Las cifras entre paréntesis representan las frecuencias de las unidades de análisis del metacódigo, códigos y categorías.

2.1.5 Tipología del Mobbing (acoso psicológico laboral)

Para Martos Rubio (citado en Abajo, 2006) y González (2006, citado en Pinzón y Atencio, 2010, p.141) coinciden en que existen tres tipos de mobbing:

- Mobbing horizontal. Cuando uno a más trabajadores se ven acosados por uno o varios compañeros que ocupan puestos de similar nivel dentro de la pirámide jerárquica de la organización. Se trata, por tanto, de acciones llevadas a cabo entre “iguales”.
- Mobbing descendente. Se puede tratar de un simple abuso de poder. En este sentido, es necesario analizar el “poder” en sí mismo, como elemento fundamental de la pirámide jerárquica y, en consecuencia, del tipo o tipos de poder y los métodos de influencia con lo que se desarrolla y cobra vida.
- Mobbing ascendente. Se domina así a la situación en la que una persona que ocupa una posición de determinada jerarquía dentro de la estructura de la organización es acosada o atacada por uno o varios subordinados.

2.1.6 Perfil psicológico del agresor y la víctima en el mobbing (acoso psicológico laboral)

De acuerdo con Abajo (2006) el perfil psicológico del agresor y de la víctima es fundamental para que el mobbing se desarrolle además de que la organización y los testigos (mudos o cómplices directos) tienen características necesarias para propiciar al mobbing.

Perfil del agresor

Las primeras definiciones sobre el acosador definen que tiene como objetivo principal: lograr que la víctima abandone el lugar del trabajo, sin embargo Iñaki Piñuel y Zabala o Marie-France Hirogoyen plantean la figura del acosador como la de una personalidad psicópata que necesita y desea hacer daño, de manera consciente, a su víctima (Abajo, 2006).

Es un hecho que las emociones y los sentimientos del ser humano son factores que contribuyen en gran medida a determinar su conducta. La agresión por ejemplo puede considerarse como una posible respuesta ante el miedo, una forma de imponerse ante sus semejantes o bien una forma de demostrar poder e influencia sobre las demás personas (Trujillo et al., 2007).

Rodríguez (2004, citado en Pinzón et al., 2010) define al agresor como una persona resentida, frustrada, envidiosa, celosa o egoísta, teniendo uno, o varios de estos rasgos en mayor o menor medida, que requieren de admiración o reconocimiento, para ascender o aparentar.

El acosador, mantiene la convicción interna de no haber hecho nada malo, sino el ser estricto con su trabajo y se centra en sujetos serviciales y disciplinados. Lo que parece que desencadena su agresividad (Rodríguez 2004, citado en Pinzón et al., 2010).

Leymann 1996, citado en Ovejero 2006 insistía en que el comportamiento del acosador obedecía casi siempre a un intento de esconder o disimular sus propias carencias. El comportamiento del acosador suele basarse en la necesidad de controlar a los demás, a través de la seducción.

Perfil de la víctima

Según Pinzón et al., (2006) cualquier persona y en cualquier momento puede ser víctima de este fenómeno, únicamente debe ser percibida como una amenaza por un agresor en potencia y encontrarse en un entorno favorable para la aparición del fenómeno.

Abajo (2006) de igual forma sugiere que cualquier persona puede ser víctima de mobbing en cualquier momento, para ello, sólo es necesario estar en el lugar

preciso, y que el potencial agresor considere (por motivos sólo para él) un eventual “peligro” o una potencial “amenaza”.

La víctima no tiene porqué ser una persona débil o enferma desde un punto de vista psicológico, ni personas con rasgos diferenciales marcados o que presenten dificultades a la hora de relacionarse socialmente. Por lo general, la víctima tienen un fuerte sentido de la moralidad y la justicia (Pinzón et al., 2006).

Sin embargo Abajo (2006) menciona que pueden ser individuos dotados de especiales capacidades para llevar a cabo su trabajo o las tareas encomendadas como: la originalidad, la iniciativa o la independencia, que le hacen ser valorados por la organización, sean las mismas razones que el acosador considere para acabar con él.

Abajo (2006) menciona características más específicas que describen a la víctima en cuanto a su vida personal y personalidad:

- Una vida personal o familiar satisfactoria y positiva. Llevar una vida personal o familiar satisfactoria. Disfrutar de la vida o tener “alegría de vivir”.
- La popularidad en la organización. El liderazgo informal y carismático. Hace referencia a las habilidades sociales de la víctima que el acosador desearía poseer. El acosador quisiera ser popular, y no lo es-al menos no de forma genuina, desearía ser un líder reconocido pero no lo consigue.
- La cooperación y el trabajo en equipo. El acosador no puede aceptar la idea misma de la cooperación, por ello y siendo inconcebible para él, alguien que la promueve debe, sin duda, estar ocultado alguna inconfesable intención.
- La empatía. La víctima presenta facilidad natural para entender al otro y sus problemas, comprometido con las necesidades de los demás.

Por otra parte Zapf y Gross (2001, citado en Trujillo et al., 2007) encontraron una gran diversidad en cuanto a la forma en que la gente reacciona ante los conflictos interpersonales y el escalamiento ante el conflicto en el trabajo. Estos autores consideran que una de las variables de involucradas en el mobbing es la inteligencia emocional.

2.1.7 Proceso de Mobbing (acoso psicológico laboral)

2.1.7.1 Proceso del Mobbing en la organización

Establecer una secuencia fija de comportamientos que caracterizan al acoso laboral es complicado debido a las diferentes peculiaridades que en cada caso pueden presentar los acosadores, las víctimas y el entorno en el que se presenta el conflicto, así como el modelo de organización en el que se desarrolla (Pinzón et al., 2010).

Lo más complicado del acoso moral en el trabajo es detectar cuándo comienza y porqué. Hay que tener claro que el mobbing es intencional.

No obstante, Leymann (citado por Rodríguez, 2003) a partir de sus experiencias, quien diagnosticó más de 1.300 casos, desarrolló cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos:

1. Fase de conflicto. Es normal que aparezcan conflictos interpersonales en cualquier empresa como consecuencia de la existencia de grupos y personas que frecuentemente tienen intereses y objetivos distintos e incluso contrapuestos. Debido a esto surgen problemas puntuales, roces o incluso choques entre personas que bien pueden solucionarse de forma positiva a través del diálogo o que, por el contrario, pueden constituir el inicio de un problema más profundo.
2. Fase de mobbing o de estigmatización En esta fase el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en su víctima, utilizando para ello, sistemáticamente y durante un tiempo prolongado, una serie de comportamientos perversos cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. Se puede decir que esta segunda fase ya es propiamente de mobbing. Es una fase muy duradera ya que acaba por terminar la moral del acosado. Estas conductas tienen formas de expresión muy variadas, entre las más habituales están: medidas organizacionales, aislamiento social, ataques a la vida privada de la persona, violencia física, agresiones verbales, difusión de rumores falsos o difamación de la persona.
3. Fase de intervención desde la empresa Lo que en principio era un conflicto conocido básicamente por los miembros del grupo al que pertenece la víctima trasciende a la dirección de la empresa. Pueden ser varias las formas de actuación que se pueden poner en práctica: solución positiva del conflicto (articula mecanismos preventivos), o solución negativa del conflicto (ver a la víctima como el problema a combatir).
4. Fase de marginación o exclusión de la vida laboral Es la última fase que suele concluir con el abandono de la víctima de su puesto de trabajo o la presentación de síntomas que deterioran su estado de salud, muy probablemente tras haber pasado por largas temporadas de baja. La víctima

es colocada en el sitio más incómodo posible, invisible del público, aislado de los compañeros y haciendo tareas inútiles y lo más rutinarias posibles para que el sentimiento de fracaso se vaya apoderando del acosado. La mayoría de las veces, los acosados son personas con mucha preparación profesional lo que agrava la situación. En los casos más extremos, el suicidio es la solución más radical.

2.1.7.2 Proceso del Mobbing según la perspectiva en la víctima

De acuerdo con Leyman (1996, en Barón et al., 2003) y Abajo (2012) el mobbing desde la perspectiva de la víctima se desarrolla en tres fases:

1. Fase inicial del acoso. Lo más característico de esta fase inicial es el desconcierto. La víctima no sabe qué está pasando ni por qué le pasa a ella. Al prolongarse la situación, la víctima comienza a sufrir una paulatina y progresiva pérdida de seguridad y confianza en sí misma. Comienza a analizar sus posibles “errores”. Es probable que acuda a su círculo inmediato (familiares y amigos) para contarles lo que le está pasando. Lo más seguro es que cuando la víctima plantee lo que “no sabe muy bien-que le está pasando”. Se ha convertido ya en una conversación constante y recurrente, la respuesta que reciba de quienes, supuestamente, debían comprenderle y ayudarle no sea del todo feliz. Estas reacciones por parte del entorno más íntimo de la víctima (conyugue, familiares, amigos) tienen un elemento en común: se producen por que, al no presenciar las situaciones de acoso y hostigamiento a que es sometido, su relato puede parecer a veces increíble y sin duda exagerado. Ante esta situación, y la falta de respuestas y apoyo, la víctima comienza a sentirse presa de una sensación de aislamiento y negación, dando paso a la segunda etapa del acoso.
2. La fase de conflicto abierto. El acosador mantiene e incrementa sus ataques, sabiendo, que el acosado se encuentra debilitado. La víctima comienza a sufrir serios sentimientos de rechazo y marginación dentro de la organización y, a menudo, cuando busca apoyo en niveles jerárquicos se ve rechazada.
3. La fase de escape. Generalmente, se ha producido ya la etapa de intervención externa y diagnóstico incorrecto, y el profesional interviniente ha decidido que el “paciente”- ya que no lo identifica como “víctima” - ha superado el estado depresivo y está en condiciones de regresar al trabajo. La mayoría de los acosadores no desiste. Reiniciará sus ataques más o menos disimulados. Si la *estigmatización* fue – lamentablemente-exitosa, la víctima ya está “marcada”. La percepción social ya ha sido imbuida de ese “error atribucional”. La víctima generalmente comienza a buscar alternativas de huida. Podrá insistir en su traslado. Lo más habitual es que piense en

algún tipo de pre-jubilación, o baja definitiva de tipo médico. La organización estará de acuerdo y satisfecha ante la opción de eliminar al que consideran un elemento extraño. En casos extremos, la organización opta por deshacerse de la víctima, ya sea a través de un despido directo o lo que es más común, que sea la propia víctima la que, con sus errores laborales y la disminución de su desempeño, les brinde suficientes elementos como para justificar un despido.

2.1.8 Consecuencia en el Mobbing (acoso psicológico laboral)

2.1.8.1 Consecuencias del mobbing en la víctima

Para la víctima el mobbing se manifiesta, ante todo, a través de problemas de salud relacionados con la somatización de la tensión nerviosa. La persona afectada puede presentar diversas manifestaciones de patologías psicosomáticas desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos (Pinzón et al., 2010).

En el estudio realizado por López, Vázquez y Picón (2008) los resultados indican que las víctimas de mobbing sufren en mayor medida que las no víctimas los síntomas asociados al trastorno de ansiedad generalizada, al tiempo que se consideran diferentes en ciertos rasgos que caracterizan su comportamiento.

Iñaki Piñuel y Zabala (mencionado en Abajo, 2006) señala los siguientes problemas físicos o psicosomáticos (Cuadro 2) que desarrollan las víctimas de mobbing:

Cuadro 2. Problemas físicos o psicosomáticos por Iñaki Piñuel y Zabala.

Origen del problema físico o psicosomático	Problema físico o psicosomático
Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica	<ul style="list-style-type: none">▪ Olvido y pérdidas de memoria.▪ Dificultades para concentrarse.▪ Decaimiento/depresión.▪ Apatía/falta de iniciativa.▪ Irritabilidad.▪ Inquietud/nerviosismo/agitación.▪ Agresividad/ataques de ira.▪ Sentimientos de inseguridad.▪ Hipersensibilidad.
Síntomas psicosomáticos de estrés	<ul style="list-style-type: none">▪ Pesadillas/sueños vívidos.▪ Dolores de estómago y abdominales.

Origen del problema físico o psicossomático	Problema físico o psicossomático
	<ul style="list-style-type: none">▪ Diarreas/colon irritable.▪ Vómitos.▪ Náuseas.▪ Falta de apetito.▪ Sensación de tener “un nudo” en la garganta.▪ Llanto.▪ Aislamiento.
Síntomas de desajuste del Sistema Nervioso Autónomo	<ul style="list-style-type: none">▪ Dolores en el pecho.▪ Sudoración.▪ Sequedad en la boca.▪ Palpitaciones.▪ Sofocos.▪ Sensación de falta de aire.▪ Hipertensión/hipotensión arterial neuronalmente inducida.
Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo	<ul style="list-style-type: none">▪ Dolores de espalda dorsales y lumbrales.▪ Dolores cervicales (de nuca).▪ Dolores musculares (fibromialgia)
Trastornos del Sueño	<ul style="list-style-type: none">▪ Dificultad para conciliar el sueño.▪ Sueño interrumpido▪ Despertar excesivamente temprano.
Cansancio y debilidad	<ul style="list-style-type: none">▪ Fatiga crónica.▪ Flojedad en las piernas▪ Debilidad▪ Desmayos y/o temblores.

El profesor Iñaki Piñuel y Zabala (mencionado en Abajo, 2006) detalla en su obra los tres patrones básicos de cambios en la personalidad de la víctima:

1. Cambio permanente en la personalidad, que se vuelve predominante obsesiva:
 - Actitud hostil y suspicaz hacia el entorno.
 - Sentimiento crónico de nerviosismo o de encontrarse en peligro (efecto de hipervigilancia).
 - Fijación compulsiva en el propio destino en un grado que excede la tolerancia de los que la rodean, provocando su aislamiento.

- Hipersensibilidad respecto de las injusticias cometidas con otras personas, en una forma casi compulsiva
- 2. Cambio permanente en la personalidad, que se vuelve predominante depresiva:
 - Sentimiento de vacío y desesperanza (distimia).
 - Incapacidad crónica para disfrutar o sentir placer con nada.
 - Elevado riesgo de presentar conductas adictivas (drogas, alcohol).
- 3. Cambio permanente en la personalidad, que manifiesta síntomas de haberse resignado a la situación:
 - Aislamiento social voluntario.
 - La víctima no se siente parte de la sociedad (efecto de alineación).
 - La víctima muestra una actitud cínica hacia el mundo.

José Luis González de Rivera (citado en Abajo, 2006) proporciona algunos síntomas en la víctima como consecuencia del síndrome psicológico en el ámbito laboral:

- Apatía, desinterés, falta de iniciativa.
- Tristeza y abatimiento de ánimo.
- Irritabilidad y labilidad emocional.
- Cansancio y fatiga fácil.
- Agresividad.
- Sentimientos de inseguridad.
- Hipersensibilidad y desánimo.
- Recuerdos obsesivos que le intranquilizan.
- Arrebatos de rabia.
- Accesos de llanto.
- Pesadillas.
- Dificultad de concentración.
- Pérdida subjetiva de memoria.
- Distractibilidad, sensación de estar “como ido”.
- Dolor abdominal
- Náuseas y vómitos.
- Malestar generalizado.
- Sensación de “tener un nudo en la garganta”.
- Pérdida del apetito.
- Desinterés por la vida social.
- Dolores en el pecho.
- Sudoración.
- Sequedad en la boca.
- Palpitaciones.

- Ahogos y disnea.
- Escalofríos, ponerse colorado de repente.
- Dolores musculares.
- Dolor de cuello y espalda.
- Temblores.
- Sensación de mareo y desvanecimiento.
- (Dificultad para dormirse en la noche.
- Sueño inquieto y perturbado.
- Despertarse muy pronto y no poder volver a dormirse.
- Dificultad de levantarse por las mañanas.
- Sensación de debilidad y falta de fuerzas.
- Necesidad de evitar el lugar y los recuerdos.

El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía (Pinzón et al., 2010).

Liefooghe y Mackenzie (2001, citado en Peralta, 2004) llevaron a cabo un estudio en TELCO compañía de telecomunicaciones ubicada en el norte de Inglaterra; donde los participantes describieron los efectos que consideraron consecuencia de su contexto laboral como: baja autoestima, sentimientos de minusvalía, y resentimiento creciente hacia su trabajo. El punto de vista diferente radica que los participantes perciben como el resultado de un sistema organizacional más que un producto de relaciones interpersonales.

En consecuencia de dicho estudio concluye que cuando surgen problemas, el ambiente de trabajo excesivamente controlado y excesivamente mecanizado deshumaniza y despersonaliza la experiencia laboral y limita la intervención humana (Liefooghe y Mackenzie, 2001).

A nivel social, las víctimas del mobbing o acoso psicológico llegan a ser muy susceptibles, hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y que desarrollan conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, o por otra parte, de agresividad y hostilidad como manifestaciones de inadaptación social (Pinzón et al., 2010).

La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de mobbing sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo en la economía actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos (Pinzón et al., 2010).

En caso contrario la víctima y en una especie de reacción paradójica de “huida hacia adelante”, la víctima comienza a trabajar más horas, más duro, como para intentar “compensar” de alguna manera su disminución de rendimiento (Abajo, 2006).

2.1.8.2 Consecuencias del mobbing en la organización

Desde el punto de vista laboral resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento (Pinzón et al., 2010).

La propagación del mobbing en la organización distorsiona la comunicación y la colaboración entre trabajadores y daña la relación con los individuos que deben realizar tareas en equipo. La consecuencia de esto es que paulatinamente disminuye la eficiencia de la organización y el clima laboral deja de ser motivador y retribuyente para el trabajador (Trujillo et al., 2007).

Piñuel y Zavala (2001, citado en Trujillo et al., 2007) concluyen de acuerdo a sus estudios los siguientes resultados del mobbing en la organización:

- Reducción en la eficiencia, el rendimiento y la rentabilidad.
- Moral baja, pérdida de lealtad y dedicación por parte de los trabajadores.
- Aumento de ausentismo, permisos por enfermedad.
- Cambios de personal.
- Mala imagen, publicidad negativa ante la opinión pública.
- Tiempo perdido durante el proceso de acoso y durante la contratación y entrenamiento de nuevo personal.
- Gastos relacionados con asistencia al trabajador, terapia, ayuda médica y psicológica, etc.
- Incumplimiento de disposiciones legislativas, demanda civil, demanda penal, etc.
- Costos laborales por indemnización.
- Condiciones peligrosas de trabajo.

De igual forma López y Vázquez (2003, citado en Verona, Déniz y Santana, 2014) mencionan los siguientes efectos del mobbing en la organización:

- Una disminución de su productividad y de su eficacia por el mal clima de trabajo.
- Un aumento del tiempo de trabajo perdido en bajas laborales, enfermedades, accidentes e incapacidades.
- La necesidad de formar nuevos trabajadores para sustituir a los que están de baja médica o que se han ido, a esto hay que sumar el coste del tiempo de adaptación necesario al puesto de trabajo del nuevo empleado.

- La pérdida de los trabajadores más brillantes (tanto los que son objeto de mobbing como aquellos que tienen características parecidas a la víctima y piensan que serán los siguientes).
- La desaparición de la eficiencia por la extensión de la mediocridad técnica y humana.
- Un mal clima de trabajo lo que dificultará el trabajo en equipo así como las colaboraciones y la comunicación entre miembros de la organización.
- Un peor trato tanto a los clientes como a los proveedores (con lo cual disminuirá su número).

Las reclamaciones y denuncias interpuestas por la víctima incrementarán el nivel de costes soportados por las empresas al tener que indemnizarlas por los daños infligidos. Al hacerse público el caso de mobbing se dará una imagen a los clientes, proveedores y a la sociedad, en general (Verona et al., 2014).

La empresa debe ser consciente de que tiene que proteger a sus trabajadores del acoso psicológico en el trabajo aunque solo sea por su propio interés, para conseguir que su cifra de resultados no descienda y no se ponga en peligro su supervivencia (Verona et al., 2014).

2.1.9 ¿Qué no es Mobbing?

Uribe (2011) refiere que no todo lo que parece violencia en el trabajo es acoso y destaca que es importante diferenciar al Mobbing de otros comportamientos. López y Vázquez (2005, citado en Uribe, 2011) difieren los siguientes comportamientos:

- Estrés. Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y extremas (Lazarus y Folkman, 1984).
- Burnout o síndrome de estar quemado. Estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en el trabajo de situaciones demandantes en el área emocional; individuos que trabajan en contacto directo con otras personas (Pines y Aronson, 1998). Según Gil-Monte (2005), se muestra cansancio emocional, despersonalización, falta de realización personal y sentimientos de culpa.
- Conflicto. Situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí, con consecuencias positivas y/o negativas; puede ser antecedente de acoso moral (Leymann, 1996; López y Vázquez, 2005).
- Director maltratador. Son personajes maleducados, que increpan, insultan y hacen perder la dignidad en forma abierta y pública; sin embargo, si lo hacen en la sombra y lo dirigen a alguien en particular, puede ser acoso (López y Vázquez, 2005).

- Agresiones esporádicas. Agresiones no permitidas ni reiteradas en el tiempo (López y Vázquez).
- Acoso sexual. Conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo, que afectan la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España), tipificado como delito en las leyes de muchos países del mundo, incluido México.
- Condiciones de trabajo precarias. Cuando las condiciones de trabajo son precarias, siempre y cuando no se determine como intencional por parte del supuesto agresor (López y Vázquez, 2005).
- Coacción profesional. El hecho de que se someta a una persona el cumplimiento de obligaciones contractuales, con posibilidad de discutir las decisiones correspondientes, siempre y cuando no se trate de un castigo impuesto de manera arbitraria por un supuesto acosador (López y Vázquez, 2005).

Peralta (2004) aclara que en las organizaciones es un hecho habitual y cotidiano que se produzcan conflictos. Pero no resulta positivo pensar siempre en el conflicto como una forma negativa o como elemento que perjudique la estabilidad de la organización y de sus integrantes. Ya que obliga a sus partes a buscar soluciones favorables, generando espacio de encuentro y aumentando la motivación.

2.1.10 Medición y evaluación del Mobbing

Respecto a la evaluación del acoso psicológico un trabajo que se considera pionero en dicho campo es el trabajo clínico de Leymann. Posteriormente, este mismo autor desarrolló el Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT, 1990). El cuestionario consta de 45 ítems (o 46 ítems en la versión revisada) que recogen varias conductas de acoso (Moreno, Rodríguez, Eugenia, Garrosa, Rodríguez y Díaz, 2008).

Dicho inventario fue construido después de 300 entrevistas e incorpora 5 factores: impedir a la víctima expresarse, aislarla, desacreditarla frente a compañeros, desacreditarla en el trabajo y comprometer su salud (Slin, 2006 citado en Peralta, 2004).

En la actualidad los países de habla inglesa utilizan con mayor frecuencia el NAQ (Negative Acts Questionnaire) desarrollada por Einarsen y Raknes en 1997. El NAQ proviene de la investigación sobre el acoso psicológico o “bullying” en las escuelas. El cuestionario se compone de 22 ítems, cada uno de ellos redactado conductualmente. Tras responder a dichos ítems, se introduce una definición de acoso y los sujetos deben indicar si se consideran víctimas de acoso psicológico de acuerdo a la definición dada (Moreno et al., 2008).

Por otro lado se encuentra la Escala Cisneros, cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel de carácter autoadministrado compuesto por 43 ítems que objetivan y valoran 43 conductas de acoso psicológico. Dicho cuestionario forma parte del Barómetro CISNEROS® (Cuestionario Individual sobre PSicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), integrado por una serie de escalas cuyo objetivo es sondear de manera periódica el estado, y las consecuencias, de la violencia en el entorno laboral de las organizaciones (Fidalgo y Piñuel, 2004).

Otro instrumento para evaluar el mobbing es la escala de Hostigamiento en el Trabajo (WHS) desarrollada por Björkqvist, Österman y Hjelt Bäck (1994) para estudiar el acoso en población universitaria. El cuestionario consta de 24 ítems y presenta una consistencia interna de 0.95. El método de respuesta consiste en una escala Likert en la que se recoge la frecuencia de conductas de acoso en los últimos seis meses (Moreno et al., 2008).

En España se han desarrollado varios instrumentos para la medición del acoso. El primero de ellos ha sido la adaptación del LIPT-60 por González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003). Dicho cuestionario se administró a 125 sujetos, con una escala de respuesta de 0 (no ocurre la conducta) a 4 (intensidad máxima), ofreciendo varios indicadores de acoso. Sin embargo, los autores no informan sobre las propiedades psicométricas ni la estructura factorial del mismo (Moreno et al., 2008).

En México fue desarrollada la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT) por Uribe Prado (2011) para evaluar violencia en el trabajo o mobbing, dicha escala se compone de 123 reactivos; 97 reactivos evaluadores, 12 reactivos sociodemográficos y 12 indicadores psicosomáticos. El cual se utilizó para la presente investigación.

2.1.11 Medidas para la prevención y solución al Mobbing

Barón, Duque y Munduate (2003) mencionan elaborar estrategias para afrontar el acoso moral o psicológico en el trabajo serán diferentes en cada caso y dependerán de las características que se combinan entre los factores relacionados con el agente que ejerce el acoso, la víctima que lo padece y el entorno organizacional en el que se produce.

De igual forma Barón et al., (2003) plantean que para una intervención eficaz de afrontamiento del mobbing debe partir de un adecuado ordenamiento en el marco jurídico. Como por ejemplo en la actualidad se están llevando a cabo varias iniciativas en el Parlamento Europeo.

Además Peralta (2004) menciona que al momento de implementar procesos de intervención en donde exista apoyo profesional a las víctimas de acoso laboral, es fundamental tener en cuenta que en las estrategias de afrontamiento se deben considerar las percepciones e interpretaciones del ambiente, así como los esfuerzos de las víctimas para manejar los eventos estresantes. Es en este sentido que cada empleado que sea víctima de acoso psicológico debe realizar sus mayores esfuerzos a nivel cognitivo para manejar y tolerar las situaciones que contribuyan al desarrollo del mobbing.

Slin (2006) señala que cuando se procura mitigar el acoso laboral se centra principalmente alrededor de:

- Mayor concienciación sobre la problemática del acoso.
- Mejora y aumento de las competencias y responsabilidades de los directivos para lidiar con los conflictos interpersonales.
- Crear una “tolerancia cero” ante el acoso.
- Establecer claramente las responsabilidades laborales, las reglas y los comportamientos adecuados en el trabajo.
- Intervención en las fases tempranas de los conflictos, antes de que se llegue a producir la estigmatización de alguna de las partes implicadas.

Barón et al., (2003) plantean estrategias y realizan un análisis para afrontar el Mobbing; el análisis macro y el análisis micro, que se concreta en los siguientes aspectos: a) el nivel de la organización laboral; y b) el tratamiento del problema por la víctima del acoso.

A nivel de la organización laboral se requiere de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, como un primer eje estratégico que establezca planes preventivos, tanto de información y formación, como de implementación de los adecuados Protocolos de Acción. Estos Protocolos irán orientados a abordar los siguientes aspectos Barón et al., (2006):

- Crear una cultura organizacional que minimice y evite el mobbing.
- Generar estilos de gestión del conflicto y de liderazgo participativos.

- Dotar a las potenciales víctimas de instrumentos de comunicación formal del problema en la organización.
- Disponer de indicadores que circunscriban la situación de la organización con relación al acoso moral, del mismo modo que se dan para la siniestralidad laboral.

Y el segundo eje de tratamiento del acoso moral en la organización requiere activar Planes de Acción paliativos de los efectos del acoso y curativos de las consecuencias que este proceso haya causado en los afectados. Para ello deberán intervenir de una manera coordinada los profesionales que multidisciplinariamente están llamados a contribuir en la resolución del problema: psicólogos, abogados, médicos, trabajadores sociales, y hacerlo además sobre el “afectado” y sobre “la situación” (Barón et al., 2006).

Este primer contacto externo al de su organización laboral, puede convertirse en un primer apoyo social para la víctima del acoso y ser interpretado por la misma como un balance sobre las posibilidades de solución al hostigamiento, con lo que se convierte en un crucial punto de inflexión tanto en su estado anímico, como en las probabilidades de dotarse de los medios legales para afrontar el proceso (Barón et al., 2006).

Otra medida típicamente recomendada para aumentar la sensibilidad hacia el tema consiste en la introducción de políticas anti-bullying, en clarificar el papel de la responsabilidad de los directivos y en proporcionar instrucciones sobre cuáles son las intervenciones apropiadas (Agencia Europea, 2002; Hubert, 2003; Richards y Daley, 2003; Vartia et al., 2003 citado en Slin 2006).

Capítulo 3. Motivación

En dicho apartado se presenta el tema de motivación y algunas derivaciones que se consideraron importantes para la presente investigación.

3.1.1 Concepto de Motivación

Según Atkiston (1966, citado en Mankeliunas, 1987), cualquier teoría de la motivación trata de: a) explicar la elección individual de un camino a seguir cuando hay varias alternativas, y b) entender la amplitud o el vigor de la acción (una vez que inicia) y la tendencia a persistir en una dirección.

Para Robbins y Judge (2009) la motivación es el proceso que incide en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

El componente de la intensidad de la motivación se refiere a la fuerza de la respuesta una vez que se hace la elección (dirección). La dirección se relaciona con lo que el individuo elige cuando se le presentan varias opciones. Y la persistencia alude a la resistencia del comportamiento o al tiempo que se esfuerza una persona (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006).

Para Westood (1992, citado en Furnham, 2001) la motivación, como concepto, tiene algunas características específicas:

- Es un estado interno que experimenta el individuo. Aunque factores externos, incluidas otras personas, pueden influir en el estado motivacional del sujeto, éste se desarrolla dentro de él y es singular.
- El sujeto experimenta un estado motivacional de una forma tal que da origen a un deseo, intención o presión para actuar.
- La motivación tiene diversas facetas. Se trata de un proceso complejo con diferentes elementos y la posibilidad de muchos determinantes, opciones y resultados.
- El estado motivacional de una persona es variable; es distinto a lo largo del tiempo y las situaciones.

Las teorías de la motivación han sido tradicionalmente clasificadas en dos grupos, a saber, las teorías centradas en los contenidos de la motivación y las centradas en los procesos (Arrieta y Navarro, 2008).

Las teorías de contenido se caracterizan por conceptualizar e investigar la motivación como un fenómeno relativamente estático. Se interesan por determinar el porqué de la conducta motivada y basan sus planteamientos en una serie de

necesidades cuya anticipación de satisfacción determinarán el nivel de motivación que experimenta la persona (Arrieta y Navarro, 2008).

Las teorías de procesos, por su parte, ponen su énfasis en el proceso mediante el cual una conducta se convierte en conducta motivada. En este sentido se interesan por analizar los procesos, en su mayor parte de tipo cognitivo, involucrados en la dirección, intensidad y persistencia de la conducta motivada y destacan la necesidad de establecer relaciones causales a través del tiempo y de las situaciones que acontecen en el contexto laboral (Arrieta y Navarro, 2008).

3.1.2 Modelos teóricos de contenido de la Motivación

Los modelos teóricos de contenido sobre motivación se resumen en que el ser humano posee una serie de necesidades activadas que van orientar su conducta hacia acciones que permitan la satisfacción de éstas (Santiago y Navarro, 1998).

Los cuatro modelos importantes de las teorías de contenido son: 1) la jerarquía de necesidades de Maslow, 2) la teoría ERC de Alderfer, 3) la teoría de los factores de Herzberg y 4) la teoría de las necesidades de McClelland (Ivancevich et al., 2006).

Los distintos niveles de necesidades que recogen los anteriores autores son adaptadas a situaciones laborales, proponiendo el modelo en cuestión siete posibles grupos de necesidades (Santiago y Navarro, 1998):

- Fisiológicas relacionadas con la retribución económica.
- Fisiológicas relacionadas con las condiciones físicas del entorno laboral.
- Seguridad y estabilidad para al futuro.
- Afiliativas de relación con los compañeros.
- Afiliativas de relación con los superiores,
- Auto estima, fruto del reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho.
- Autorrealización o desarrollo personal y profesional.

A continuación se describe cada uno de los cuatro modelos teóricos de contenido de la Motivación.

Jerarquía de necesidades de Maslow

La esencia de la teoría de Maslow se basa en las necesidades que forman parte de una jerarquía. Estas necesidades se definen de la siguiente manera (Ivancevich et al., 2006):

- Fisiológicas. Necesidad de alimento, bebida, refugio y alivio de dolor.

- Salud y seguridad. Necesidad de estar libre de amenazas, es decir, la seguridad ante sucesos o entornos amenazadores.
- Pertenencia social y amor. Necesidad de amistad, afiliación, interacción y amor.
- Estima. Necesidad de autoestima y estima de los demás.
- Autorrealización. Necesidad de satisfacerse aprovechando al máximo capacidades, habilidades y potencial.

La teoría de Maslow supone que la persona trata de satisfacer las necesidades más elementales (fisiológicas) antes de dirigir el comportamiento hacia la satisfacción de necesidades de nivel superior (Ivancevich et al., 2006).

Existen otros aspectos básicos en el pensamiento de Maslow que son importantes:

- Una necesidad satisfecha deja de motivar.
- Las necesidades insatisfechas ocasionan frustración, conflicto y estrés.
- Maslow supone que las personas tienen la necesidad de crecer y desarrollarse, y en consecuencia, siempre se esforzarán por ascender en la jerarquía en términos de la satisfacción de sus necesidades.

Ivancevich et al., (2006) ejemplifica en su libro “Comportamiento Organizacional” la pirámide de Maslow con ejemplos con base a la situación laboral (Figura 2).

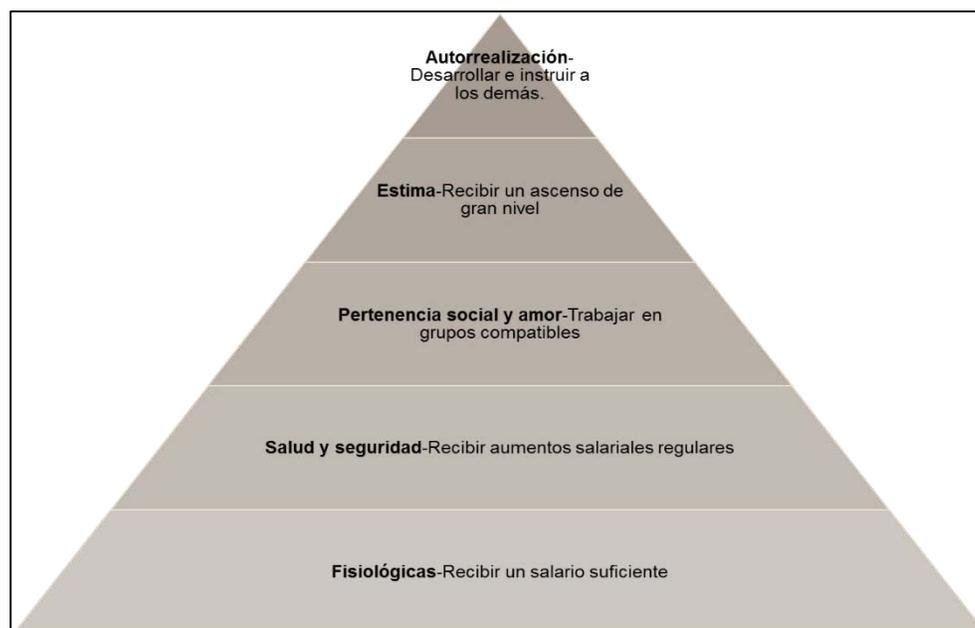


Figura 2. Pirámide de la jerarquía de necesidades de Maslow (citado en Ivancevich et al., 2006).

Teoría ERC de Alderfer

Alderfer coincide con Maslow en que las necesidades individuales obedecen a una jerarquía. Sin embargo, la jerarquía de necesidades que propone sólo comprende tres conjuntos de necesidades (Ivancevich et al., 2006):

- Existencia. Necesidades satisfechas por factores como alimento, aire, agua, sueldo y condiciones laborales.
- Relaciones. Necesidades satisfechas por relaciones sociales e interpersonales significativas.
- Crecimiento. Necesidades satisfechas por un individuo que hace aportaciones creativas o productivas.

La teoría de ERC de Alderfer señala que, si una persona se siente siempre frustrada al tratar de satisfacer las necesidades de crecimiento, las necesidades de relaciones resurgen como fuerza motivadora importante, por lo que el individuo redirige sus esfuerzos hacia la satisfacción de una categoría de necesidades de orden inferior (Ivancevich et al., 2006).

Teoría de dos factores de Herzberg

Herzberg creó una teoría de contenido conocida como teoría de dos factores de motivación. Los dos factores se denominan: insatisfactores-satisfactores o higiénicos-motivacionales, o factores extrínsecos e intrínsecos, según el nivel de análisis de la teoría (Ivancevich et al., 2006).

Existe un conjunto de condiciones extrínsecas en el contexto laboral como: salario, seguridad en el trabajo, condiciones laborales, condición social, procedimientos en la compañía, calidad de la supervisión técnica y calidad de las relaciones interpersonales entre los compañeros, que generan insatisfacción entre los empleados cuando no están presentes las condiciones (Ivancevich et al., 2006).

Si estas condiciones están presentes, esto no por fuerza motiva a los empleados, estas condiciones son los factores de insatisfacción o factores de higiene, pues se necesitan para mantener al menos un nivel de “no insatisfacción” (Ivancevich et al., 2006).

El conjunto de condiciones intrínsecas (factores de satisfacción o factores motivacionales) en el trabajo pueden incluir: logro, reconocimiento, responsabilidad, progreso, el trabajo mismo y la posibilidad de crecimiento, que cuando están presentes en el trabajo, crea niveles de motivación que pueden generar un buen desempeño laboral o si estas condiciones no están presentes los trabajos no resultan muy satisfactorios (Ivancevich et al., 2006).

Herzberg señala que los factores motivacionales (condiciones intrínsecas) y los factores higiénicos sirven para entender a los trabajadores fabriles (condiciones extrínsecas) en la mayor parte de los países y las culturas (Ivancevich et al., 2006).

Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland

McClelland sostiene que cuando una necesidad es fuerte en una persona, la motiva a recurrir a un comportamiento que le genere satisfacción, dicha teoría se asocia con conceptos de aprendizaje y además considera que muchas de las necesidades se adquieren de la cultura (Ivancevich et al., 2006).

Para McClelland tres de estas necesidades aprendidas son: la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder (Ivancevich et al., 2006).

McClelland desarrolló un conjunto descriptivo de factores que reflejan una gran necesidad de logro. Estos son:

- A la persona le gusta asumir la responsabilidad en la resolución de problemas.
- La persona tiende a establecer metas de logro moderadas y se inclina a asumir riesgos calculados.
- La persona desea retroalimentación sobre el desempeño.

La necesidad de afiliación refleja el deseo de interactuar socialmente. A una persona con una elevada necesidad de afiliación le interesa la calidad de las relaciones personales importantes, y en consecuencia, la responsabilidad social adquiere preponderancia sobre la consecución de las tareas (Ivancevich et al., 2006).

Según McClelland cuando una persona con una elevada necesidad de poder se concentra en obtener y ejercer el poder y la autoridad. Le interesa influir en los demás y ganar discusiones. Obteniendo dos posibles orientaciones: puede ser negativo, en el sentido de que la persona que lo ejerce subraya el dominio y la sumisión, o puede ser positivo y refleja un comportamiento persuasivo e inspirador (Ivancevich et al., 2006).

El tema principal en la teoría de McClelland es que estas necesidades se aprenden al enfrentar el entorno. Como las necesidades son aprendidas, el comportamiento que se recompensa suele repetirse con una frecuencia más alta. Como resultado del proceso de aprendizaje, los individuos desarrollan configuraciones únicas de necesidades que influyen en su comportamiento y desempeño (Ivancevich et al., 2006).

3.1.3 Modelos teóricos de proceso de la Motivación

Las teorías de proceso de la motivación buscan responder a las preguntas de cómo se activa, dirige mantiene y detiene el comportamiento individual. Las teorías más destacables dentro de los modelos teóricos de procesos son (Ivancevich et al., 2006): 1) la de las expectativas, 2) la de la equidad, y 3) establecimiento de metas.

Las teorías de proceso de la motivación son las que en la actualidad gozan de un mayor reconocimiento en virtud del poder explicativo que han mostrado a lo largo de una gran cantidad de pruebas y contrastaciones empíricas (Arrieta, 2008).

Sin embargo Navarro (2001, citado en Arrieta, 2008) ha señalado que la limitación más importante de estas teorías estriba en que conceptualizan la motivación como un fenómeno lineal cuando en realidad se trata de un fenómeno cuyo comportamiento dista de ser estable y consistente a lo largo del tiempo.

Teoría de las expectativas

Vitor Vroom (1964, citado en Ivancevich et al., 2006) define la motivación como un proceso que rige las elecciones entre formas alternas de actividad voluntaria. Según este planteamiento, se considera que la mayor parte de los comportamientos están bajo control voluntario de la persona, y, en consecuencia, está motivada.

Los cuatro términos más importantes que componen a dicha teoría son:

- Resultados de primero y segundo nivel. Los resultados de primer nivel que se derivan del comportamiento son los asociados con la realización del trabajo en sí mismo, como por ejemplo: productividad, ausentismo, rotación y calidad de la productividad. Los resultados de segundo nivel son los sucesos (recompensas o castigos) que es probable que produzcan los resultados de primer nivel: aumento de sueldo por méritos, aceptación o rechazo.
- Instrumentalidad. La instrumentalidad es la percepción que un individuo tiene de que los resultados de primer nivel (desempeño) se asocian con los de segundo nivel (recompensas).
- Valencia. La valencia alude a las preferencias de resultados según la percepción del individuo.
- Expectativa. La expectativa es la idea del individuo respecto de la posibilidad o probabilidad subjetiva de que aun determinado comportamiento lo siga un resultado particular, y se concibe más fácilmente como un enunciado de probabilidad única.

Teoría de la Equidad

La teoría de la equidad explica la influencia que ejercen las percepciones sobre el trabajo justo que reciben las personas en los intercambios sociales en el trabajo en su motivación. La esencia de la teoría de la equidad es que los empleados comparan sus esfuerzos y recompensas con los de los demás en situaciones laborales similares (Ivancevich et al., 2006).

Cuatro términos importantes en esta teoría son:

- Persona. El individuo que percibe equidad o inequidad.
- Comparación con los demás. Cualquier grupo o personas que utiliza el individuo como referente respecto de la proporción entre insumos y resultados.
- Insumos. Las características individuales que aporta la persona al trabajo.
- Resultados. Lo que la persona recibió por su trabajo.

Justicia organizacional

Uno de los componentes de la justicia organizacional es: la justicia distributiva; que es la percepción de justicia en la distribución de recursos y recompensas en una organización (Ivancevich et al., 2006).

En relación con la justicia distributiva está la noción de justicia procedimental. La justicia procedimental se refiere a la percepción de equidad o justicia en los procesos y procedimientos con que la organización toma decisiones relacionadas con los recursos y las asignaciones. Se ha demostrado que la justicia procedimental ejerce una influencia positiva en muchas reacciones afectivas y conductuales como en (Ivancevich et al., 2006):

- Compromiso organizacional.
- Intención de permanecer en la organización.
- Ciudadanía organizacional.
- Confianza en el supervisor.
- Satisfacción con el resultado de las decisiones.
- Esfuerzo en el trabajo.
- Desempeño.

Establecimiento de metas

Una meta es el resultado que una persona, equipo o grupo trata de lograr mediante su comportamiento y acciones.

Locke propuso que el establecimiento de metas es un proceso cognoscitivo de cierta utilidad práctica. Determina que las metas e intenciones conscientes de un individuo son los determinantes primarios del comportamiento. Esto quiere decir que

una vez que la persona inicio algo, sigue adelante hasta lograr la meta (Ivancevich et al., 2006).

La teoría del establecimiento de metas enfatiza principalmente la importancia de la dimensión futuro cuando analiza la influencia del establecimiento de metas sobre la motivación de las personas como acicate para mantener y reforzar la dirección, persistencia e intensidad de los esfuerzos realizados para lograr alcanzar la meta fijada (Locke y Lataham, 1990 citado en Arrieta y Navarro, 2008).

La meta se constituye en un a tractor regulador de las decisiones y acciones a llevar a cabo con el fin de alcanzarla, con lo cual la dinámica a estudiar queda atrapada en la trayectoria de acción que va desde la formulación dela meta hasta su consecución con independencia de los cambios que puedan acontecer en dicho trayecto y que podrían eventualmente cambiar la naturaleza original de la meta (Locke y Lataham, 1990 citado en Arrieta y Navarro, 2008).

En este caso la dinámica consiste de un relato episódico que describe el futuro más inmediato del comportamiento motivado, quedando pendiente qué ocurre cuando la meta es o no alcanzada (Locke y Lataham, 1990 citado en Arrieta y Navarro, 2008).

3.1.4 Motivación de logro

Motivación de logro es la disposición, relativamente estable, de buscar el éxito o logro Atkiston (1966, citado en Mankeliunas, 1987); o es la tendencia a alcanzar el éxito en situaciones que implican la evaluación del desempeño de una persona, en relación con estándares de excelencia (McClelland et al., 1953, citado en Mankeliunas, 1987).

El motivo se considera como una disposición a la satisfacción; es una característica general y estable de la personalidad, que se origina en la primera infancia (McClelland et al., 1953 citado en Mankeliunas, 1987).

Para Atkiston (1966, citado en Mankeliunas, 19887) los nombres dados a los motivos como: logro, afiliación, y poder, son realmente nombres de clases de incentivos que producen más o menos el mismo tiempo de experiencia de satisfacción: orgullo por lograr, sentido de pertenencia y de tener control o influencia.

Dentro de la teoría de aprendizaje, se ha redefinido la motivación de logro como un sistema de autorrefuerzo en el que los estándares de excelencia se consideran reglas de contingencia para la autoevaluación que sigue al éxito y al fracaso (Kuhl, 1978 citado en Mankeliunas, 1987).

3.1.5 Desarrollo histórico de la motivación de logro

Para Mankeliunas (1987) la historia de la motivación del logro puede dividirse en tres grandes etapas:

- McClelland y colaboradores (1949) fueron los primeros en interesarse por desarrollar una medida válida de la motivación de logro. Realizaron experimentos sobre el efecto del arousal o despertar experimental de la motivación. McClelland (1961) utilizó el análisis de las fantasías para medir la motivación de logro por tres razones fundamentales a) en la fantasía todo es posible, por lo menos simbólicamente; b) la fantasía es más fácilmente influenciable que cualquier otro proceso, y c) como no es un comportamiento la fantasía muestra lo que realmente preocupa, gusta e interesa a la persona. Se utilizó para dicha medición el T.A.T de Murray. Dos de las figuras pertenecían efectivamente al T.A.T y las otras dos (dos hombres trabajando y un niño estudiando) fueron hechas para esta prueba. La primera medición se llevó a cabo con estudiantes universitarios del sexo masculino afirmando que algunas personas tienen una mayor necesidad de logro que otras.
- McClelland y Atkiston organizaron los diferentes estudios, propios y de otros autores, dentro de un marco conceptual de la necesidad de logro. McClelland pretendió correlacionar la motivación de logro de un grupo social con su desarrollo económico.
- Consecuencia de todo lo anterior, se han realizado estudios experimentales para determinar las relaciones ente la motivación de logro y el desempeño (Gjesme, 1974-1975) el comportamiento de riesgo (Atkinson, 1966; Schneider, 1977) entre otros, el éxito y el fracaso, la persistencia (Feather, 1966), el temor a los exámenes (Atkinson y Litwin, 1966), la elección vocacional entre otros.

3.1.6 Motivación en el trabajo

El trabajo es una fuente de recursos, de actividad y de estímulo, de contactos sociales, una forma de organizar el tiempo y una fuente de realización y crecimiento personal. Casi todo el mundo decide trabajar debido a las recompensas explícitas e implícitas que proporciona (Furnham, 2001).

La motivación en el trabajo hace referencia al esfuerzo que las personas están dispuestas a iniciar y mantener en sus puestos de trabajo (Vroom, 1964 citado en Navarro y Quijano, 2003).

Estrada, Restrepo y Roncancio (2007) concluyen que la motivación en el trabajo consiste en un grupo de fuerzas energéticas que se originan a partir de lo

que va más allá de la iniciativa del individuo para iniciar un comportamiento de trabajo y determinar su forma, dirección, intensidad y duración.

Para Moreno, Zabaleta, Ema, García y Uriarte (1999) definen a la motivación en el trabajo como la fuerza o impulso que surge del interior para desarrollar las actividades laborales, el impulso es contrario a lo puramente mecánico; surge del interior: la conducta motivada se refiere al individuo, aunque las razones puedan ser más personales o más sociales; y está orientada al desempeño de actividades laborales.

Los motivos son los principales determinantes del nivel de esfuerzo en el trabajo, y por ende del desempeño o ejecución en el mismo (Navarro y Quijano, 2003).

El nivel de motivación de las personas en su trabajo no es siempre igual ni repetitivo, ni sigue un patrón de cambio sencillo. Si se es capaz de modelar la motivación contando también con su dimensión temporal se aportará un mayor realismo a su entendimiento (Navarro y Quijano, 2003).

Pérez (1997, citado en Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz y Sánchez, F., 2014) define a la motivación laboral como los estímulos que posee una persona que lo conducen a actuar de peor o mejor manera en el ámbito laboral. Pueden venir del trabajo o de su círculo personal (familia, amigos).

Capítulo 4. Satisfacción laboral

En el siguiente apartado se explica el tema de satisfacción laboral y algunas derivaciones que se consideraron importantes para la presente investigación.

4.1.1 Definición de Satisfacción laboral

Locke (1976, citado en Uribe, 2008) propuso a la satisfacción laboral como una reacción cognitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral y que conduce a un estado emocional positivo o placentero.

De igual manera Werther y Davis (1982, citado en Chiang, Méndez y Sánchez, 2010) definen a la satisfacción en el trabajo como el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo.

Robbins y Judge (2013) definen la satisfacción en el trabajo como un sentimiento positivo sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.

En la investigación realizada por Sanín y Salanova (2014) se operacionaliza a la satisfacción laboral como el nivel de complacencia o agrado que la persona experimenta en relación con su realidad laboral, y se refiere a la reacción afectiva con el trabajo visto como un todo, sin contemplar aspectos particulares de esta realidad (Wright y Cropanzano, 2000).

Bussing, Bissls, Funchs y Perrar (1999, citado en Uribe, 2008) señalan que la satisfacción en el trabajo está conformada de tres características:

- Respuesta emocional ante una situación laboral.
- El grado en que los resultados del trabajo cumplen con las expectativas del individuo.
- La representación global de varias actitudes relacionadas (trabajo en sí mismo, las oportunidades de promoción, la supervisión, la relación con compañeros y la paga).

Locke (1976, citado en Uribe, 2008) concluye que la satisfacción en el trabajo es el resultado de la percepción del individuo acerca de qué tan bien el puesto provee aquellos satisfactores esperados y que esta actitud ha sido medida de dos maneras:

- Constructo global (que tan satisfecho está el trabajador en términos generales).

- Aspectos específicos del trabajo (paga, horario, relaciones con compañeros, condiciones de trabajo, tipo de trabajo, etc.).

Mora y Negrete (1990) destacan que una actitud no es satisfacción laboral, aunque puede contribuir a ella, ya que ésta se compone de actitudes. La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene el empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general.

Blum (1990, citado en Abrajan, Contreras y Montoya, 2009) define a la satisfacción en el trabajo como el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como: los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja y el tratamiento justo por los patrones.

Sin embargo Landy y Conte (2005, citado en Abrajan et al., 2009) definen la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral.

Spector (2002, citado en Abrajan et al., 2009) reafirma que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos.

El nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones, tensiones y necesidades, así como la cantidad de beneficios obtenidos del ambiente (Mora y Negrete, 1990).

En conclusión Sánchez, M., y Sánchez, P (2014) la satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador en el desarrollo de sus obligaciones laborales. La idea de satisfacción surge de la comparación entre el trabajo real y las expectativas que el trabajador se había generado.

El trabajador estará insatisfecho si cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, del mismo modo que si considera que el trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones. A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador en el desempeño de sus tareas, y por tanto, mayor motivación; por el contrario, si la satisfacción en el trabajo es escasa o nula, el trabajador no tendrá motivaciones y no pondrá demasiado empeño en su actividad diaria.

4.1.2 Factores que contribuyen a la Satisfacción laboral

Mora y Negrete (1990) describen siete factores que contribuyen a la Satisfacción laboral, que se describen a continuación:

- **Salario.** El salario es importante para el empleado porque constituye un rendimiento tanto financiero como psicológico en su trabajo, sirve para determinar su valor relativo en la empresa así como su nivel de vida en la sociedad. Para que un empleado considere que su trabajo es satisfactorio en función de su salario, es indispensable que sienta que su trabajo está equitativamente remunerado en proporción con sus aptitudes, su esfuerzo y el sueldo de sus compañeros de mismo nivel.
- **Puesto.** A través del puesto, se definen las actividades que desarrolla el empleado que lo ocupa, así como, las relaciones de estas actividades con los demás puestos. La adecuación de los puestos a los empleados hace posible la satisfacción en el trabajo y la sensación de identificación con el puesto y la empresa.
- **Desarrollo.** Los empleados requieren de un continuo desarrollo para satisfacer su nivel de aspiración. Anhelando poder, puede dedicar esfuerzo, tiempo y otros recursos para convertirse en el presidente de una gran empresa; anhelando status. Con el desarrollo que alcanza el empleado, no sólo se cubre su nivel de aspiraciones, sino que las actividades dentro de la empresa se realicen con más interés, se más leal hacia la empresa y más productivo.
- **El grupo de Trabajo.** Los compañeros o grupo de trabajo también son constantes en la satisfacción laboral, los grupos de trabajo influyen para que el empleado disfrute su trabajo. Para una persona, el significado que tiene la organización, lo determinan en buena parte los compañeros de trabajo.
- **Oportunidades de ascenso.** Para los empleados, el progreso va unido al mérito y la capacidad, pero, en algunas empresas esto está unido a la antigüedad. Esto constituye por ejemplo problemas en la satisfacción laboral, sobre todo en los universitarios al darse cuenta, que las oportunidades son más lentas en presentarse de lo que ellos creían.

Sánchez, M y Sánchez, P (2014) presenta una investigación donde se pretendía determinar qué características afectan en mayor medida a la satisfacción de los trabajadores. Ya sean las características personales de los trabajadores o si, por el contrario, son las características referidas a la organización las que influyen en el mayor grado en la satisfacción laboral. Como resultados obtuvieron que las variables inherentes al trabajo arrojan mejores resultados para explicar la satisfacción del trabajador, donde la que tiene mayor incidencia es la motivación como variable referida al trabajo.

Sánchez et al., (2014) llevaron a cabo un modelo de análisis de la incidencia de las características inherentes al trabajo sobre la satisfacción laboral. Las variables independientes que se han considerado en el modelo de la satisfacción laboral fueron: motivación, actividad, organización del trabajo, salario, jornada, valoración de los superiores, estabilidad, desarrollo personal, vacaciones y permisos y posibilidad de promoción. Y como resultado obtuvieron todos los coeficientes de regresión positivos y significativos, siendo la bondad del modelo aceptable en la medida en que las variables independientes se derivan únicamente de características de la organización.

Herrera y Sánchez (2012) presentan un estudio realizado en empleados del Instituto Politécnico Nacional (IPN), donde los resultados más sobresalientes fueron los siguientes: dentro de la satisfacción laboral destaca la necesidad de que las reglas se establezcan claramente y el que se reconozca el trabajo de los empleados. Al mismo tiempo, un elemento relevante es un entorno amigable de trabajo. Para que los trabajadores puedan encontrar una mayor satisfacción laboral deben de contar con mejores condiciones físicas del lugar de trabajo y un mayor reconocimiento que posibilita una mayor participación e involucramiento de los mismos, ya que el salario no necesariamente es causa de una insatisfacción laboral como se podría haber pensado.

Chiang et al., (2010) analizaron las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una empresa de retail. Las correlaciones entre ambas variables indican que para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye.

Yañez, Arenas y Ripoll (2010) buscaban evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral. Primero, se construyó una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo y se aplicó a 209 trabajadores de un hospital. Utilizando una regresión logística ordinal se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas.

Vargas (2008) en su investigación presenta la relación entre el nivel de Auto-actualización (madurez o desarrollo personal) de supervisores, gerentes o empresarios en dieciséis empresas del tipo micro, pequeña y mediana empresa (PYMES) de calzado de la ciudad de León, con los niveles de Satisfacción Laboral y la productividad. Obteniendo como resultado que existe un nivel medio de satisfacción laboral en casi todas las empresas abordada y nivel alto de auto-actualización de quien está a cargo de una organización, tiene una influencia

positiva en la satisfacción laboral de los demás miembros o colaboradores y además que la satisfacción laboral se relaciona positivamente con la productividad.

4.1.3 Teorías como modelos explicativos de la Satisfacción laboral

Aunque la Teoría de dos factores por Herzberg ya fue explicada como un modelo de la motivación; también es importante explicarlo desde la perspectiva de la satisfacción laboral para la presente investigación.

Según Sledge, Miles y Coppage (2008, citado en Yañez, et al., 2010) la Teoría de dos factores de F. Herzberg es una de las más importantes teorías que aborda el tópico de la satisfacción.

De igual manera Caballero (2002, citado en Sánchez et al., 2014) expone que, en base a la conducta habida como consecuencia de la satisfacción en el trabajo, las relaciones que en el ámbito laboral se llevan a cabo y el nivel motivacional hacia el mismo, se generan distintas teorías de la motivación. Describe dos teorías que han contribuido al desarrollo de los modelos de la satisfacción en el trabajo:

- La teoría de los dos factores de Herzberg et al., (1959). Establece que la satisfacción e insatisfacción laboral son dos fenómenos distintos y separados entre sí. Este modelo señala que el trabajador presenta dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación).
- El modelo de los determinantes de la satisfacción en el trabajo. Propuesto por Lawler (1973) remarca la relación “expectativas-recompensas”, desde distintas facetas y aspectos del trabajo. Se basa en la teoría de la motivación de Lawler y Porter (1967). La relación entre la expectativa y la recompensa obtenida produce la satisfacción o la insatisfacción laboral. Por ello, si la recompensa obtenida por el rendimiento en el trabajo excede de la que considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se produce en sentido inverso, se produce la insatisfacción. En esta teoría, el término recompensa no solo se refiere a remuneración económica, sino que incluye un amplio abanico de resultados (sea reconocimientos, ascensos, valoración de superiores, etc.).

Herzberg clasificó las relaciones interpersonales con supervisores y compañeros como factores que puede influir en experimentar insatisfacción laboral pero tendría escaso impacto en generar satisfacción laboral en los trabajadores (Yañez et al., 2010).

Según las investigaciones de Herzberg (1959) cuando los factores higiénicos son óptimos (salario, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, el clima de las relaciones entre los directivos y las personas que trabajan en la empresa, los segmentos internos, estatus, prestigio etc.), solo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando lo hacen no es por un tiempo prolongado. No obstante, cuando estos factores son precarios o pésimos provocan directa insatisfacción (Medina, Gallegos y Lara, 2008).

A causa de esa influencia más orientada a evitar la insatisfacción, denominados factores higiénicos por Herzberg (1959), tenemos que estos factores son esencialmente profilácticos y preventivos, lo que hace que no necesariamente provoquen satisfacción (Medina et al., 2008).

Los factores motivacionales o intrínsecos están bajo el control del individuo, pues se relacionan con lo que él hace y en lo que se desempeña. Estos factores involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y el desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la responsabilidad y dependen de las tareas que la persona realiza en su trabajo. (Medina et al., 2008).

4.1.4 Satisfacción laboral y mobbing

Se han realizado diversas investigaciones para conocer la relación existente entre satisfacción laboral y el Mobbing como es el caso de López, Vázquez y Montes (2010) que realizaron un estudio en hostelería y la restauración y la tesis que para obtener el grado de Licenciada en Psicología de Zamora Tapía (2015) donde se buscó encontrar relaciones estadísticamente entre el Mobbing la satisfacción laboral y edad y género.

López et al., (2010) realizaron un estudio en 57 trabajadores del sector de la hostelería y la restauración, para conocer la relación existente entre la satisfacción laboral y el Mobbing, y obtuvieron como resultados; la relación de dos factores psicosociales que predicen el Mobbing: la claridad del rol y la calidad de liderazgo y en cuanto a la satisfacción laboral se mostró que el Mobbing se relaciona de forma negativa con dos dimensiones: la supervisión y prestaciones.

Zamora (2015) realizó un tipo de investigación transversal y correlacional en un muestra comprendida por 153 trabajadores, obteniendo como resultado que el Mobbing y la edad no se relacionan estadísticamente pero entre el Mobbing y género en específico; el hostigamiento sexual y la violencia verbal que es mayor en mujeres comparado con el puntaje de los hombres.

4.1.5 Satisfacción laboral y motivación

Se han realizado diversos estudios para conocer la relación existente entre la Satisfacción laboral y la motivación y enseguida se presentaran algunos estudios efectuados con el valor económico, realizado por Medina et al., (2008). Por otro lado se encuentra la investigación sobre la relación entre Motivación, satisfacción laboral, y liderazgo con la calidad del servicio de Hernández, Quintana, Mederos, Guedes y García, (2009).

Medina et al., (2008) propone de manera teórica que en la medida que el trabajador esté motivado, satisfecho y con una falta de insatisfacción estará contribuyendo con mayor eficiencia y eficacia al logro de los objetivos organizacionales, lo cual debiera implicar una mejora en los resultados de la empresa y, en definitiva, en un aporte al incremento en el valor económico de la compañía.

Hernández et al., (2009) presentan una investigación donde se analizó la calidad percibida del servicio hospitalario y su relación con aspectos socio-psicológicos (motivación, satisfacción laboral, liderazgo) en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". Y como resultado se obtuvo que la motivación laboral es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, seguida de la satisfacción laboral, y por último del liderazgo. Es decir un personal satisfecho y motivado podrá brindar mejor servicio que uno que no esté motivado ni satisfecho, o motivado y no satisfecho, o satisfecho y no motivado; esta relación no es lineal, o sea, que para que exista calidad del servicio no necesariamente tiene que existir una alta motivación, satisfacción y un adecuado liderazgo, pero al menos si una determinada correlación entre estas variables.

Capítulo 5. Metodología

5.1.1 Planteamiento del problema

Actualmente diversas organizaciones alrededor del mundo enfrentan problemas internos laborales como: rotación alta de personal, ausentismo, intención de abandono de empleo, demandas, baja productividad, burnout, violencia laboral, entre otros.

Sin embargo, en general o pocas empresas dedican tiempo y recursos en averiguar el verdadero origen de dichos problemas, pero existen diversos estudios como por ejemplo Trujillo et al., (2007) que aporta una propuesta en un escenario real para la población mexicana en cuanto al tema de violencia psicológica o mobbing en el lugar de trabajo y Mercado (citado en Uribe, 2008) quien presenta una investigación en población mexicana con el objetivo de encontrar causas, razones u origen del mobbing.

La presente investigación se efectúa en una cadena multinacional de tiendas de conveniencia en la que actualmente se enfrentan diversos problemas, ya antes mencionados: rotación alta de personal, demandas por parte del personal, horas extra en exceso, faltas de probidad, abusos de poder por parte de la gerencia, e intenta buscar los motivos posibles por los cuales podría estar ocurriendo dichas conductas.

Descartando de ante mano factores económicos y ajenos a la empresa (una mejor oferta laboral, escuela o problemas familiares) y pretendiendo evaluar temas como: relaciones laborales (jefe-subordinado, compañero-compañero) y la movilidad dentro de la empresa, además, de buscar con objetividad que tan satisfactoria es la empresa para los empleados.

Con respecto a lo anterior se establece el primer objetivo de la presente investigación que es: conocer si el mobbing o violencia laboral se encuentra correlacionado con la motivación al logro de los trabajadores de una cadena multinacional de tiendas de conveniencia.

Y como segundo objetivo: conocer si el mobbing o la violencia psicológica en el lugar del trabajo se encuentra correlacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena multinacional de tiendas de conveniencia.

Los objetivos de la presente investigación quedan de manera más precisa en el apartado de los objetivos.

5.1.2 Preguntas de investigación

A continuación las preguntas generales de la presente investigación:

- ¿La violencia psicológica en el trabajo o mobbing está relacionada significativamente con la motivación al logro de un trabajador?
- ¿La violencia psicológica en el trabajo o mobbing está relacionada significativamente con la satisfacción laboral de un trabajador?

5.1.3 Objetivo de investigación

El objetivo primordial del presente trabajo es evaluar y establecer si existe algún grado de mobbing dentro de una de las cadenas multinacionales de tiendas de conveniencia, correlacionando la motivación al logro y la satisfacción laboral en cada uno sus trabajadores (asociados, relevos, terceros, cajeros, subgerentes y gerentes), obteniendo como finalidad, contrastar resultados estadísticamente y lograr corroborar las hipótesis planteadas.

En seguida se describe el objetivo general y los objetivos específicos del presente estudio.

5.1.3.1 Objetivo general

Se presentan y describen los objetivos generales:

- Identificar si la violencia psicológica o mobbing en el lugar del trabajo está correlacionado con la motivación al logro y la satisfacción laboral del trabajador.
- Establecer y conocer si la violencia psicológica o mobbing en el lugar de trabajo está correlacionado con la motivación al logro y la satisfacción laboral del trabajador.

5.1.3.2 Objetivo específico

Se presentan y describen los objetivos específicos:

- Identificar si existe algún grado de violencia psicológica o mobbing ya sea alto o mínimo en una cadena multinacional de tiendas de conveniencia.
- Determinar si la violencia psicológica o mobbing es un factor relacionado significativamente con la motivación al logro de un trabajador y con la

satisfacción laboral dentro de una cadena multinacional de tiendas de conveniencia y las variables clasificatorias.

5.1.4 Justificación

Es de primordial importancia para la presente investigación conocer y encontrar si es que existe la correlación entre el mobbing y la motivación al logro con la satisfacción laboral en los trabajadores de una cadena multinacional de tiendas de conveniencia, para intervenir y plantear en conjunto con la organización un probable plan de intervención o diversas soluciones que respectan a la organización como lo menciona (Verona et al., 2014).

5.1.5 Hipótesis

H1: Cuando la violencia psicológica o mobbing en el lugar de trabajo está presente en el empleado la motivación al logro disminuye.

H0: Cuando la violencia psicológica o mobbing en el lugar de trabajo no está presente en el empleado la motivación al logro aumenta.

H1: Cuando la violencia psicológica o mobbing en el lugar de trabajo está presente en el empleado la satisfacción laboral disminuye.

H0: Cuando la violencia psicológica o mobbing en el lugar de trabajo no está presente en el empleado la satisfacción laboral aumenta.

5.1.6 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, en el que sometieron los datos a un análisis estadístico correlacional de Pearson ya que es una herramienta estadística de elección cuando la relación entre las variables es lineal y cuando las variables que se están correlacionando son continuas en este caso nos referimos a la Satisfacción Laboral y Motivación de Logro. Además se utilizó la estadística inferencial para los análisis estadísticos de T-student y anovas.

La presente investigación es de tipo transversal ya que solo se aplicó una vez los instrumentos a la población, en consecuencia es una investigación ex post facto ya que no se controló la variable independiente en este caso la violencia psicológica o mobbing, ya que el propósito era evaluar el evento de manera natural.

En cuanto al diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipuló ninguna de las variables ya antes mencionadas.

Una vez integrada la base de datos a partir de los instrumentos ya aplicados, se realizaron los estudios estadísticos correspondientes para contrastar las hipótesis ya planteadas.

5.1.7 Variables

En este apartado se describen las variables que conforman la presente investigación.

Variables Antecedente: Mobbing.

Variables Consecuentes: Satisfacción Laboral.

Motivación de Logro.

Variables Clasificadoras:

- Antigüedad en la empresa.
- Edad cronológica.
- Escolaridad.
- Estado civil.
- Horas trabajadas al día.
- Personal a cargo.
- Puesto actual.
- Salario.
- Sexo.
- Tipo de Contrato.
-

Indicadores Psicosomáticos

1. Tabaquismo (frecuencia).
 - Número de cigarros.
2. Alcohol (frecuencia).
3. Dolores de cabeza.
4. Dolores musculares.
5. Problemas gastrointestinales.
6. Trastornos del sueño.
7. Ansiedad.
8. Tristeza (depresión).
9. Disminución del apetito sexual.
10. Trastornos alimenticios.
11. Miedos.
12. Agresión.

5.1.7.1 Definición de variables

Mobbing: Es un comportamiento individual o de grupo en el que se establecen relaciones de acoso y hostigamiento entre dos o más integrantes de un equipo de trabajo. Tal situación provoca un clima de hostilidad y violencia entre acosador y víctima que dificulta y puede llegar a deteriorar en forma irreversible el buen desempeño y la salud de los trabajadores. El mobbing es una forma de agresión que contribuye a generar un ambiente laboral que no favorece el buen desempeño de la organización (Trujillo et al., 2007).

Satisfacción Laboral: Es un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Robbins, 2013).

Motivación de Logro: Disposición, relativamente estable, de buscar el éxito o logro (Atkinson, 1996); es la tendencia a alcanzar el éxito en situaciones que implican la evaluación del desempeño de una persona, en relación con estándares de excelencia (McClelland et al., 1953).

Antigüedad en la empresa: Duración del empleo o servicio prestado por parte de un trabajador.

Edad cronológica: Es el número en años que han pasado desde el nacimiento.

Escolaridad: Período de tiempo que un niño o un joven asiste a la escuela para estudiar y aprender, especialmente el tiempo que dura la enseñanza obligatoria.

Estado civil: Condición de unión o matrimonio de la población de acuerdo con las leyes o costumbres del país. A las personas se les considera como Unidos si se declaran casados civilmente, casados religiosamente, casados civil y religiosamente o en unión libre; se les considera No unidos, si son divorciados, separados o viudos y se les considera Nunca unidos si se declaran solteros.

Horas trabajadas al día: Tiempo medido en horas que la población ocupada dedicó a su(s) empleo(s) durante la semana de referencia.

Personal a cargo: Situación donde el trabajador tiene al mando, ya sea uno o varios trabajadores.

Puesto actual: Es la unidad impersonal de trabajo que identifica las tareas y deberes específicos, por medio del cual se asignan las responsabilidades a un

trabajador, cada puesto puede contener una o más plazas e implica el registro de las aptitudes, habilidades, preparación y experiencia de quien lo ocupa.

Sexo: Dimensión biológica de ser hombre o mujer.

Salario: Es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo.

Tipo de Contrato: Las relaciones de trabajo pueden ser para obra o tiempo determinado o por tiempo indeterminado.

Indicadores psicosomáticos: De acuerdo con Uribe (2011) la EVT consta de 12 indicadores psicosomáticos: 1p Tabaquismo, 2p Alcohol, 3p Dolores de cabeza, 4p Dolores musculares, 5p Problemas gastrointestinales, 6p Trastornos del sueño, 7p Trastornos de ansiedad, 8p Trastornos de tristeza, 9p Trastorno psicosexual, 10p Trastornos alimenticios, 11p Miedos, 12p Agresión.

5.1.7.2 Operacionalización de variables

Variable antecedente:

Mobbing.-Puntaje obtenido a la respuesta de los reactivos de la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT) desarrollada por el Dr. Uribe Prado (2011).

Variables consecuentes:

Satisfacción Laboral.-Puntaje obtenido a la respuesta de los reactivos de la Escala de Satisfacción Laboral por García y García (1985).

Motivación de Logro.-Puntaje obtenido a la respuesta de los reactivos de la Escala Multidimensional orientada al logro (EOL) estandarizada y confiabilizada en México por Díaz-Loving y colaboradores (Andrade Palos y La Rosa) en 1981.

Variables sociodemográficas:

Antigüedad en la empresa.-Se clasificó en los siguientes rangos: 1=Hasta 6 meses, 2=7 meses a 1 año, 3=1.1 años a 1.6 años, 4=1.7 años a 2 años, 5=2.1 años a 2.6 años, 6=2.7 años a 3 años y 7=Más de 3 años.

Edad cronológica.-La edad se clasificó en 5 rangos: 1=18 años a 23 años, 2=24 años a 29 años, 3=30 años a 35 años, 4=36 años a 41 años y 5=42 años hasta 55 años de edad.

Escolaridad.-Se divide en 6 niveles educativos: 1=Primaria, 2=Secundaria, 3=Bachillerato, 4=Licenciatura, 5=Posgrado y 6=Otros.

Estado Civil.-Se clasificó en dos opciones: 1=Con pareja y 2=Sin pareja.

Horas trabajadas al día.-Horas trabajadas se clasifico de la siguiente manera: 1=6 horas al día, 2=8 horas al día, 3=9 horas al día, 4=10 horas al día, 5=11 horas al día y 6=Más de 12 horas al día.

Personal a cargo.-Se dividió en dos respuestas 1=Si y 2=No.

Puesto actual.-Puesto actual se clasificó en nueve niveles: 1=Asociado, 2=Asociado Certificado, 3=Asociado Súper-vendedor, 4=Cajero, 5=Relevo, 6=Tercero, 7=Subgerente, 8=Gerente de Tienda y 9=Gerente de Campo.

Sexo.-Se dividió en dos respuestas: 1=Masculino y 2=Femenino.

Salario.-El salario se dividió en los siguientes rangos: 1=Hasta 3000 pesos, 2=3001 pesos-4000 pesos, 3=4001 pesos-5000 pesos y 4=5001 pesos o más.

Tipo de contrato.-Se dividió en dos respuestas: 1=Tiempo indefinido y 2=Tiempo definido.

Indicadores psicosomáticos.- Puntaje obtenido de la Escala de Violencia en el Trabajo por Uribe (2001).

5.1.8 Instrumentos de medición

Instrumento para evaluar Violencia psicológica o Mobbing

El instrumento utilizado para medir violencia laboral o mobbing en el presente estudio fue la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT) elaborada por Uribe-Prado (2011), dicha escala se compone de 123 reactivos; 97 reactivos evaluadores, 12 reactivos sociodemográficos y 12 indicadores psicosomáticos, (Anexo) y un formato de hoja de respuesta compuesta por dos columnas en escala de Likert. La primera columna responde a la pregunta ¿Con que frecuencia? y su escala correspondiente es: Nunca, Casi nunca, Una vez al mes, Una vez a la semana, Casi Diario y Diario. La segunda columna corresponde a la pregunta ¿Por cuántos meses? Y su escala es: Una o menos de un mes, (2), (3), (4) (5) (6) o más meses.

Dicha escala (EVT) se conforma por 16 factores clasificados en 4 grupos:

- El primer grupo es Hostigamiento y destructividad que a su vez se conforma por cuatro conceptos: Hostigamiento sexual, Violencia verbal, Violencia física y Amenazas.
- El segundo grupo es Aislamiento emocional que a su vez se conforma por tres conceptos: Aislamiento, Comunicación deteriorada y Generación de culpa.

- El tercer grupo es Dominación y desprecio conformado por cuatro conceptos: Maltrato y humillación, Sabotaje y situaciones deshonestas, Abuso de poder y Castigo.
- El cuarto grupo es Hostilidad encubierta conformado por cinco conceptos: Discriminación, Sobrecarga de trabajo, Desacreditación profesional, Excesivo de supervisión y control y Clima laboral.

Con el objeto de una mejor comprensión de los 16 factores que conforman la EVT, Uribe (2011) nos proporciona los siguientes conceptos, definiciones y comportamientos (Tabla 2.1):

Tabla 2.1 Definiciones, conceptos y comportamientos por Uribe, (2011).

Factor	Definición
1. Hostigamiento sexual	Situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo. Se refiere a presiones ejercidas como muestra de autoridad, poder o superioridad, con el fin de obtener favores sexuales o someter al destinatario mediante persecuciones, contacto físico, insinuaciones sexuales, comentarios de índole sexual. Todo lo anterior no deseado por la víctima (Abajo, 2006; Velázquez, 2005).
2. Violencia verbal	Dar a entender que se quiere hacer un mal a otro, que se está en peligro de que suceda alguna cosa. Estar en riesgo de que suceda algo desagradable, intimidante, peligroso, arriesgado, inseguro. Todo anuncio de intención de causar daño a una persona o a su propiedad (García-Pelayo y Gross, 2000; Velázquez, 2005).
3. Violencia física	Empleo o amenaza de la fuerza física contra otra persona o grupos de personas que pueden resultar dañadas o lesionadas física o psíquicamente. La OIT comprende tanto la lesión o agresión física, que provoque daños reales, como la expresión de una intención de causar daño, incluidos el comportamiento amenazador, así como las amenazas verbales y escritas. En el ámbito laboral puede presentarse violencia interna o externa a la empresa (Velázquez, 2005).
4. Violencia verbal	Es parte de la conocida violencia limpia o psicológica; incluye el manejo de la palabra para calumniar, circular información falsa dirigida a deteriorar el ánimo de una persona en forma directa o indirecta (Almeida y Gómez, 2005).

Factor	Definición
5. Generar culpa	Es un sentimiento negativo, de remordimiento, resultado de la creencia de que se ha violado o que se es capaz de violar una norma. Surge por un impulso inaceptable y desata una variedad de procesos autopunitivos que resultan en psicopatología manifiesta. Es una tendencia persistente a tener remordimiento, y sentirse culpable y arrepentido (rasgo); es la experiencia inmediata de culpa por haber violado un código moral. El solo hecho de saber que se ha perjudicado a otra persona, o la posibilidad de que otros pueden tener esa percepción, puede ser causa suficiente como para que aparezcan sentimientos de culpa, incluso si la víctima no tiene posibilidades de vengarse (Gil-Monte,2005).
6. Comunicación deteriorada	Acción de interrumpir el enlace, transporte, correspondencia, relación entre dos o más interlocutores, provocando tensiones o una degradación de la información (García-Pelayo y Gross, 2000).
7. Aislamiento	Interposición de un periodo refractario durante el cual el individuo evita pensar y actuar. Apartarse de los contactos sociales por el temor de que pueda divulgarse algún material no controlado (inconsciente). Separar, apartar o abstraer (Wolman, 1987).
8. Castigo	Un castigo se impone al que ha incurrido en una falta; sancionar, reprimir, escarmentar, mortificar, afligir, corregir; pena impuesta por delito o falta; penitencia, pena expiación, sanción, penalidad, penalización. La presentación de un castigador positivo o la suspensión de otro negativo, producida por la respuesta (o la disminución o supresión de la respuesta, que ocurre como consecuencia de esta operación). Los castigos son estímulos; el castigo es una operación o proceso, y se

Factor	Definición
	dice que se castigan las respuestas, no los organismos. La definición clásica de castigador es indirecta en función de los reforzadores (Catania, 1982; García-Pelayo y Gross, 2000).
9. Sabotaje y situaciones deshonestas	Acción de perjudicar a alguien con un mal trabajo o provocando desperfectos; entorpecimiento malicioso de cualquier actividad. Acciones deshonestas, impúdicas, indecentes y faltas de honestidad (García-Pelayo y Gross, 2000).
10. Abuso de poder	Romper la igualdad o equilibrio entre poderes; principalmente se rompe por relaciones asimétricas, ya que el reparto de poder esta desequilibrado a favor de uno de los miembros (por lo general legitimado hacia un jefe u hombre [problema cultural de género]); cuando más desigualdad o desequilibrio existe, más probabilidades de que haya violencia psicológica, ya que la dependencia o supuesta inferioridad no permite romper esa dinámica desigual (Almeida & Gómez, 2005).
11. Maltrato y humillación	Rebajar el orgullo de una persona, mortificar, defraudar, envilecer, abatir, someter, avergonzar (García-Pelayo y Gross, 2000).
12. Desacreditación profesional	Disminuir la reputación, desprestigiar, denigrar, deslustrar, calumniar, chismear, murmurar, difamar, desautorizar, criticar y manchar de manera privada, pública, con palabras con hechos y acciones (García-Pelayo y Gross, 2000).
13. Sobrecarga de trabajo	La carga mental es el resultado concreto de la interacción entre un sujeto específico y unas(s) tarea (s) específica (s), respondiendo a la diferencia entre la cantidad de recursos de procesamiento dedicados a la realización de la misma y la capacidad total del organismo. El empleo de términos como porción, proporción, o

Factor	Definición
	porcentaje resulta por tanto, imprescindible (González, Moreno y Garrosa, 2005).
14. Clima laboral hostil	El clima laboral es una variable independiente responsable de efectos importantes sobre la motivación, satisfacción o productividad; puede ser una variable dependiente determinada por condiciones como la antigüedad en el trabajo, edad, género, condiciones del trabajo y otras realidades equivalentes; puede ser una variable interviniente, mediadora entre las realidades sociales y orgánicas de la empresa y la conducta individual (Toro-Álvarez, 2009). Un clima laboral hostil es aquel que reporta percepciones y actitudes negativas, donde la atmosfera interpersonal refleja la existencia de conflictos.
15. Discriminación	Bajo un principio de igualdad de trato se supone la ausencia de toda discriminación directa o indirecta por razón de origen racial, étnico, religioso, de convicciones, por discapacidad, edad u orientación sexual. Es discriminatorio cuando la naturaleza de una actividad profesional concreta o el contexto en que se lleve a cabo no constituya un requisito profesional esencial y determinante. De lo contrario, un objeto diferenciador será aceptado si es legítimo y proporcionado como requisito para no ser discriminatorio (Velázquez, 2005).
16. Exceso de supervisión y control	Somete a un examen y revisión una cosa para aceptar, corregir, modificar, rectificar, repasar, retocar y controlar bajo un proceso, método o técnica en forma rigurosa (García-Pelayo y Gross, 2000).

La EVT presenta Alfas de Cronbach según Uribe (2011) superiores a .60 motivo por el cual se utilizó para la presente investigación.

La EVT Tiene una duración de aproximadamente 50 min. en aplicación. Es utilizada para diagnosticar e investigar.

Por lo que se refiere a la confiabilidad de la EVT y los 16 factores del presente trabajo, se utilizó el alpha Cronbach para evaluar la consistencia interna, obteniendo los siguientes resultados (Tabla 2.2).

Cabe mencionar que en el Factor 2 (Violencia Verbal) se eliminó el reactivo 61 para obtener una mejor consistencia interna teniendo como resultado final .698.

De igual manera en el Factor 8 (Maltrato y humillación) se eliminó el reactivo 52 obteniendo una consistencia interna final de .755.

En el Factor 15 (Exceso de supervisión y control) se eliminó el reactivo 54 sin embargo la consistencia interna fue de .403 por lo cual este factor fue eliminado.

La consistencia interna de los 16 factores excepto el factor 15 se encuentran en un rango a partir del .60 hasta el .901. Finalmente se obtuvo una consistencia interna total del instrumento de .974.

Tabla 2.2 Validez interna de los 16 factores de la (EVT).

Factor	Significado	Grupo	Reactivos	Total	Alpha de Cronbach	Reactivos eliminados
F1	Hostigamiento sexual	1	7,14,23,25,29,30,42,44,90,92,	10	0.901	0
F2	Violencia verbal	1	5,9,20,61,63,	4	0.698	1(61)
F3	Violencia física	1	41,47,58,62,72,76,	6	0.939	0
F4	Amenazas	1	4,6,11,33,60,69,88,93,	8	0.874	0
F5	Aislamiento	2	13,31,36,64,68,75,82,	7	0.825	0
F6	Comunicación deteriorada	2	43,71,73,87,	4	0.745	0
F7	Generación de culpa	2	15,17,18,21,53,55,80,	7	0.814	0
F8	Maltrato y humillación	3	3,28,52,77,81,	4	0.755	1(52)
F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	3	10,37,45,56,74,79,	6	0.744	0
F10	Abuso de poder	3	2,34,51,57,95,	5	0.721	0
F11	Castigo	3	19,32,35,40,67,70,97,	7	0.777	0
F12	Discriminación	4	12,27,48,50,66,85,86,	7	0.794	0
F13	Sobrecarga de trabajo	4	84,89,91,94,	4	0.659	0
F14	Desacreditación profesional	4	22,24,26,38,39,46,65,	7	0.8	0
F15	Exceso supervisión y control	4	1,49,54,	2	0.403	1(54)
F16	Clima laboral hostil	4	8,16,59,78,83,96,	6	0.709	0
Total			97	94	.974	3

Instrumento para evaluar Satisfacción Laboral

Para evaluar Satisfacción Laboral en la presente investigación, se extrajo el instrumento de la tesis que para obtener el grado de maestra en Psicología Ambiental de López Carranza Elizabeth (1999) (Anexo) designada Evaluación de la

percepción ambiental, la satisfacción laboral y el desgaste emocional del personal de un centro de atención a la salud.

La escala fue elaborada por García y García (1985) con el propósito de evaluar satisfacción laboral en mujeres profesionales y no profesionales sin embargo López en 1999 realizó análisis y cambios estadísticos para adaptar dicha escala obteniendo los siguientes resultados:

El instrumento que se utilizó para evaluar satisfacción laboral, originalmente constaba de 26 reactivos tipo Likert cuya escala de calificación era de 1 a 5 donde uno significa completamente en desacuerdo y cinco completamente de acuerdo. Posteriormente mediante un análisis de poder discriminativo solo quedaron 20 de ellos y finalmente para obtener la validez se realizó un análisis factorial de componentes principales estando la solución final sujeta a una rotación varimax quedando cuatro factores con valores mayores a 1.00 representados en la siguiente tabla (Tabla 2.3) (López, 1999).

Tabla 2.3. Resultados obtenidos por López en 1999.

Factor	Valor	% de varianza	% acumulado
1.Relación con el jefe	7.609	38.0	38.0
2.Promociones	2.488	12.4	50.5
3.Relación con los compañeros de trabajo	2.019	10.1	60.6
4.Trabajo en sí mismo	1.562	7.8	68.4

Finalmente, López (1999) declara que los cuatro factores reflejan una alta congruencia y claridad de contenido, entre los reactivos. Identificando el Factor 1 como relaciones que se establecen con el jefe y compañeros. El Factor 2 se identifica con los aspectos de promoción y oportunidades de promoción. Factor 3 se identifica con las relaciones que se establecen con los compañeros de trabajo y el Factor 4 se identifica con los aspectos de desempeño y satisfacción con el trabajo en sí mismo.

Como resultado López en 1999 reporta que solo 18 de los 20 reactivos (obtenidos a través del análisis de poder discriminativo) quedaron dentro de los

cuatro factores obtenidos, pues el análisis factorial reportó originalmente cinco factores, sin embargo el quinto factor no cumplía con los requisitos para considerar ser válido ya que solo estaba conformado por dos reactivos (5 y 11) pero dado que tuvo un valor de 1.210, se sugiere que podrían ser considerados como buenos indicadores para evaluar aspectos relacionados con salarios y prestaciones, en futuras investigaciones.

López en 1999 obtuvo una confiabilidad del instrumento total de .908 (motivo por el cual se eligió el instrumento para el presente trabajo) y presenta la siguiente tabla (Tabla 2.4) con los cuatro factores y sus respectivos reactivos además de las cargas factoriales y la confiabilidad de cada uno.

Tabla 2.4. Análisis de confiabilidad (López, 1999).

Factor 1 Relación con el jefe		Confiabilidad por factor
		Alpha de Cronbach = 0.95
Reactivos	Carga factorial de los reactivos	
3.Trabajo a gusto con mi jefe porque es amigable.	.862	
9.Mi jefe conoce el trabajo que debe realizarse (objetivos, tareas, desempeño, etc.)	.689	
14.Me gusta como mi jefe supervisa mis actividades diarias.	.904	
18.Mi jefe se interesa por mi bienestar.	.800	
21.Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo.	.898	
24. Mi jefe es bien organizado.	.660	
Factor 2 Promociones		Confiabilidad por factor
		Alpha de Cronbach = 0.86
Reactivos	Carga factorial de los reactivos	

4.En mi trabajo existen oportunidades de promoción.	.839
10.El sistema de promociones es justo.	.779
15.Los ascensos en mi trabajo van en relación al rendimiento y calidad en el trabajo.	.646
25.Estoy satisfecho con las oportunidades de formación que me ofrece este trabajo.	.799

Factor 3. Relación con los compañeros de trabajo

Confiabilidad por factor Alpha de Cronbach = 0.72

Reactivos	Carga factorial de reactivos
2.Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo.	.622
8.Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables.	.734
13.Mis compañeros son aburridos.	.745
20.Mis compañeros de trabajo se interesan por mí.	.761

Factor 4. Trabajo en sí mismo

Confiabilidad por factor Alpha de Cronbach =0.76

Reactivos	Carga factorial de reactivos
1.Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.	.874
12.El trabajo que desempeño es rutinario.	.779
16.Mi trabajo es agradable.	.848

En cuanto a la confiabilidad de dicho instrumento en la presente investigación, se presentan los resultados en la siguiente tabla (Tabla 2.5). Con el objeto de obtener una validez interna más confiable cabe señalar que en el Factor 3 (Relación con los compañeros) se eliminó el reactivo 13 para alcanzar una puntuación de .687 y en el Factor 4 (Trabajo en sí mismo) se eliminó el reactivo 12 para alcanzar una puntuación de .670.

Por último se alcanzó una validez interna total del instrumento de .838.

Tabla 2.5. Validez interna del instrumento Satisfacción laboral.

Factor	Reactivos	Total	Alpha de Cronbach	Reactivos eliminados
Factor 1.Relacion con el jefe.	3,9,14,18,21 23,24	7	.900	0
Factor 2.Promociones	4,10,15,25	4	.770	0
Factor 3. Relación con los compañeros.	2,8,13,20	3	.687	1 (13)
Factor 4. Trabajo en sí mismo.	1,12,16	2	.670	1 (12)
Total	18	16	.838	

Instrumento para evaluar Motivación de Logro

El instrumento que se utilizó para medir Motivación de logro fue extraído de la tesis que para obtener el grado de licenciado en Psicología de Ramos Aguilar Ivi (1998) denominada Escala Multidimensional de Orientación al Logro (EOL), validada y confiabilizada en México por Diaz-Loving y colaboradores (Andrade Palos y La Rosa 1981) (Anexo).

Consiste en 21 reactivos de tipo Likert con 5 opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Completamente en desacuerdo.

Se divide en 3 escalas: Escala de Trabajo y esta a su vez se conforma por 8 reactivos, Escala de Maestría y se conforma por 7 reactivos y Escala de Competencia conformado por 6 reactivos, a continuación se indican los reactivos correspondientes para cada escala:

- Trabajo: 1, 6, 7, 12, 13, 18, 21, 8
- Maestría: 2, 4, 9, 14, 19, 10, 17
- Competencia: 3, 5, 11, 15, 16, 20

La definición de los factores que conforman la EOL son las siguientes (Díaz Loving, Andrade y La Rosa, 1989):

- Trabajo. Es la actitud positiva de la persona hacia el trabajo en sí.

- Maestría. Es la preferencia por tareas difíciles y por hacer las cosas intentando la perfección.
- Competencia. Es el deseo de ser el mejor en situaciones interpersonales.

En cuanto a la confiabilidad de cada una de las escalas, Díaz Loving reporta en 1981 una consistencia interna de:

- Escala de Maestría: $\alpha = .78$
- Escala de Competencia: $\alpha = .79$
- Escala de trabajo: $\alpha = .81$

Motivo por el cual se eligió la EOL para evaluar motivación de logro en los trabajadores en la presente investigación.

La confiabilidad de la EOL obtenida en esta investigación, se presenta en la siguiente tabla (Tabla 2.6). Cabe destacar que para obtener una consistencia más confiable en el F2 (Competencia) se eliminaron los reactivos 3 y 5 obteniendo una consistencia interna de .818. La consistencia interna total del instrumento fue de .931.

Tabla 2.6 Validez interna de las tres escalas (EOL).

Escala	Reactivos	Total	Alpha de Cronbach	Reactivos eliminados
F1 Trabajo	1, 6,7, 12, 13, 18, 21, 8	8	.921	0
F2 Maestría	2, 4, 9, 14, 19, 10, 17	7	.911	0
F3 Competencia	3, 5, 11, 15, 16, 20	4	.818	2 (3 y 5)
Total	21	19	.931	

5.1.9 Población y muestra

El presente estudio se realizó en una cadena multinacional de tiendas de conveniencia, donde se evaluaron 187 trabajadores, entre ellos ocupando el puesto de: asociado, relevo, tercero, cajero, subgerente y gerente, dicha aplicación se hizo de acuerdo al calendario de capacitación proporcionado por la misma empresa.

El calendario de capacitación se encuentra dirigido a cualquier empleado operativo, sin ser factores indispensables: puesto actual o antigüedad en la empresa.

5.1.9.1 Organigrama y descripción de puesto

El siguiente apartado tiene como propósito describir cada uno de los puestos de manera breve que participaron dentro de la muestra y su posición jerárquica dentro de la cadena multinacional de tiendas de conveniencia.

Organigrama

De acuerdo a la cadena multinacional de tiendas de conveniencia el siguiente organigrama (Figura 1) describe la posición jerárquica de cada uno de los puestos que laboran en cada una de las tiendas.

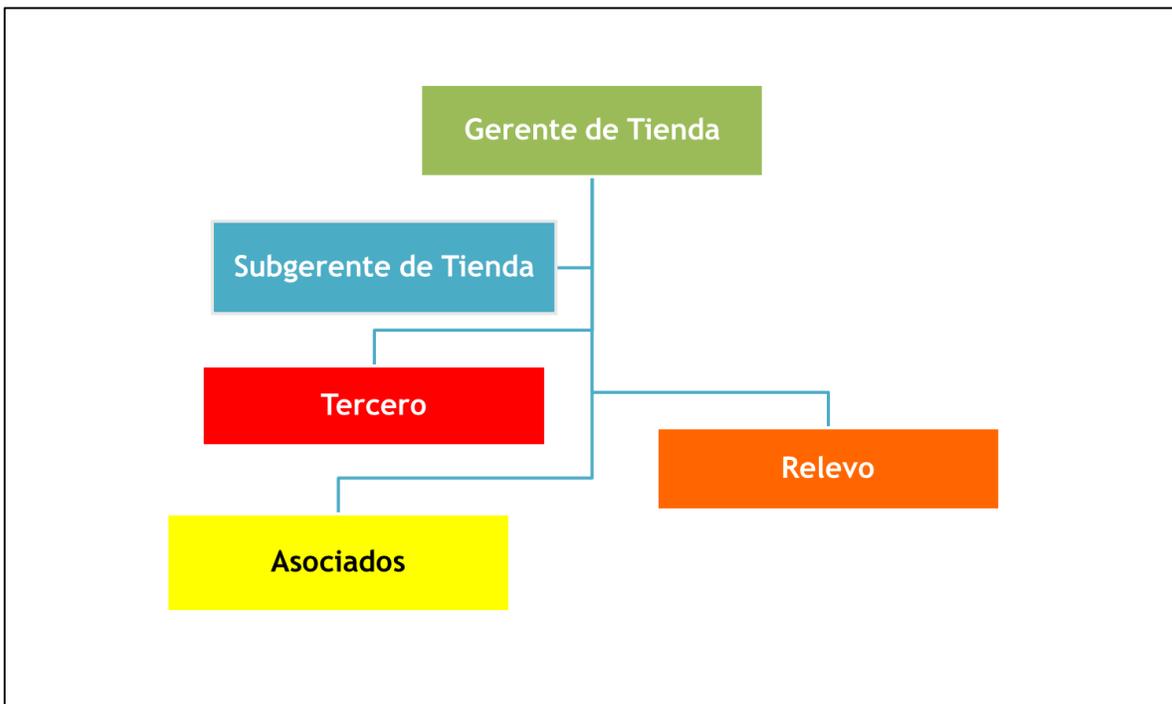


Figura 1. Organigrama de una cadena multinacional de tiendas de conveniencia.

Descripción de puestos

Gerente de Campo

Objetivo del puesto: asegurar la operación de un promedio de 8 o 9 puntos de venta con el objetivo de exceder las expectativas de compra y servicio de nuestros clientes, mediante: contratar al talento adecuado, en el puesto y oportunidad adecuado, ejercer liderazgo eficaz, administrar la rentabilidad del campo bajo su responsabilidad y asegurar la correcta ejecución de las disciplinas operativas institucionales.

Reporta a: Gerente de Mercado.

Supervisa a: Gerente de Tienda.

Procesos a su cargo/tareas específicas:

- ✓ Contratar y desarrollar gente en cantidad, calidad y con la oportunidad necesaria para asegurar el desarrollo, crecimiento y rentabilidad de la empresa en el corto, mediano y largo plazo.
- ✓ Llevar a cabo programa de visitas a Tiendas, para trabajar con los tres turnos y detectar oportunidades y problemas a resolver.
- ✓ Entrenar a los Gerentes de Tienda en las habilidades de administración de personal, así como en la asignación de tareas.

Gerente de Tienda

Objetivo del puesto: asegurar la rentabilidad de la unidad del Negocio a su cargo, a través de la eficiente administración de recursos financieros, materiales, comerciales, humanos y tecnológicos, alineado a las estrategias, políticas y procedimientos de la empresa y contratar y desarrollar al talento adecuado para el puesto y con la oportunidad adecuada.

Reporta a: Gerente de Campo.

Supervisa a: Subgerente, Tercero, Relevo y Asociados.

Procesos a su cargo/tareas específicas:

- ✓ Reclutar, entrevistar y seleccionar a los Colaboradores en cantidad, calidad y con la oportunidad que su Tienda requiere, cumpliendo con lo definido en el proceso de Seleccionando Campeones.
- ✓ Capacitar y entrenar al personal en las diferentes tareas para la correcta operación de la tienda.
- ✓ Evaluar trimestralmente el desempeño de los colaboradores, retroalimentándolos sobre sus áreas de oportunidad, y apoyando en el desarrollo de las mismas.

Subgerente de Tienda

Objetivo del puesto: asegurar la operación de la Tienda en el turno a su cargo con la finalidad de superar las expectativas del Cliente en su visita a la tienda, por medio de la eficiente administración del talento humano, asignación de funciones, ventas, etc. contribuyendo así a lograr la rentabilidad total de la Tienda.

Reporta a: Gerente de Tienda.

Supervisa a: Ninguno.

Procesos a su cargo/tareas específicas:

- ✓ Asegurar que los Asociados de Tienda cumplan con los requisitos y las habilidades del puesto que estén desempeñando.
- ✓ Entrenar al personal de la tienda en las diferentes tareas, para la correcta operación de la misma.
- ✓ Apoyar al Gerente de Tienda en la evaluación periódica sobre el desempeño del personal de la tienda.
- ✓ Apoyar al Gerente de Tienda en el proceso de selección de personal.

Tercero y Relevó

Objetivo del puesto: asegurar la implementación de las estrategias de la Compañía a nivel Tienda (en los turnos que esté operando), a través de la correcta administración de su personal, así como, alcanzar y superar las metas de: ventas, margen, gastos y utilidades; apoyando al Gerente de la Tienda.

Reporta a: Gerente de Tienda

Supervisa a: Ninguno

Procesos a su cargo/tareas específicas:

- ✓ Asegurar que los colaboradores de la tienda cumplan con los requisitos y las habilidades del puesto que estén desempeñando.
- ✓ Deberá rotar su turno de trabajo, para conocer la operación de la Tienda asignada en sus tres turnos.
- ✓ Asegurar que los empleados de la tienda cumplan con las políticas y procedimientos establecidos por la empresa.
- ✓ Cumplir con el horario semanal, con la correcta realización de las tareas asignadas y presentación personal.
- ✓ Asistir a cursos y entrenamientos definidos por la empresa con la finalidad de mantenerse actualizado en las diferentes tareas, para la correcta operación de la Tienda.

- ✓ Participar en las juntas periódicas con el personal de los tres turnos, para mantener la comunicación y trabajar hacia el mismo objetivo.
- ✓ Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por la Empresa y con las funciones asignadas en su turno.

Nota: la diferencia entre el puesto de Relevo y Tercero es el número de cursos de capacitación tomados, en este caso el Relevo se encuentra por arriba del puesto de Tercero.

Asociado

Objetivo del puesto: ejecutar los procesos operativos definidos en la Tienda para mantenerla y tenerla lista para recibir y asegurar a nuestros clientes una experiencia de compra que exceda sus expectativas

Reporta a: Gerente de Tienda

Supervisa a: Ninguno

Procesos a su cargo/tareas específicas:

- ✓ Cumplir con el horario semanal, con la correcta realización de las tareas asignadas y presentación personal.
- ✓ Asistir a cursos y entrenamientos definidos por la empresa con la finalidad de mantenerse actualizado en las diferentes tareas, para la correcta operación de la Tienda.
- ✓ Participar en las juntas periódicas con el personal de los tres turnos, para mantener la comunicación y trabajar hacia el mismo objetivo.
- ✓ Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por la Empresa y con las funciones asignadas en su turno.

Nota los diferentes tipos de Asociado como: asociado súper-vendedor y asociado certificado o asociado, es el número de cursos de capacitación que se toman. Pero en cuestión de jerarquía y actividades los tres son igualitarios.

Cajero

Dicho puesto reporta la organización que no existe, sin embargo un cierto porcentaje de los trabajadores se identifica con dicho puesto.

5.1.10 Procedimiento

Una vez obtenido el calendario de capacitación se prosiguió a la aplicación, dicha aplicación consistió en designar a cada uno de los trabajadores en grupos aproximadamente de 20 hasta 40 personas los tres instrumentos de medición, La Escala de Violencia en el Trabajo por Uribe y col. (2013), La Escala de Multidimensional de Orientación al logro validada y confiabilizada por Díaz –Loving y col. (1981) y La Escala de Satisfacción Laboral por García y García (1985). Cabe mencionar que la aplicación de instrumentos fue generaliza es decir no se tomaron en cuenta variables como: edad, género, puesto actual, escolaridad o alguna otra variable.

La aplicación se llevó a cabo dentro de las salas asignadas para los cursos ya antes planificados, ya que esta modalidad fue asignada por la misma empresa. Una vez que el trabajador aceptó participar en dichos cuestionarios se le indico cada una de las instrucciones para cada uno de los instrumentos.

Las indicaciones generales que se acordaron con lo empresa fue: “el objetivo de los cuestionarios por parte del departamento de Recursos Humanos está interesado en conocer, cómo algunos de sus empleados se encontraban en cuestiones de relaciones laborales”. Además todas las respuestas son anónimas con la finalidad de que contestaran lo más honesto y objetivo posible, sin miedo a una represalia laboral.

Finalmente se realizó la base de datos de acuerdo a los instrumentos ya aplicados, y en consecuencia los análisis estadísticos correspondientes.

5.1.11 Análisis de datos

La captura de datos se realizó en SPSS con la información ya recabada por los instrumentos Escala de violencia en el trabajo (EVT) (Uribe, 2011), Escala de Satisfacción Laboral por López (1999) y Escala Multidimensional de Orientación al Logro (EMOL) (Díaz-Loving 1981). Al respeto se recodificaron algunos reactivos para concordar la forma de evaluación indicada en cada uno de los instrumentos. Posteriormente se elaboraron análisis estadísticos de frecuencias para analizar la distribución de los datos.

En consecuencia se realizaron análisis de alpha Cronbach para revisar la confiabilidad o consistencia interna de cado uno de los instrumentos. Y por último se utilizó la correlación de Pearson para identificar las relaciones entre las variables dependientes con la variable independiente.

Además cabe destacar que a cada una de las variables se realizaron análisis estadísticos como correlaciones de Pearson, T-student, Anova y regresión lineal.

Capítulo 6. Resultados

6.1.1 Características de la muestra

A continuación se presentan las estadísticas descriptivas de la muestra, considerando las variables clasificatorias: sexo, edad, escolaridad, estado civil, puesto actual, antigüedad en la empresa, horas trabajadas al día, tipo de contrato, personal a cargo y sueldo.

Sexo

La muestra se conformó por 187 trabajadores de una cadena multinacional de tiendas de conveniencia, en la cual 103 trabajadores pertenecen al sexo hombres (55%) y 84 trabajadores pertenecen al sexo mujeres (45%) de la muestra total (Figura1).

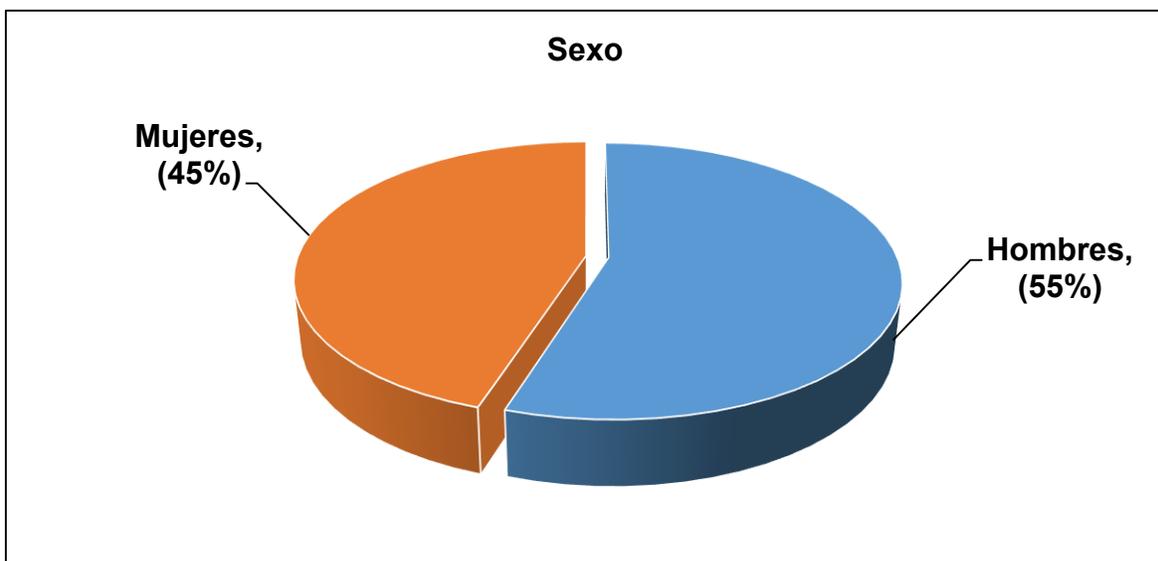


Figura 1. Porcentaje de la muestra con respecto al sexo de los participantes.

Edad

La siguiente figura (Figura 2) representa edad en rangos de la muestra e indica que; el 65% representa una edad de entre los 18 años a 23 años. El 23% de la muestra reporta una edad de 24 años a 29 años, el 11% de la muestra tiene entre los 30 años y 35 años de edad y con menor porcentaje se encuentran entre los 42 años hasta los 55 años de edad (7%) y de 36 a 41 años de edad (5%).

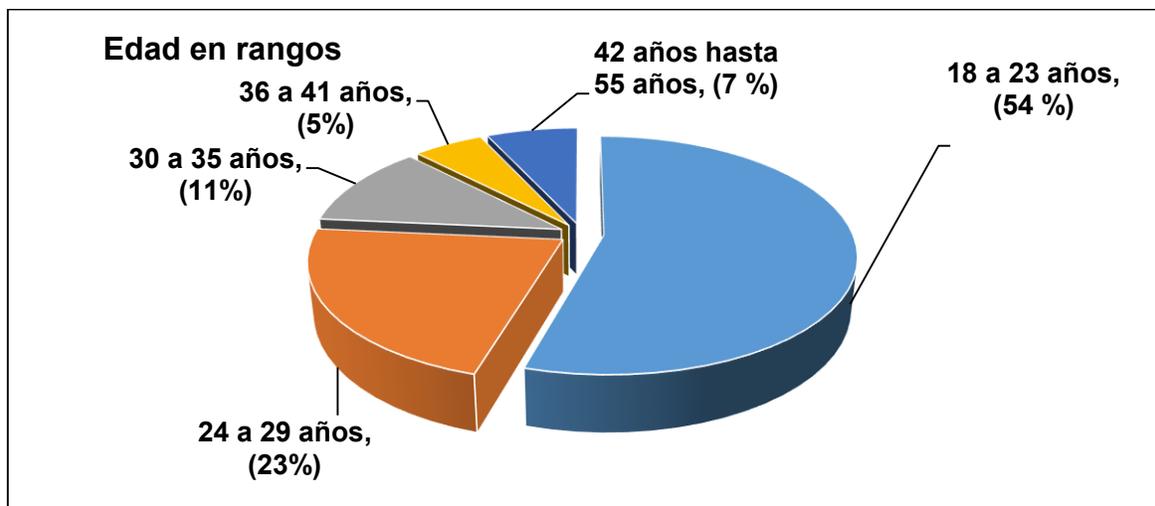


Figura 2. Porcentaje de la muestra con respecto a la edad en rangos de los participantes.

El siguiente gráfico comparativo por sexo (Figura 3) indica que la muestra se comprende por el 62% de hombres y el 45% de mujeres de 18 años a 23 años de edad mientras que el 29% de mujeres reporta tener una edad entre los 24 años a 29 años de edad y solo 16% de los hombres se encuentra dentro de esta categoría. El 10% de los hombres y el 13% de la mujeres se encuentra en una edad de 30 años a 35 años. Entre los 42 años hasta 55 años de edad, rango máximo reportado se encuentra el 5% de los hombres y el 10% de las mujeres. Con un porcentaje mínimo para las mujeres (4%) y hombres (7%) reporta tener de 36 años a 41 años de edad.

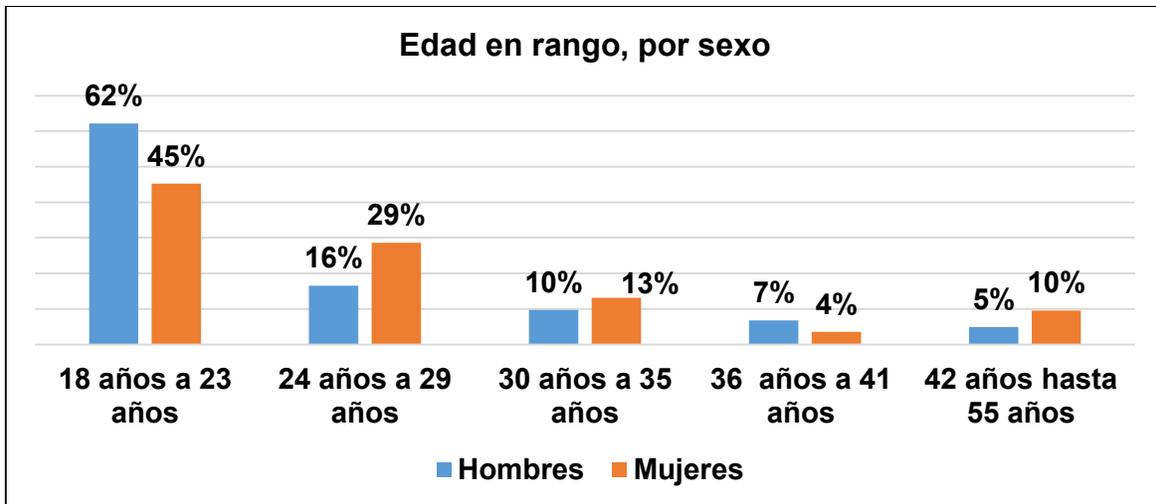


Figura 3. Porcentaje comparativo de hombres y mujeres con respecto a la edad en rangos de los participantes.

Escolaridad

La siguiente grafica (Figura 4) representa la escolaridad de la muestra, dividida en los siguientes niveles educativos: Secundaria, Bachillerato, Licenciatura, Posgrado y Otros, tomando en cuenta que este último se puede conformar por carreras técnicas o comerciales. Bachillerato es el nivel más representativo de la muestra (60%) y Secundaria (23.5%). Niveles educativos con inferior porcentaje son: Licenciatura (14%), Otros (2%) y Posgrado (.5%).

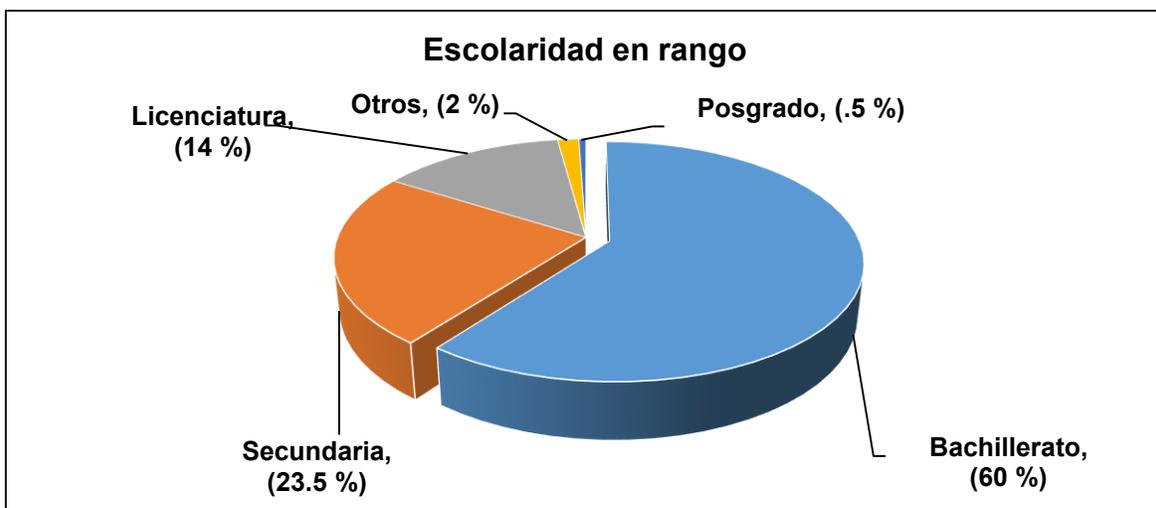


Figura 4. Porcentaje de la muestra con respecto a la escolaridad de los participantes.

El siguiente análisis comparativo (Figura 5) representa escolaridad y sexo de la muestra. El 67% de los hombres reporta un nivel educativo en Bachillerato mientras que solo el 52% de las mujeres cuenta con dicho nivel. El segundo nivel educativo con mayor porcentaje en mujeres (33%) es Secundaria. A nivel Licenciatura se reporta un 16% en hombres y un 10% en mujeres. El nivel denominado Otro reporta solo un 3% en mujeres mientras que el nivel educativo Posgrado solo reporta el 1% en hombres.

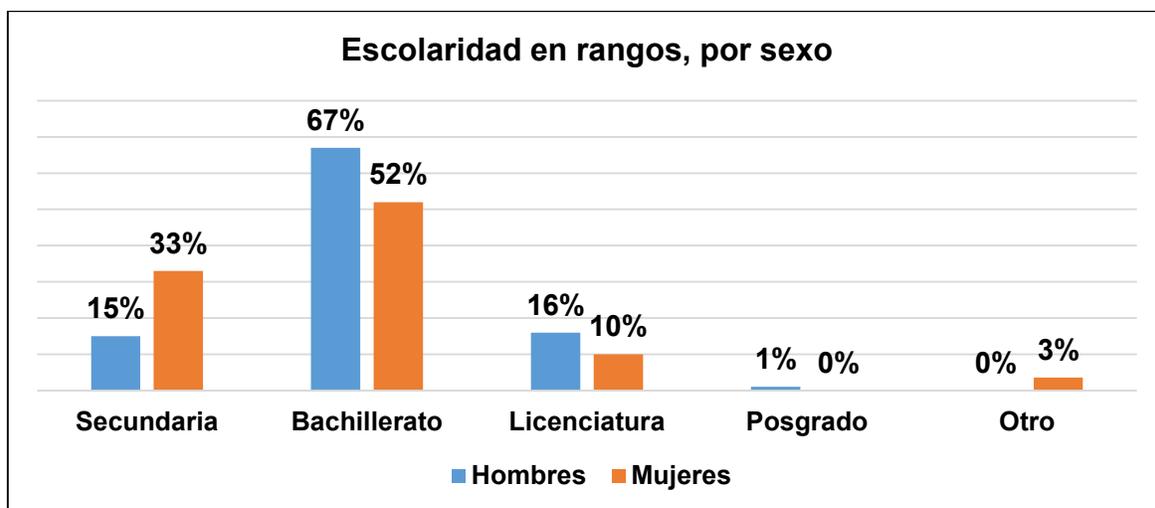


Figura 5. Porcentaje comparativo de hombres y mujeres con respecto a la escolaridad de los participantes.

Estado Civil

La siguiente grafica (Figura 6) representa el estado civil de la muestra, el cual se divide en: Sin pareja (soltero, divorciado y viudo) y Con pareja (casado, novia(o) y unión libre). El 55% de la muestra reporta estar sin pareja mientras que el 45% restante reporta tener pareja independientemente de su condición civil.

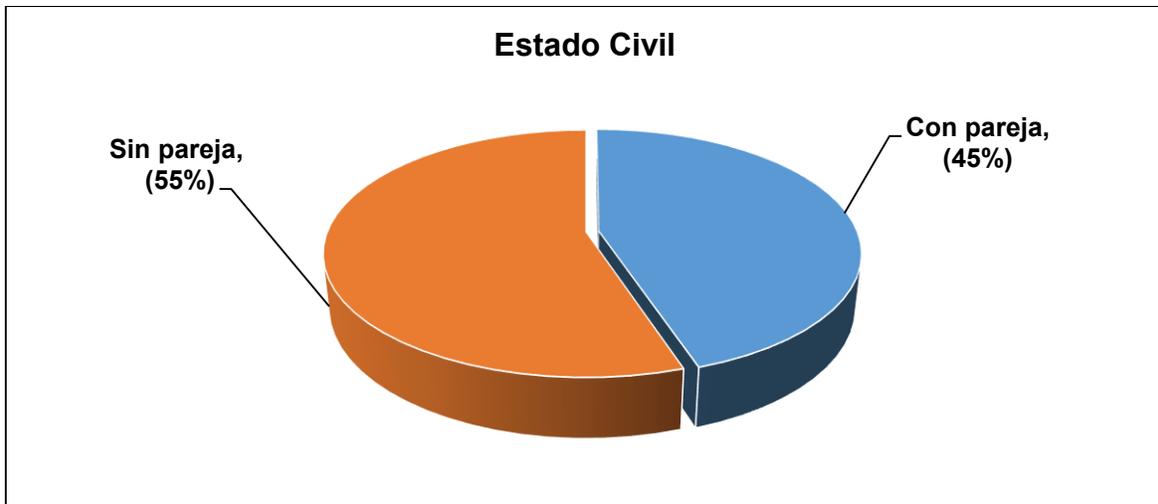


Figura 6. Porcentaje de la muestra con respecto al estado civil de los participantes.

El siguiente análisis comparativo (Figura 7) representa el estado civil y sexo de la muestra. El 54% de los hombres y el 56% de las mujeres reportan estar Sin pareja mientras que el 45% de los hombres restantes y el 44% de las mujeres reportan un estado civil Con pareja.

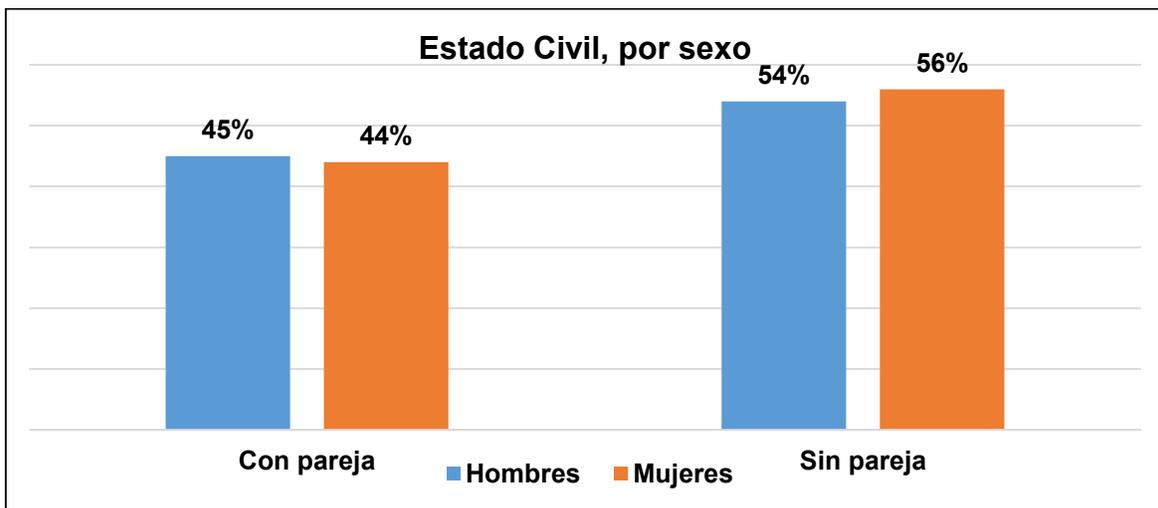


Figura 7. Porcentaje comparativo de hombres y mujeres con respecto al estado civil de los participantes.

Puesto Actual

De acuerdo al siguiente grafico (Figura 8) el puesto que representa en porcentaje a la muestra es: Asociado Súper-vendedor (29%), seguido de Asociado (20%) y Relevo (19%). Con menor colaboración se encuentra: Gerente de Tienda (17%) y Tercero (6%). En un mismo porcentaje pero en menor participación se encuentra Cajero (2%) y Subgerente (2%). Gerente de Campo es el puesto que indica una participación del 1%.

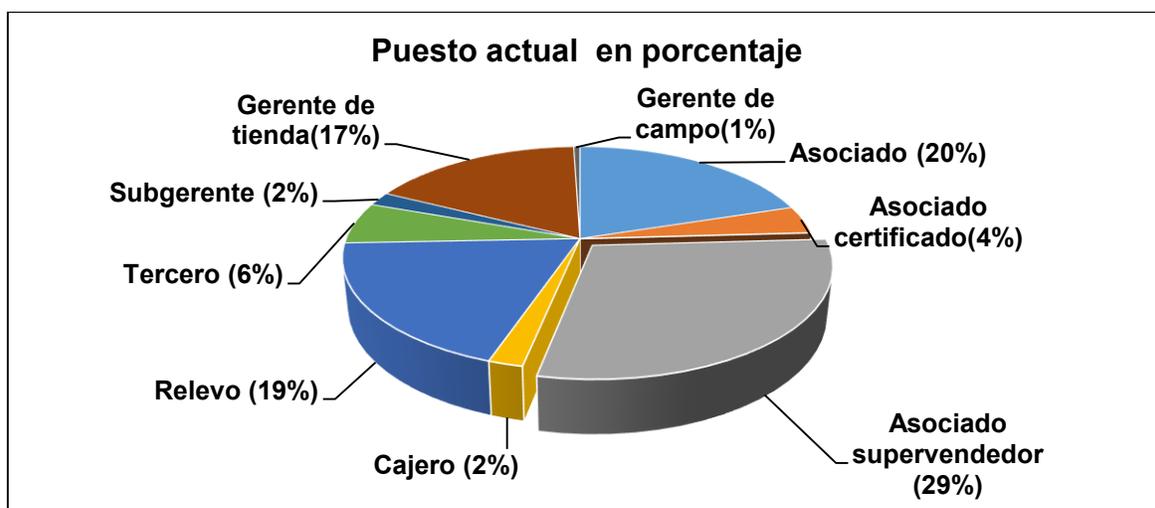


Figura 8. Porcentaje de la muestra con respecto al puesto actual de los participantes.

Por sexo, se encontró que puestos como: Asociado (27%), Asociado Certificado (5%) y Tercero (10%) principalmente dominan mujeres. Caso contrario de los puestos como: Asociado Súper-vendedor (30%), Cajero (3%) Gerente de Tienda (24%) y Gerente de Campo (1%) son principalmente ocupados por hombres. En puestos como Relevo y Subgerente sugieren una ocupación en igual porcentaje por parte de hombres y mujeres (Figura 9).

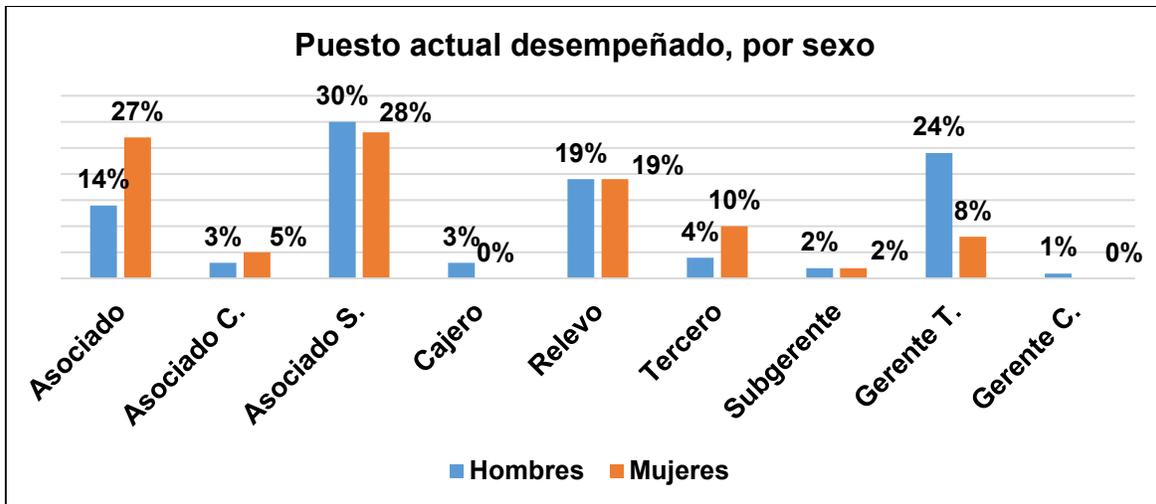


Figura 9. Porcentaje comparativo de hombres y mujeres con respecto al puesto actual desempeñado de los participantes.

Antigüedad en la empresa

De acuerdo a la siguiente grafica (Figura 10) el periodo de permanencia dentro de la empresa que prevalece en la muestra es de hasta 6 meses (52%). La siguiente categoría que prevalece en porcentaje es de 7 meses a 1 año de antigüedad (29%). El periodo 1.7 años a 2 años representa el 8% de la muestra total. Las categorías en menor porcentaje son: 1.1 años a 2 años de antigüedad (6%), 2.7 años a 3 años de antigüedad (2%) al igual que la categoría Más de 3 años (2%) y por último 2.1 años a 2.6 años de antigüedad (1%).

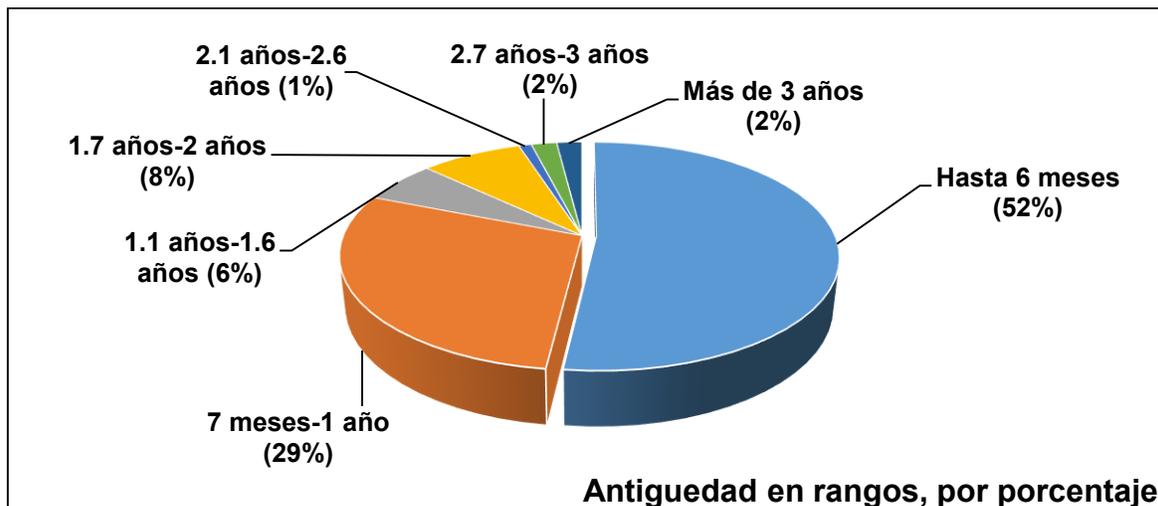


Figura 10. Porcentaje de la muestra con respecto a la antigüedad de los participantes.

La siguiente grafica comparativa por sexo, indica que el periodo hasta 6 meses de antigüedad es de mayor porcentaje para hombres (52%) y mujeres (51%) pero el periodo de 7 meses a 1 año de antigüedad (35%) principalmente se representa por hombres. Sin embargo, en los periodos como: 1.1 años a 1.6 años (8%), 1.7 años a 2 años (11%), 2.7 años a 3 años (2%) y más de 3 años (4%) las mujeres destacan en mayor porcentaje en comparación con los hombres. Únicamente en el periodo de 2.1 a 2.6 años ambos sexos están representados de igual manera en porcentaje (1%) (Figura 11).

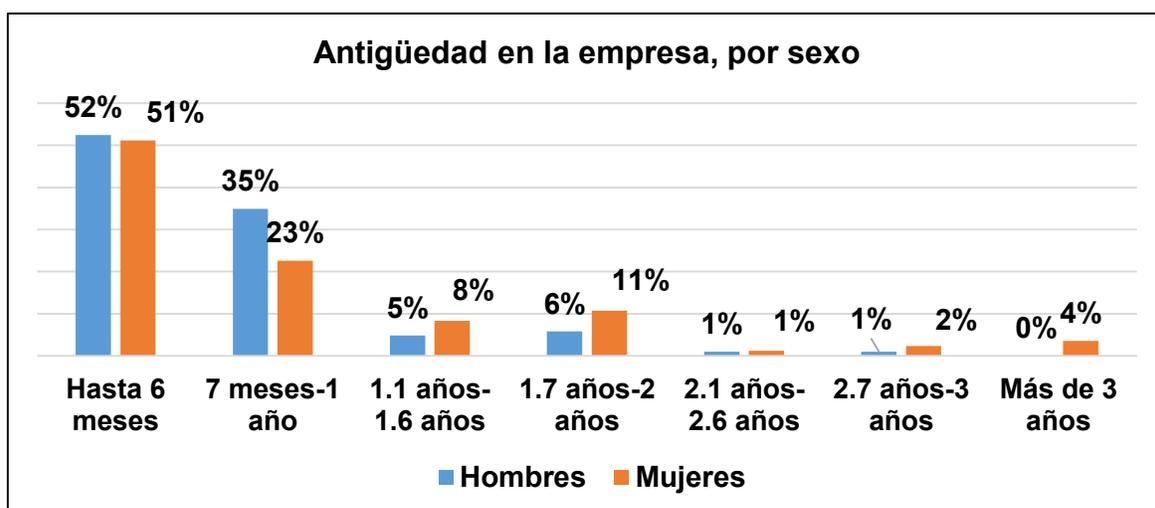


Figura 11. Porcentaje comparativo de hombres y mujeres con respecto a la antigüedad en rangos de los participantes.

Horas trabajadas al día

La presente grafica (Figura 12) describe horas trabajadas al día en la muestra. Y describe lo siguiente: el 65% de la muestra reporta trabajar 8 horas diarias, el 12% trabaja 9 horas al día y el 15% trabaja 10 horas al día. Con más de 12 horas al día se reporta el 5% de la muestra, y en minoría el 2% trabaja 11 horas al día y el 1% 6 horas al día.

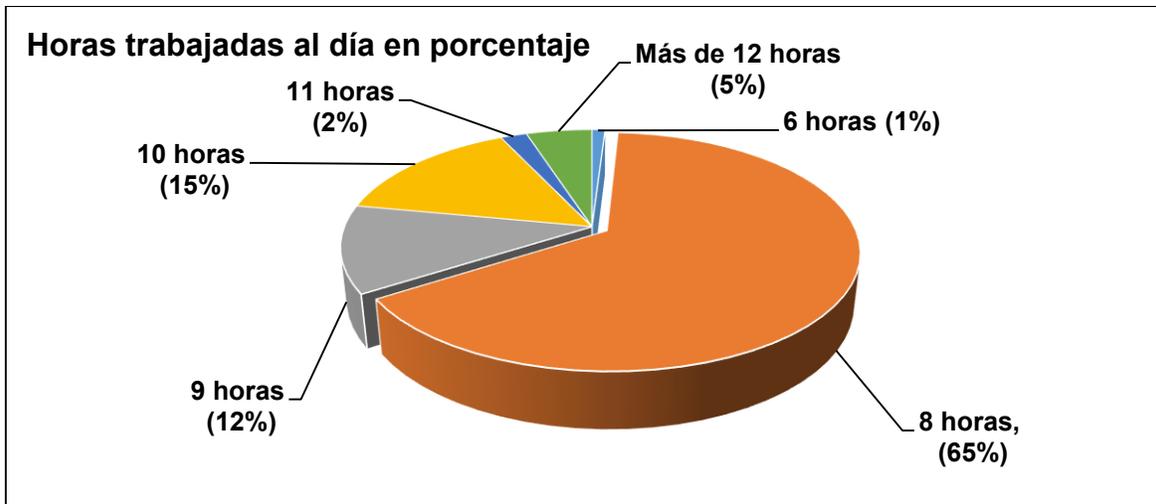


Figura 12. Porcentaje de la muestra con respecto a las horas trabajadas al día de los participantes.

El siguiente análisis comparativo por sexo (Figura 13) indica que el 67% de los hombres trabaja 8 horas diarias al igual que el 62% de las mujeres, no obstante 9 horas de trabajo al día reportó el 6% de los hombres contrario al 20% de las mujeres. Sin embargo, en 10 horas, 11 horas y más de 12 horas trabajadas al día principalmente son los hombres que representan dichos periodos. Únicamente el 2% de los hombres reporta trabajar 6 horas al día.



Figuras 13. Porcentaje comparativo de hombres y mujeres con respecto a las horas trabajadas de los participantes.

Tipo de contrato

La siguiente figura descriptiva (Figura 14) indica que el 96% de la muestra presenta un tipo de contrato de manera indefinida, es decir, de base o planta mientras que el 4% indica un tipo de contrato eventual o temporal.

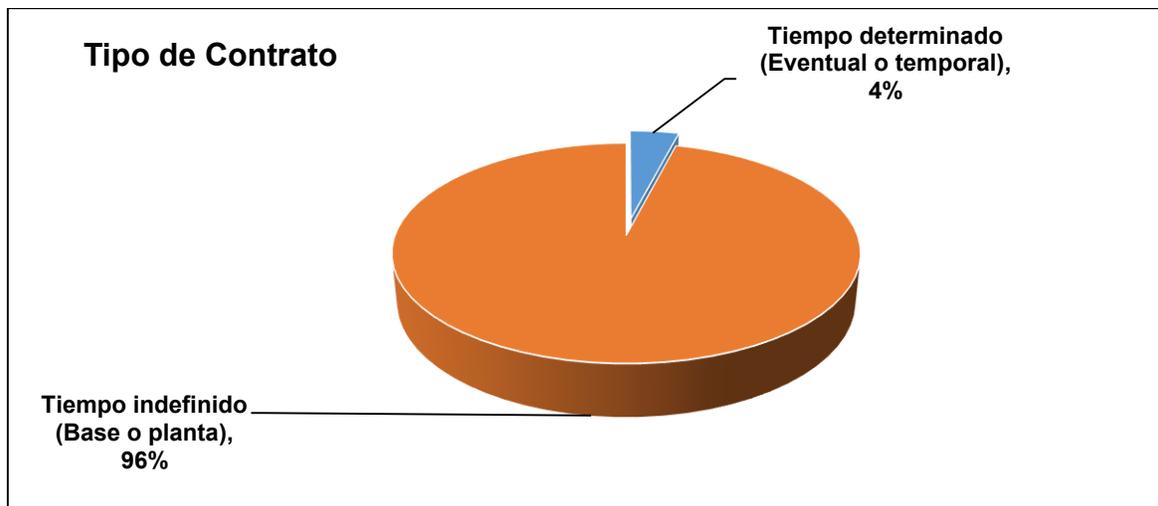


Figura 14. Porcentaje de la muestra con respecto al tipo de contrato de los participantes.

El siguiente análisis comparativo por sexo (Figura 15) indica que el 94% de hombres cuenta con contrato de base o planta contra el 6% de tipo eventual o temporal. Mientras que el 99% de las mujeres reporta tener contrato de base o planta contra el 1% de mujeres con contrato eventual o temporal.

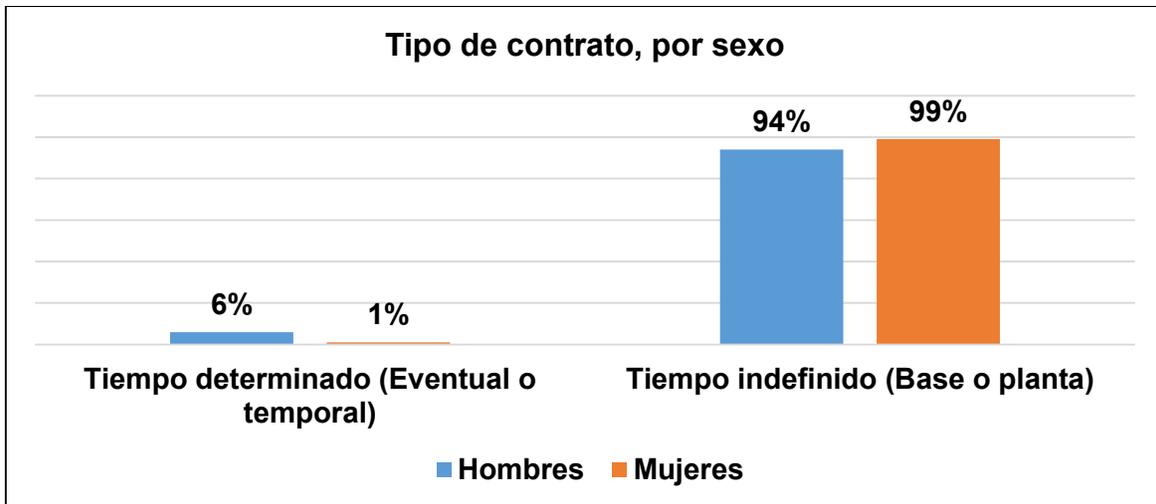


Figura 15. Porcentaje comparativo de hombres y mujeres con respecto al tipo de contrato de los participantes.

Personal a cargo

El siguiente grafico (Figura 16) reporta que el 54% de la muestra no tiene personal a su cargo. Por lo que, el 45% restante de la muestra reporta que dentro de sus funciones tiene personal del cual se hace responsable.



Figura 16. Porcentaje de la muestra con respecto al personal a cargo de los participantes.

En el siguiente grafico comparativo (Figura 17) el 48% de los hombres reporta tener a su cargo personal o ser responsable de personal mientras que el 51% reporta no tener ninguna obligación oficial con el personal. El 41% de las mujeres reporta tener personal a cargo caso contrario del 58% de las mujeres restantes.

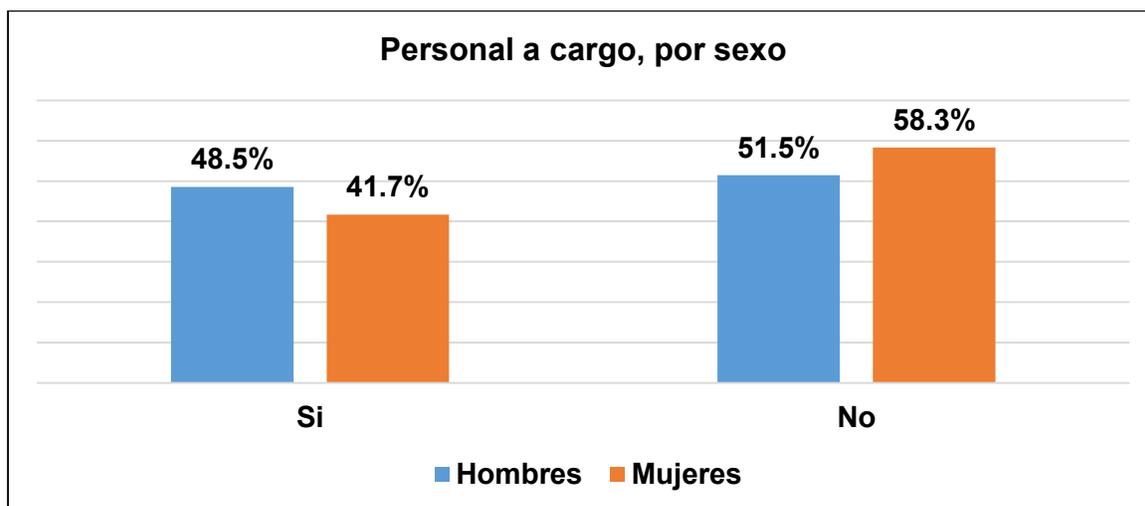


Figura 17. Porcentaje comparativo de hombres y mujeres con respecto al personal a cargo de los participantes.

Sueldo

De acuerdo con la Figura 18 el 69% de la muestra percibe un sueldo en un rango entre \$3,001.00 a \$4,000.00, seguido del 17% que percibe un sueldo de \$5,001.00 o más. En menor porcentaje, el 7% percibe un sueldo entre los \$4001.00 y \$5,000.00 y el 7% restante tiene ingresos mensuales de hasta \$3,000.00.

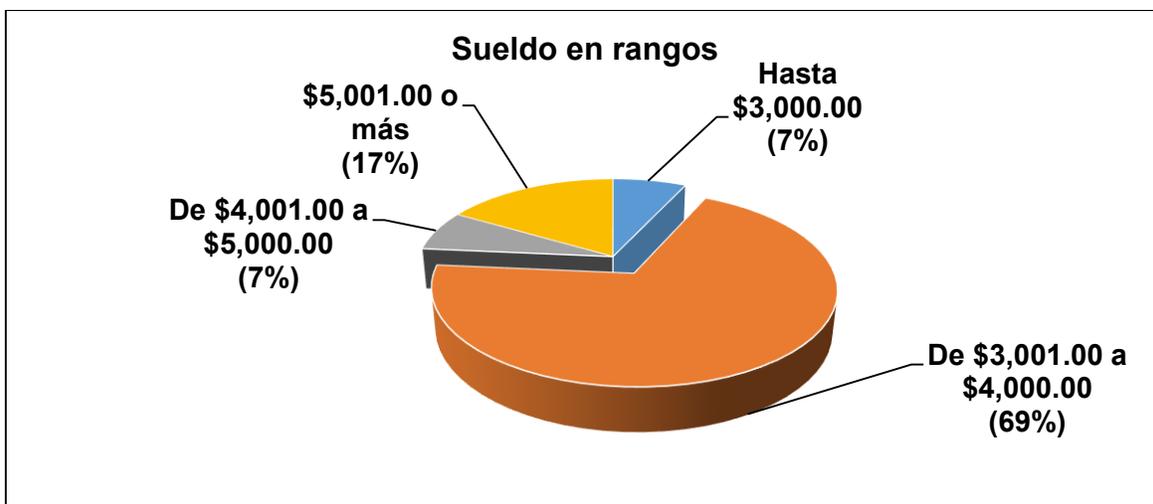


Figura 18. Porcentaje de la muestra de acuerdo al sueldo (en rangos) de los participantes.

Por sexo, se identifica que en el rango de ingresos hasta \$3,000.00 se ubica un mayor porcentaje de mujeres (11%), así también en el rango de sueldo de \$3,0001.00 a \$4,000.00 las mujeres representan el 75% comparativamente con el 65.% de hombres. Por el contrario, en el rango de sueldo de \$4,001 a \$5,000.00 y en el rango de \$5,001.00 o más, los hombres representan un mayor porcentaje (Figura 19).

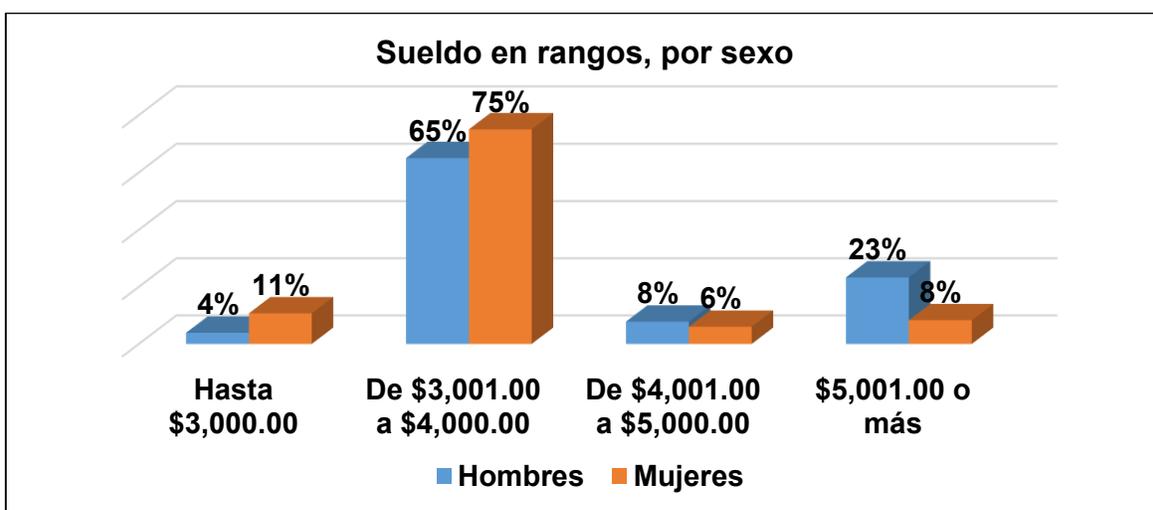


Figura 19. Porcentaje comparativo de hombres y mujeres con respecto al sueldo en rangos de los participantes.

6.1.2 Estadísticas descriptivas de los 16 factores de Mobbing

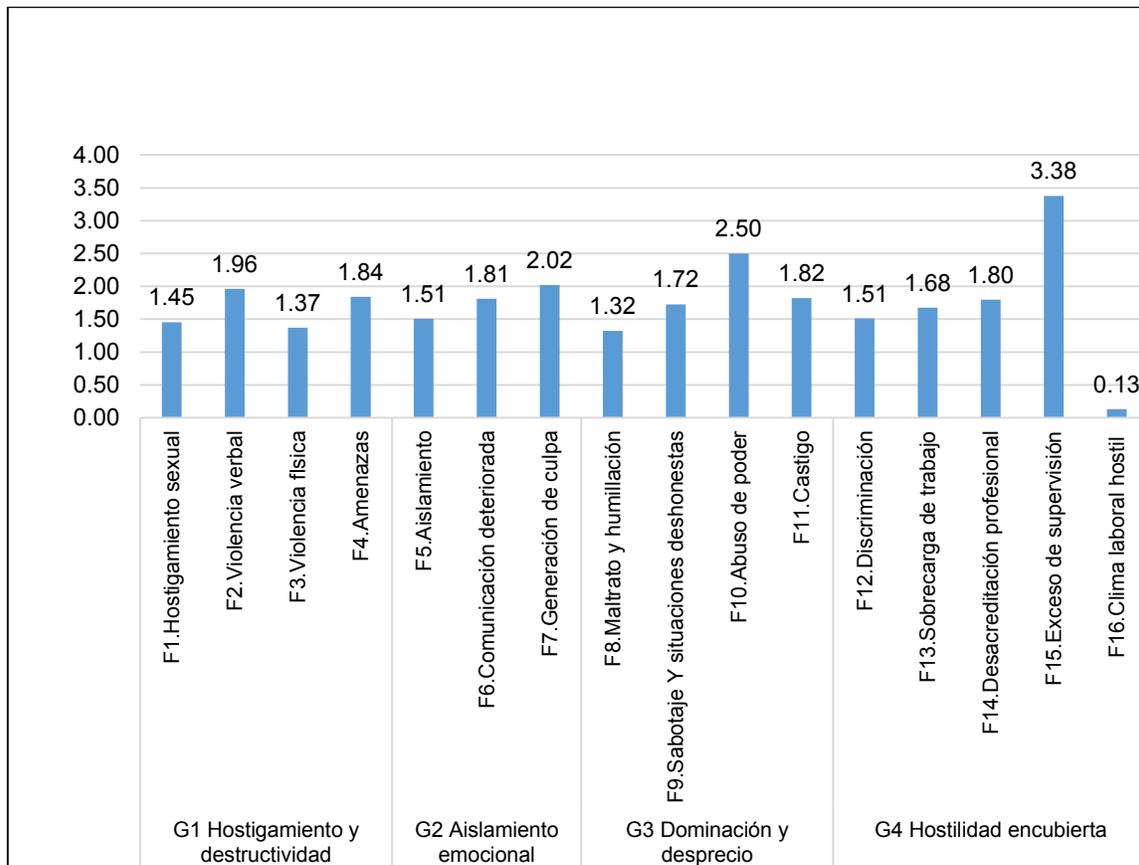
En la Tabla 3.1 se describen cada uno de los cuatro grupos que pertenecen a la EVT; el primer grupo es G1 Hostigamiento y destructividad y se conforma por los primeros cuatro factores de la escala EVT y obtuvo una \bar{x} =1.6, un mínimo de 1 y un máximo de 10.58. El G2 Aislamiento emocional se constituye por los factores: F5, F6 y F7 y mostró una \bar{x} =1.77, un mínimo de 1 y un máximo de 10.71. Mientras que el G3 Dominación y desprecio se forma por los factores: F8, F9, F10 y F11 y obtuvo una \bar{x} =1.84, un mínimo de .95 y un máximo de 10.71. El G4 Hostilidad encubierta se forma por los factores: F12, F13, F14, F15 y F16, y obtuvo una \bar{x} =1.69, un mínimo de .75 y un máximo de 11.84.

Tabla 3.1 Media de los 16 Factores de Mobbing.

Grupo	Factor	Media	DS	Mínimo	Máximo
G1.Hostigamiento y destructividad		1.65	1.53	1	10.58
	F1.Hostigamiento sexual	1.45	1.49	1	13.80
	F2.Violencia verbal	1.96	2.24	1	17.00
	F3.Violencia física	1.37	1.15	1	6.50
	F4.Amenazas	1.84	2.57	1	18.25
G2.Aislamiento emocional		1.77	1.68	1	10.71
	F5.Aislamiento	1.51	1.29	1	8.57
	F6.Comunicación deteriorada	1.81	2.03	1	13.75
	F7.Generación de culpa	2.02	2.56	1	19.29
G3.Dominación y desprecio		1.84	2.00	.95	14.95
	F8.Maltrato y humillación	1.32	1.71	0.8	15.6
	F9.Sabotaje y situaciones deshonestas	1.72	1.91	1	15.5
	F10.Abuso de poder	2.50	3.30	1	19.80
	F11.Castigo	1.82	2.17	1	18.00
G4.Hostilidad encubierta		1.69	1.62	.75	11.84
	F12.Discriminación	1.51	1.57	1	13.71
	F13.Sobrecarga de trabajo	1.68	1.83	1	13.50
	F14.Desacreditación profesional	1.80	1.97	1	11.29
	F15.Exceso de supervisión y control	3.38	4.29	0.67	20
	F16.Clima laboral hostil	0.13	0.15	0.06	1

La Grafica 3.1 presenta cada uno de los 16 factores que conforman la EVT y sus medias correspondientes. El factor con el puntaje mayor en media de los 16 factores es el F15 Exceso de supervisión y control (\bar{x} =3.38), con una segunda media alta se encuentra el F10 Abuso de poder (\bar{x} =2.50). Al contrario del F16 Clima laboral hostil que presenta la menor media (\bar{x} =0.13) de los 16 factores, de igual forma el F8 Maltrato y humillación (\bar{x} =1.32) presenta la segunda media baja.

Grafica 3.1 Medias de los 16 factores de Mobbing.



6.1.3 Percentiles (en porcentaje) de los 16 factores de Mobbing

La Tabla 3.2 presenta los 16 factores de mobbing y cada uno de los percentiles que se describen en la EVT. Cada uno de los percentiles simboliza un grado de violencia en el trabajo que va desde el número 10 que significa “No hay violencia” hasta el número 100 que significa “Violencia peligrosa”. Específicamente los resultados son los siguientes:

- F1 Hostigamiento sexual. El 80.7% de los trabajadores menciona que No existe hostigamiento sexual dentro de la organización sin embargo un 5.9% presenta situaciones no deseadas de tipo sexual que afectan su dignidad dentro de la organización.
- F2 Violencia verbal. El 65.2% de los trabajadores menciona que No existe violencia verbal dentro de la organización pero por lo menos un 9.6% de los trabajadores indica que existen indicios de situaciones de burlas, “chismes” o rumores.
- F3 Violencia física. Un 85% de los trabajadores dice que No existen situaciones de violencia física dentro de la organización pero un 5.9% menciona que existe Mucha violencia física, de manera que el trabajador presenta situaciones de amenaza de la fuerza física en el ámbito laboral.
- F4 Amenazas. El 71.7% de los trabajadores indica que No existen amenazas dentro de la organización mientras que un 12.3% menciona que existen muy pocas amenazas en el ámbito laboral de manera que se presentan situaciones donde se anuncian daños contra su persona.
- F5 Aislamiento. Un 73.3% de los trabajadores indica que No existe aislamiento dentro de la organización, pero un 7.5% de los trabajadores menciona que hay aislamiento dentro de la empresa, en consecuencia los trabajadores mencionan ser ignorados, excluidos o presionados para que se aparten de compañeros.
- F6 Comunicación deteriorada. El 69.5% de los trabajadores señala que No existe una comunicación deteriorada dentro de la organización sin embargo un 10.2% indica que hay comunicación deteriorada de manera los trabajadores perciben que existe tensión o degradación de la información.
- F7 Generación de culpa. El 57.8% de los trabajadores indica que No existe generación de culpa en la organización pero un 12.8% sugiere que hay poca generación de culpa, en consecuencia existen sentimientos negativos o de remordimiento como resultado de la creencia de que se ha violado una norma o por haber cometido algún error.
- F8 Maltrato y humillación. Un 82.9% de los trabajadores menciona que No existen indicios de maltrato y humillación dentro de la organización, en contraste un 11.8% de los trabajadores indica que existe mucho maltrato y

humillación por lo que se presentan situaciones donde se les obliga a pedir perdón o se les avergüenza en frente de otros compañeros.

- F9 Sabotaje y situaciones deshonestas. El 70.6% de los trabajadores señala que No existe sabotaje y situaciones deshonestas dentro del ámbito laboral sin embargo un 8.6% de los trabajadores menciona que Hay sabotaje y situaciones deshonestas dentro de la organización por lo que existen situaciones con el fin de entorpecer sus actividades laborales.
- F10 Abuso de poder. El 50.8% de los trabajadores menciona que No existe abuso de poder dentro del ámbito laboral pero el 50.2% restante de los trabajadores menciona que por lo menos ha sido víctima de situaciones de desequilibrio a favor de uno de los miembros dentro de la organización.
- F11 Castigo. Un 65.8% de los trabajadores indica que No existen castigos dentro de la organización sin embargo un 10.2% de los trabajadores percibe ser sancionado o reprimido por incurrir en faltas.
- F12 Discriminación. El 79.7% de los trabajadores reporta que No existe discriminación dentro de la organización sin embargo un 5.7% de los trabajadores dice que hay discriminación por lo que perciben situaciones donde no se respeta su origen racial, étnico, religioso, edad u orientación sexual.
- F13 Sobrecarga de trabajo. Un 76.5% de los trabajadores señala que No existe sobrecarga de trabajo dentro de la organización pero un 4.8% de los trabajadores presenta exceso de trabajo de manera que existen actividades peligrosas o con plazos irracionales de entrega.
- F14 Desacreditación profesional. Un 66.8% de los trabajadores dice No existir la desacreditación profesional dentro de la organización sin embargo un 9.1% dice que presenta situaciones donde se disminuye su reputación o se trata de desprestigiar de manera pública o privada con hechos y acciones.
- F15 Exceso de supervisión y control. El 53.5% de los trabajadores indican que No existe un exceso de supervisión y control dentro de la empresa pero un 18.2% de los trabajadores dice que existe un mínimo de supervisión y control dentro del ámbito laboral de forma que presentan situaciones donde son sometidos a revisiones rigurosas para corregir y controlar situaciones laborales.
- F16 Clima laboral hostil. Cabe destacar que el 100% de los trabajadores menciona que No existe clima laboral hostil dentro del ámbito laboral.

A manera de conclusión, los 16 factores que conforman la EVT demostraron que al menos el 50% de los trabajadores dice no presentar violencia de ningún tipo dentro de la organización sin embargo el otro 50% muestra que existe violencia de algún tipo dentro de la organización.

Tabla 4.2 Percentiles (en porcentaje) de los 16 factores de Mobbing.

Factores de Mobbing	Percentil									
	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
	No hay violencia	Violencia mínima	Muy poca violencia	Indicios de violencia	Hay violencia	Exceso de violencia	Mucha violencia	Violencia extrema	Violencia peligrosa	Violencia muy peligrosa
F1.Hostigamiento sexual	80.7	0	0	3.14	3.2	5.9	2.1	3.2	1.1	0
F2.Violencia verbal	65.2	5.3	5.3	9.6	6.4	3.2	1.6	2.7	0.5	0
F3.Violencia física	85.0	0	0	0	0	4.8	5.9	3.7	0.5	0
F4.Amenazas	71.7	0	12.3	2.7	4.8	2.1	2.7	1.6	2.1	0
F5.Aislamiento	73.3	0	0	8	7.5	7	0.5	3.7	0	0
F6.Comunicación deteriorada	69.5	0	0	0	10.2	8	1.6	3.7	1.1	0
F7.Generación de culpa	57.8	7.5	12.8	7	6.4	1.1	4.3	1.1	2.1	0
F8.Maltrato y humillación	82.9	0	0	0	0	3.2	11.8	0.5	1.6	0
F9.Sabotaje y situaciones deshonestas	70.6	0	4.8	6.4	8.6	3.2	1.6	3.7	1.1	0
F10.Abuso de poder	50.8	19.3	12.8	3.7	4.8	2.7	2.7	2.1	1.1	0
F11.Castigo	65.8	0	8.6	10.2	4.3	5.9	2.1	1.1	2.1	0
F12.Discriminación	79.7	0	0	5.3	5.7	5.3	0.5	4.3	1.1	0
F13.Sobrecarga de trabajo	76.5	0	0	8	4.8	4.8	4.3	0.5	1.1	0
F14.Desacreditación profesional	66.8	0	9.1	8	5.3	3.2	4.3	2.7	0.5	0
F15.Exceso de supervisión y control	53.5	18.2	8.6	4.3	8	4.8	1.6	1.1	0	0
F16.Clima laboral hostil	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

6.1.4 Grados de violencia de los 16 factores de Mobbing

La Tabla 3.3 describe los grados de violencia que presentó cada uno de los 16 factores de la EVT, dentro de estas categorías se encuentran: Muy alto, Alto, Arriba del término medio, Abajo del término medio, Bajo y Muy bajo. Específicamente los resultados son los siguientes:

- Grado de violencia Muy alto. Únicamente se registró el .05% de los trabajadores, en los siguientes factores: F1 Hostigamiento sexual, F2 Violencia verbal, F7 Generación de culpa, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas y F11 Castigo indicando que por lo menos un trabajador presento alguno de estos casos en un grado de violencia muy alto.
- Grado de violencia Alto. El F7 Generación de culpa registró un 2.1% de los trabajadores en un grado de violencia alto, indicando que por lo menos cuatro trabajadores presentan sentimientos de culpa o remordimiento por cometer errores dentro de la organización. En menor porcentaje el F6 Comunicación deteriorada (1.6%), el F10 Abuso de poder (1.6%) y el F14 Desacreditación profesional (1.6%) presentan situaciones de violencia alta. En un menor porcentaje se encuentran los factores F9 Sabotaje y situaciones deshonestas (1.1%) y F13 Sobrecarga de trabajo (1.1%), con el .05% se encuentran los siguientes factores: F1 Hostigamiento sexual, F2 Violencia verbal, F3 Violencia física, F8 Maltrato y humillación y F12 Discriminación.
- Grado de violencia Arriba del término medio. Con el 100% de los trabajadores el F5 Aislamiento indica que existen situaciones donde se excluye de otros compañeros o no se toma en cuenta la opinión de los trabajadores dentro de la organización. Con menor porcentaje los siguientes factores reportan un grado de violencia arriba del término medio: F3 Violencia física (9.1%), F14 Desacreditación profesional (8%), F15 Exceso de supervisión y control (8%), F11 Castigo (7.5%), F13 Sobrecarga de trabajo (7%), F6 Comunicación deteriorada (6.4%), F9 Sabotaje y situaciones deshonestas (6.4%), F12 Discriminación (6.4%), F2 Violencia verbal (5.3%), F7 Generación de culpa (5.3%), F8 Maltrato y humillación (4.8%), F1 Hostigamiento sexual (3.7%) y F10 Abuso de poder (3.7%).
- Grado de violencia Abajo del término medio. Con el 100% de los trabajadores el F5 Amenazas indica que existen situaciones donde se entiende que corren peligro dentro de la organización, como por ejemplo: perder el empleo o reducir su tiempo de descanso en un grado de violencia abajo del término medio. En cuanto a los factores: F1 Hostigamiento sexual (95.2%), F2 Violencia verbal (93.6%), F3 Violencia física (90.4%), F6 Comunicación deteriorada (92%), F7 Generación de culpa (92%), F8 Maltrato y humillación (93.6%), F9 Sabotaje y situaciones deshonestas (92%), F10 Abuso de poder (94.1%), F11 Castigo (90.4%), F12 Discriminación (92.5%), F13 Sobrecarga

de trabajo y F14 Desacreditación profesional (90.4%) indican que por lo menos 169 trabajadores o más de la muestra total presentan alguna situación de violencia en un grado abajo del término medio.

- Grado de violencia Bajo. Únicamente se registró el 53.3% de los trabajadores dentro del F15 Exceso de supervisión y control indicando que por lo menos 100 trabajadores de la muestra total presentaron revisiones o examinación constante con métodos o técnicas en forma rigurosa en un grado de violencia bajo.
- Grado de violencia Muy bajo. Cabe destacar que en este grado no se obtuvo ningún registro de violencia en los 16 factores.

El grado de violencia con mayor porcentaje en cada uno de los 16 factores es “Abajo del término medio” de manera que los trabajadores presentan situaciones de violencia dentro la organización por abajo del término media, sin embargo el grado de violencia “Bajo” registró el 53.5% de los trabajadores en el F15 Exceso de supervisión y control.

Con el 100% de los trabajadores el grado de violencia “Arriba del término medio” se registró en el F5 Aislamiento indicando que la muestra total presenta situaciones de aislamiento. El grado de violencia “Alto” obtuvo como porcentaje del 2.1% de los trabajadores en el F7 Generación de culpa y en un grado de violencia “Muy alto” en el F8 Maltrato y humillación destaca con el 1.1% de los trabajadores.

Tabla 3.3 Grados (en porcentaje) de violencia de los 16 factores de Mobbing.

Factores de Mobbing	Porcentaje y frecuencia	Grados de violencia					Total	
		Muy alto	Alto	Arriba del término medio	Abajo del término medio	Bajo		Muy bajo
F1.Hostigamiento sexual	%	0.05	0.05	3.7	95.2	0	0	100
	f	1	1	7	178	0	0	187
F2.Violencia verbal	%	0.05	0.05	5.3	93.6	0	0	100
	f	1	1	10	175	0	0	187
F3.Violencia física	%	0	0.05	9.1	90.4	0	0	100
	f	0	1	17	169	0	0	187
F4.Amenazas	%	0	0	0	100	0	0	100
	f	0	0	0	187	0	0	187
F5.Aislamiento	%	0	0	100	0	0	0	100
	f	0	0	187	0	0	0	187
F6.Comunicación deteriorada	%	0	1.6	6.4	92	0	0	100
	f	0	3	12	172	0	0	187
F7.Generación de culpa	%	0.05	2.1	5.3	92	0	0	100
	f	1	4	10	172	0	0	187
F8.Maltrato y humillación	%	1.1	0.5	4.8	93.6	0	0	100
	f	2	1	9	175	0	0	187
F9.Sabotaje y situaciones deshonestas	%	0.5	1.1	6.4	92	0	0	100
	f	1	2	12	172	0	0	187
F10.Abuso de poder	%	0	2.1	3.7	94.1	0	0	100
	f	0	4	7	176	0	0	187
F11.Castigo	%	0.5	1.6	7.5	90.4	0	0	100
	f	1	3	14	169	0	0	187
F12.Discriminación	%	0.5	0.5	6.4	92.5	0	0	100
	f	1	1	12	173	0	0	187
F13.Sobrecarga de trabajo	%	0	1.1	7	92	0	0	100
	f	0	2	13	172	0	0	187
F14. Desacreditación profesional	%	0	1.6	8	90.4	0	0	100
	f	0	3	15	169	0	0	187
F15.Exceso de supervisión y control	%	0	0	8	38.5	53.5	0	100
	f	0	0	15	72	100	0	187
F16.Clima laboral hostil	%	0	0	0	100	0	0	100
	f	0	0	0	187	0	0	187

6.1.5 Percentiles (en porcentaje) de los cuatro grupos que conforman la EVT

La siguiente Tabla 3.4 describe en percentiles los cuatro grupos que conforman la EVT, cada uno de los percentiles tiene como objeto evaluar la violencia existente en cada uno de los grupos. A continuación los resultados fueron los siguientes:

- Grupo 1 Hostigamiento y destructividad. El 66.1% de los trabajadores de la muestra total indica que No hay violencia del tipo hostigamiento y destructividad dentro del ámbito laboral sin embargo el 4.9% de los trabajadores muestra indicios de este tipo de violencia, el 3.8% menciona que hay violencia de hostigamiento y destructividad, el 3.3% dice que existe mucha violencia de esta índole y el 1.6% presenta una violencia de hostigamiento y destructividad de forma peligrosa.
- Grupo 2 Aislamiento emocional. El 56.9% de los trabajadores no percibe ningún indicio de violencia del tipo aislamiento emocional pero por lo menos un 7.7% indica que hay violencia de este tipo, un 1.1% percibe de manera excesiva una violencia de aislamiento emocional, el 3.9% señala que existe mucha violencia de esta índole, el 2.2 % percibe una violencia extrema y el .06% es decir solo un trabajador percibe ser víctima de aislamiento emocional de forma peligrosa.
- Grupo 3 Dominación y desprecio. Un 63.3% de los trabajadores no presenta violencia del tipo de dominación y desprecio caso contrario del 2.1% que señala que hay violencia de este tipo dentro del ámbito laboral, el 3.2% de los trabajadores presenta un exceso de este tipo de violencia, el 3.7% de la muestra total indica mucha dominación dentro de la organización, el .05% y el 1.6% de los trabajadores percibe como extrema y peligrosa este tipo de violencia.
- Grupo 4 Hostilidad encubierta. El 68.4% de los trabajadores señala que no hay violencia de hostilidad dentro de la organización sin embargo 4.3% menciona que hay violencia de esta índole al igual que 1.1% presenta un exceso de hostilidad, el 3.2% indica que existe mucha hostilidad dentro de la organización y el .05% la percibe como muy peligrosa.

El percentil que obtuvo mayor porcentaje representativo en los cuatro grupos es: “No hay violencia”, de manera que al menos el 50% de los trabajadores indica que no existe violencia de ningún tipo dentro del ámbito laboral, sin embargo el Grupo 2 Aislamiento emocional muestra indicios de violencia con el 8.8% de los trabajadores y un 2.2% de violencia extrema.

Tabla 3.4 Percentiles (porcentaje) de los cuatro grupos que conforman la EVT

Grupo	Porcentaje y frecuencia	Percentil									
		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
		No hay violencia	Violencia mínima	Muy poca violencia	Indicios de violencia	Hay violencia	Exceso de violencia	Mucha violencia	Violencia extrema	Violencia peligrosa	Violencia muy peligrosa
Grupo1. Hostigamiento y destructividad	%	66.1	8.2	7.7	4.9	3.8	4.4	3.3	0	1.6	0
	f	121	15	14	9	7	8	6	0	3	0
Grupo2. Aislamiento emocional	%	56.9	12.7	6.1	8.8	7.7	1.1	3.9	2.2	0.6	0
	f	103	23	11	16	14	2	7	4	1	0
Grupo3. Dominación y desprecio	%	63.6	9.6	9.6	5.9	2.1	3.2	3.7	0.5	1.6	0
	f	119	18	18	2.1	4	6	7	1	3	0
Grupo4. Hostilidad encubierta	%	68.4	8	10.7	3.7	4.3	1.1	3.2	0	0.05	0
	f	128	15	20	7	8	2	6	0	1	0

6.1.6 Grados de violencia de los cuatro grupos que conforman la EVT

La Tabla 3.5 describe los grados de violencia que presenta cada uno de los cuatro grupos que conforman la EVT. Los resultados son los siguientes:

- Grupo 1 Hostigamiento y destructividad. El 92% de los trabajadores se encuentra en un grado de violencia Abajo del término lo que indica que existe hostigamiento y destructividad dentro de la organización, el 6.4% de los trabajadores se encuentran en un grado de violencia Arriba del término de manera que el hostigamiento se presenta al menos en 12 trabajadores de la muestra total, mientras que solo el 1.6% de los trabajadores refiere como un grado de violencia alto el hostigamiento y destructividad dentro del ámbito laboral.
- Grupo 2 Aislamiento emocional. El 92.5% percibe encontrarse en un grado de violencia abajo del término medio de aislamiento emocional, el 7% de los trabajadores muestra un grado de violencia arriba del término y solo un .05% se encuentra en un grado de violencia alto de indicando que al menos un trabajador ha presenciado dichas situaciones.
- Grupo 3 Dominación y desprecio. El 92% de los trabajadores percibe dominación y desprecio en un grado de violencia abajo del término medio, en consecuencia un 5.9% se encuentra en un grado de violencia término medio y el 1.6% se percibe en un grado de violencia alto de manera que por lo menos tres trabajadores presentan dichas situaciones dentro de la organización.
- Grupo 4 Hostilidad encubierta. El 63.1% de los trabajadores se presenta con un grado de violencia bajo de hostilidad dentro del ámbito laboral, mientras que el 34.2% de los trabajadores se perciben en un grado de violencia abajo del término medio de hostilidad y el 2.7% se manifiesta con un grado de violencia alto indicando que por lo menos cinco trabajadores perciben dichas situaciones.

El Grupo 1. Hostigamiento y destructividad, el Grupo 2 Aislamiento emocional y el Grupo 3 Dominación y desprecio señalan que por lo menos el 90% de los trabajadores muestran un grado de violencia abajo del término medio pero el Grupo 4 Hostilidad encubierta presenta el 63.1% de los trabajadores con un grado de violencia bajo.

Tabla 3.5 Grados de violencia en los cuatro grupos de la EVT.

Grupo	Porcentaje y frecuencia	Grado de violencia						Total
		Muy alto	Alto	Arriba del término medio	Abajo del término medio	Bajo	Muy bajo	
Grupo 1. Hostigamiento y Destructividad	%	0	1.6	6.4	92	0	0	100
	f	0	3	12	172	0	0	187
Grupo 2. Aislamiento emocional	%	0	0.5	7	92.5	0	0	100
	f	0	1	13	172	0	0	187
Grupo 3. Dominación y desprecio	%	0.5	1.6	5.9	92	0	0	100
	f	1	3	11	172	0	0	187
Grupo 4. Hostilidad encubierta	%	0	0	2.7	34.2	63.1	0	100
	f	0	0	5	64	118	0	187

6.1.7 Relación de Mobbing y Motivación de Logro

De acuerdo con la Tabla 3.7 se identifica que existen correlaciones estadísticamente significativas y negativas entre siete factores de Mobbing con el F1 Trabajo de Motivación de logro, lo que indica que cuando existe mayor mobbing el trabajador presenta una actitud negativa hacia su trabajo. Específicamente, los resultados obtenidos son los siguientes:

- F4 Amenazas y F1 Trabajo. Se obtuvo una correlación negativa de $r=-.186$ ($p\leq.05$) entre el factor amenazas y el factor de trabajo que indica que cuando el trabajador está expuesto a amenazas presenta un actitud negativa hacia realizar el trabajo.
- F7 Generación de culpa y F1 Trabajo. Se identificó una relación significativa y negativa entre el factor de generación de culpa y el factor trabajo de motivación de logro ($r=-.173$; $p\leq.05$), lo que indica que cuando el trabajador tiene sentimientos negativos como resultado de que se ha violado una norma, o bien se siente culpable o arrepentido, tiende a tener una actitud negativa hacia el trabajo.
- F10 Abuso de poder y F1 Trabajo. Existe una correlación negativa de $r=-.168$ ($p\leq.05$) entre los factores abuso de poder y trabajo de manera que cuando el trabajador percibe una desigualdad en poder a favor de uno de los miembros (por lo general hacia un jefe) demuestra una actitud negativa hacia el trabajo.
- F11 Castigo y F1 Trabajo. Se encontró una correlación negativa de $r=-.239$ ($p\leq.01$) entre el factor castigo y el factor trabajo por lo que cuando un trabajador está expuesto a situaciones donde se imponen sanciones por incurrir en faltas el trabajador presenta una actitud negativa hacia su trabajo.
- F13 Sobrecarga de trabajo y F1 Trabajo. Existe una relación negativa de $r=-.147$ ($p\leq.05$) entre el factor sobrecarga y el factor trabajo que indica que cuando un trabajador presenta una carga mental como resultado de la interacción entre tareas específicas a desarrollar tiende a tener una actitud negativa hacia su trabajo.
- F14 Desacreditación profesional y F1 Trabajo. Se registró una correlación negativa de $r=-.167$ ($p\leq.05$) entre los factores desacreditación profesional y trabajo de manera que cuando el trabajador es desprestigiado, denigrado o calumniado de manera privada o pública tiende a tener actitudes negativas hacia su trabajo.
- F16 Clima laboral hostil y F1 Trabajo. Se estableció una relación negativa de $r=-.145$ ($p\leq.05$) entre el factor clima hostil y el factor trabajo que indica que cuando el trabajador está expuesto a una atmosfera interpersonal que refleja la existencia de conflictos y actitudes negativas presenta actitudes negativas hacia el trabajo.

Respecto a la relación entre los factores de mobbing y el F2 Maestría de motivación de logro se identificó que existen correlaciones estadísticamente significativas y negativas entre siete factores de mobbing y el factor maestría, lo que indica que cuando existe un mayor mobbing el trabajador tiende a una menor preferencia por realizar tareas difíciles o por realizar cosas sin intentar la perfección. Como resultado se describe lo siguiente:

- F4 Amenazas y F2 Maestría. Se identificó una correlación negativa de $r = -.184$ ($p \leq .05$) entre el factor amenazas y el factor maestría de modo que cuando el trabajador está expuesto a situaciones de peligro de manera intimidante o enunciada hacia su persona o propiedad tiende a tener indiferencia por tareas difíciles o realizar actividades sin buscar la excelencia.
- F7 Generación de culpa y F2 Maestría. Existe una relación negativa de $r = -.181$ ($p \leq .05$) entre los factores generación de culpa y maestría por consiguiente cuando un trabajador tiene sentimientos de culpa o remordimiento como resultado de la creencia que se ha violado o que es capaz de violar una norma presenta indiferencia por tareas de mayor dificultad o realiza actividades sin buscar la excelencia.
- F10 Abuso de poder y F2 Maestría. Se encontró una correlación negativa de $r = -.169$ ($p \leq .05$) entre el factor abuso de poder y el factor maestría por lo tanto cuando el trabajador presencia situaciones de desigualdad o desequilibrio de poder a favor de uno de los miembros (especialmente hacia un jefe) muestra desinterés por actividades de mayor dificultad o realiza actividades sin buscar la excelencia.
- F11 Castigo y F2 Maestría. Se halló una relación negativa de $r = -.234$ ($p \leq .01$) entre los factores castigo y maestría que indica que cuando el trabajador se le imponen sanciones o se le mortifica por incurrir en una falta tiene a presentar desinterés por tareas de mayor dificultad o bien realiza actividades sin buscar la excelencia.
- F14 Desacreditación profesional y F2 Maestría. Existe una relación negativa de $r = -.203$ ($p \leq .01$) entre el factor desacreditación profesional y el factor maestría de manera que cuando el trabajador es desacreditado, denigrado o desprestigiado con palabras, hechos y acciones en público o de forma privada presenta desinterés por tareas difíciles o realiza actividades sin buscar excelencia.
- F15 Exceso de supervisión y control y F2 Maestría. Se ubicó una correlación negativa de $r = -.150$ ($p \leq .05$) entre los factores exceso de supervisión y control y maestría en consecuencia cuando el trabajador se somete a revisiones o correcciones de manera rigurosa y excesivas tiende a presentar desinterés por tareas de mayor dificultad y realiza actividades sin buscar la excelencia.

- F16 Clima laboral hostil y F2 Maestría. Se obtuvo una relación negativa de $r=-.145$ ($p\leq.05$) entre el factor clima laboral hostil y el factor maestría que indica que cuando el trabajador está expuesto a una atmosfera interpersonal que refleja la existencia de conflictos y actitudes negativas tiende a mostrar desinterés por actividades difíciles y realiza tareas sin buscar la excelencia. Es importante mencionar que no se identificaron relaciones estadísticamente significativas entre los factores de mobbing y el F3 Competencia.

Tabla 3.7 Coeficiente de correlación de Pearson entre Mobbing y Motivación de Logro.

Variable antecedente: Mobbing	Variable consecuente: Motivación de logro		
	F1. Trabajo	F2. Maestría	F3. Competencia
F1.Hostigamiento sexual	-0.006	-0.015	0.064
F2.Violencia verbal	-0.098	-0.1	-0.02
F3.Violencia física	-0.062	-0.073	0.074
F4.Amenazas	-.186*	-.184*	0.013
F5.Aislamiento	-0.105	-0.114	0.089
F6.Comunicación deteriorada	-0.141	-0.071	-0.034
F7.Generación de culpa	-.173*	-.181*	-0.011
F8.Maltrato y humillación	-0.086	-0.115	0.046
F9.Sabotaje y situaciones deshonestas	-0.078	-0.097	0.011
F10.Abuso de poder	-.161*	-.169*	-0.095
F11.Castigo	-.239**	-.234**	0.023
F12.Discriminación	-0.058	-0.052	0.103
F13.Sobrecarga de trabajo	-.147*	-0.113	0.05
F14.Desacreditación profesional	-.167*	-.203**	-0.008
F15.Exceso supervisión y control	-0.134	-.150*	-0.019
F16.Clima laboral hostil	-.145*	-.145*	0.035

Nota: * $p\leq.05$; ** $p\leq.01$; *** $p\leq.001$

6.1.8 Relación con Mobbing y Satisfacción Laboral

Como resultado de la Tabla 3.6 se identifica que existen correlaciones estadísticamente significativas y negativas entre catorce factores de Mobbing con el F1 Relación con el jefe de Satisfacción laboral, de manera que cuando existe un mayor mobbing el trabajador presenta una relación negativa con su jefe. Específicamente los resultados son los siguientes:

- F1 Hostigamiento sexual y F1 Relación con el jefe. Se alcanzó una correlación negativa de $r=-.152$ ($p\leq.05$) entre los factores hostigamiento sexual y relación con el jefe que indica que si existe alguna situación no deseada (entre jefe y trabajador) de índole sexual que atente a la dignidad del trabajador, existe una relación negativa con el jefe.
- F2 Violencia verbal y F1 Relación con el jefe. Se reporta una correlación negativa de $r=-.149$ ($p\leq.05$) entre el factor violencia verbal y el factor relación con el jefe, indicando que si se presenta el manejo de palabra para calumniar, o información falsa sobre el trabajador (por parte del jefe), el trabajador manifiesta una negativa relación con el jefe.
- F4 Amenazas y F1 Relación con el jefe. Existe una correlación negativa de $r=-.302$ ($p\leq.01$) entre los factores amenazas y relación con el jefe que indica que cuando el trabajador está expuesto a amenazas por parte del jefe, el trabajador tiende a tener una relación negativa con el jefe.
- F6 Comunicación deteriorada y F1 Relación con el jefe. Se presenta una correlación negativa de $r=-.220$ ($p\leq.01$) entre los factores comunicación deteriorada y relación con el jefe por lo tanto cuando existe una degradación de la información o comunicación deteriorada entre el trabajador y jefe se presenta una relación negativa hacia el jefe.
- F7 Generación de culpa y F1 Relación con el jefe. Como resultado se obtuvo una correlación negativa de $r=-.373$ ($p\leq.01$) entre el factor generación de culpa y el factor relación con el jefe que indica que el trabajador presenta sentimientos de culpa o de remordimiento por haber violado un código moral que es provocado por el jefe, el trabajador tiende a una relación negativa con el jefe.
- F8 Maltrato y humillación y F1 Relación con el jefe. Se obtuvo una correlación negativa de $r=-.266$ ($p\leq.01$) entre los factores maltrato y humillación y relación con el jefe, como consecuencia se indica que si un trabajador presenta acciones de sometimiento, mortificación o se rebaja el orgullo existe una relación negativa con el jefe.
- F9 Sabotaje y situaciones deshonestas y F1 Relación con el jefe. Se identificó una correlación negativa de $r=-.215$ ($p\leq.01$) entre los factores sabotaje y situaciones deshonestas y relación con el jefe por lo que si el trabajador está

expuesto a acciones que perjudiquen su trabajo o acciones deshonestas por parte de su jefe tiende a tener una relación negativa con el jefe.

- F10 Abuso de poder y F1 Relación con el jefe. Se logró una correlación negativa de $r=-.396$ ($p\leq.01$) entre el factor abuso de poder y el factor relación con el jefe de manera que si el trabajador percibe situaciones de desigualdad por parte de su jefe tiende a una relación negativa con el jefe.
- F11 Castigo y F1 Relación con el jefe. Se reportó una correlación negativa de $r=-.272$ ($p\leq.01$) entre los factores castigo y relación con el jefe, indica que si un trabajador es castigado como por ejemplo con disminuir el tiempo de descanso la relación con el jefe es negativa.
- F12 Discriminación y F1 Relación con el jefe. Se indica una correlación negativa de $r=-.145$ ($p\leq.05$) entre los factores discriminación y relación con el jefe por lo que si el trabajador percibe acciones de discriminación dentro de la organización tiende a presentar una relación negativa con el jefe.
- F13 Sobrecarga de trabajo y F1 Relación con el jefe. Se obtuvo una correlación negativa de $r=-.152$ ($p\leq.05$) entre el factor sobrecarga de trabajo y el factor relación con el jefe puesto que si el trabajador presenta sentimientos de carga mental resultado de la interacción entre el trabajador y tareas específicas presenta una relación negativa de con el jefe.
- F14 Desarrollo profesional y F1 Relación con el jefe. Se halló una correlación negativa de $r=-.245$ ($p\leq.01$) entre los factores desarrollo profesional y relación negativa con el jefe, si el trabajador presenta sentimientos como desprestigio, denigración, difamación con hechos o palabras de manera privada o pública por parte del jefe tiende a una relación negativa con el jefe.
- F15 Exceso de supervisión y control y F1 Relación con el jefe. Se obtuvo una correlación negativa de $r=-.162$ ($p\leq.05$) entre el factor exceso de supervisión y control y el factor de relación con el jefe indica que cuando el trabajador es sometido a un exceso de revisión para corregir bajo un proceso riguroso presenta una relación negativa con el jefe.
- F16 Clima labora hostil y F1 Relación con el jefe. Existe una correlación negativa de $r=-.274$ ($p\leq.01$) entre los factores clima laboral hostil y relación con el jefe si el trabajador presenta percepciones y actitudes negativas de una atmosfera interpersonal que refleja la existencia de conflictos tiende a una relación negativa con el jefe.

De acuerdo a la Tabla 3.6 se describe que existen correlaciones estadísticamente significativas y negativas entre nueve factores de Mobbing con el F2 Promociones de Satisfacción laboral e indica que cuando existe un mayor Mobbing las promociones de los trabajadores son menores o se ven afectadas. A continuación se describen los resultados:

- F1 Hostigamiento sexual y F2 Promociones. Se identificó una correlación negativa de $r=-.157$ ($p\leq.05$) entre el F1 hostigamiento sexual y el F2 promociones por lo que si el trabajador está expuesto a situaciones de comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual el trabajador tiende a una menor promoción o muy poco crecimiento dentro de la empresa.
- F4 Amenazas y F2 Promociones. Se determinó una correlación negativa de $r=-.240$ ($p\leq.01$) entre los factores F4 amenazas y F2 promociones que indica que cuando el trabajador recibe o se le da a entender que se le quiere hacer un mal dentro de la organización es probable que tenga una menor promoción o nulo crecimiento dentro de la empresa.
- F7 Generación de Culpa y F2 Promociones. Existe una correlación negativa de $r=-.291$ ($p\leq.01$) entre el factor generación de culpa y el factor promociones de manera que cuando el trabajador tiene sentimientos de culpa o de remordimiento por violar alguna regla moral mismos que son provocados por el jefe se refleja menores promociones dentro de la empresa.
- F8 Maltrato y humillación y F2 Promociones. Se registró una correlación negativa de $r=-.164$ ($p\leq.05$) entre el factor maltrato y humillación el factor promociones que indica que si el trabajador está expuesto a acciones como rebajar su orgullo, mortificar o avergonzar tiende a una minoría de promociones o poco crecimiento dentro de la empresa.
- F9 Sabotaje y situaciones deshonestas y F2 Promociones. Se reconoce una correlación negativa de $r=-.215$ ($p\leq.05$) entre los factores sabotaje y situaciones deshonestas y el factor promociones de manera que si el trabajador percibe acciones de entorpecimiento hacia cualquier actividad laboral o acciones deshonestas tiende a tener menor promoción o menor crecimiento dentro de la empresa.
- F10 Abuso de poder y F2 Promociones. Se identificó una correlación negativa de $r=-.275$ ($p\leq.05$) entre el factor abuso de poder y el factor promociones por lo que cuando el trabajador está expuesto a situaciones donde no existe una igualdad o equilibrio en las relaciones de poder refleja ser menos promovido dentro de la empresa.
- F11 Castigo y F2 Promociones. Se encontró una correlación negativa de $r=-.251$ ($p\leq.01$) entre los factores castigo y promociones cuando un trabajador es castigado o sancionado por incurrir en faltas disminuyen las oportunidades de crecer dentro de la empresa.
- F14 Desacreditación profesional y F2 Promociones. Existe una correlación negativa de $r=-.243$ ($p\leq.01$) entre el factor desacreditación profesional y el factor promociones que indica que si un trabajador es desprestigiado calumniado o difamado de manera pública o privada presenta menores oportunidades para ser promovido dentro de la empresa.

- F16 Clima laboral hostil y F2 Promociones. Se identificó una correlación negativa de $r=-.237$ ($p\leq.01$) entre el factor clima laboral hostil y factor promociones de manera que si el trabajador percibe actitudes negativas y existencia de conflictos tiende a disminuir promociones u oportunidades para desarrollarse dentro de la empresa.

Respecto a la relación de Mobbing y F4 Trabajo en sí mismo de Satisfacción laboral, se identificó relaciones estadísticamente significativas y negativas únicamente con cuatro factores de Mobbing que indica que cuando existe un mayor mobbing el trabajador presenta negatividad o pesimismo sobre el trabajo que realiza. Los resultados son los siguientes:

- F2 Violencia verbal y F4 Trabajo en sí mismo. Se encontró una correlación negativa de $r=-.186$ ($p\leq.05$) entre el factor violencia verbal y trabajo en sí mismo por lo que el trabajador cuando está expuesto a violencia psicológica que incluye el manejo de la palabra para calumniar de forma directa o indirecta presenta una negatividad hacia realizar su trabajo.
- F4 Amenazas y F4 Trabajo en sí mismo. Existe una correlación negativa de $r=-.186$ ($p\leq.05$) entre los factores amenazas y trabajo en sí mismo que indica que cuando el trabajador se encuentra en peligro de que le suceda alguna cosa de manera anunciada dentro de la organización tiende a ser negativo con su trabajo.
- F7 Generación de culpa y F4 Trabajo en sí mismo. Se halló una correlación negativa de $r=-.168$ ($p\leq.05$) entre el factor generación de culpa y el factor trabajo en sí mismo que muestra que cuando el trabajador tiene sentimientos de remordimiento, arrepentimiento, o se sienten culpable como resultado de la creencia de que se ha violado o que se es capaz de violar una norma demuestra negatividad para realizar su trabajo.
- F16 Clima laboral hostil y F4 Trabajo en sí mismo. Se identificó una correlación negativa de $r=-.172$ ($p\leq.05$) entre el factor clima laboral hostil y el factor trabajo en sí mismo de manera que cuando el trabajador percibe una atmósfera y actitudes negativas que reflejan existencia de conflictos en la organización refleja negatividad para elaborar sus funciones.

Cabe mencionar que no se encontraron relaciones estadísticamente significativas entre el F3 Relación con compañeros de Satisfacción laboral y el factor Mobbing.

Tabla 3.6 Coeficiente de correlación de Pearson entre Mobbing y Satisfacción Laboral.

Variable antecedente: Mobbing	Variable consecuente: Satisfacción laboral			
	F1. Relación con el jefe	F2. Promociones	F3. Relación con compañeros	F4. Trabajo en sí mismo
F1.Hostigamiento sexual	-.152*	-.157*	0.015	-0.046
F2.Violencia verbal	-.149*	-0.138	-0.117	-.186*
F3.Violencia física	-0.053	-0.03	0.047	-0.026
F4.Amenazas	-.302**	-.240**	-0.103	-.181*
F5.Aislamiento	-0.101	-0.096	0.001	-0.117
F6.Comunicación deteriorada	-.220**	-0.128	0.039	-0.071
F7.Generación de culpa	-.373**	-.291**	-0.125	-.168*
F8.Maltrato y humillación	-.266**	-.164*	-0.031	-0.011
F9.Sabotaje y situaciones deshonestas	-.215**	-.258**	-0.02	-0.134
F10.Abuso de poder	-.396**	-.257**	-0.118	-0.098
F11.Castigo	-.272**	-.251**	-0.046	-0.082
F12.Discriminación	-.145*	-0.087	0.043	-0.057
F13.Sobrecarga de trabajo	-.152*	-0.053	0.039	0.001
F14.Desacreditación profesional	-.246**	-.243**	-0.065	-0.136
F15.Exceso supervisión y control	-.162*	-0.111	-0.047	-0.034
F16.Clima laboral hostil	-.274**	-.237**	-0.085	-.172*

Nota: *p≤.05; **p≤.01; ***p≤.001.

6.1.9 Percentiles (en porcentaje) de los 12 indicadores psicosomáticos que conforman la EVT

La Tabla 3.8 describe cada uno de los 12 indicadores psicosomáticos (tabaquismo, consumo de alcohol, dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos de sueño, síntomas de ansiedad, síntomas de tristeza, falta de apetito sexual, trastornos alimenticios, miedo y agresión) que conforman la EVT en percentiles, dichos percentiles describen a su vez el nivel de salud con las siguientes etiquetas: “muy saludable”, “saludable”, “hay salud”, “indicios de problemas de salud”, “hay problemas de salud”, “indicios de enfermedad”, “hay enfermedad”, “enfermo”, “peligro de enfermedad” y “requiere de apoyo por enfermedad”. Específicamente los resultados son los siguientes:

- Tabaquismo. Con respecto a este indicador el 52.9% de los trabajadores indican que gozan de una muy buena salud, pero 20.9% muestran indicios de tabaquismo, un 12.8% presentan la enfermedad de tabaquismo y el 13.4% de los trabajadores requiere intervención por dicha enfermedad.
- Consumo de alcohol. El 32.1% de los trabajadores presenta una muy buena salud con relación a este indicador y un 29.4% presenta salud, sin embargo un 29.4% de los trabajadores presenta indicios de consumo de alcohol, el 8.6% se encuentra en peligro de enfermedad y el .5% requiere intervención por dicha enfermedad.
- Dolores de cabeza. El 58.3% de los trabajadores presentan una muy buena salud con respecto a este indicador y el 15% gozan de salud, no obstante el 20.9% de los trabajadores indica que hay enfermedad, el 5.3% muestra peligro de dolores de cabeza y un .05% requiere apoyo por dicha enfermedad.
- Dolores musculares. El 54.5% de los trabajadores muestra un estado muy saludable con respecto a este indicador al igual que el 16% dice que hay salud, al contrario del 17.6% que presenta indicios de dicha enfermedad, el 8% menciona tener dolores musculares y un 3.7% requiere intervención por dolor muscular.
- Problemas gastrointestinales. Con respecto a este indicador el 62% de los trabajadores presenta una muy buena salud y el 18.7% dice tener salud, aunque el 12.3% señala indicios de problemas gastrointestinales el 4.3% menciona estar enfermo y el 2.7% se encuentra en peligro por dicha enfermedad.
- Trastornos de sueño. El 71.1% de los trabajadores se encuentra con muy buena salud con respecto a este indicador, el 12.8% presenta indicios de trastornos de sueño, un 9.6% menciona que hay dicha enfermedad, mientras que un 3.7% de los trabajadores se encuentra en peligro por los trastornos y un 2.7% requiere de intervención.
- Síntomas de ansiedad. El 80.2% de los trabajadores se encuentra con muy buena salud, mientras que un 10.7% muestra indicios de síntomas de

ansiedad, un 4.8% de los trabajadores se encuentra enfermo, el 3.7% presenta peligro de ansiedad y el .5% requiere intervención por ansiedad.

- Síntomas de tristeza. El 81.5% dice encontrarse con muy buena salud con respecto a síntomas de tristeza, sin embargo 12.3% de los trabajadores menciona que hay síntomas de tristeza, el 4.3% se encuentra enfermo de tristeza y el 2.1% requiere de ayuda por enfermedad.
- Falta de apetito sexual. El 83.4% de los trabajadores menciona encontrarse con muy buena salud con respecto a este indicador, el 10.7% se encuentra en indicios de falta de apetito sexual, un 3.7% se ubica en peligro y un 2.1 requiere de apoyo por enfermedad.
- Trastornos alimenticios. Un 82.4% de los trabajadores menciona gozar de una muy buena salud con respecto a dicho indicador, pero el 9.1% presenta indicios de los trastornos alimenticios, el 5.3% se encuentra en peligro de enfermedad y el 3.2% requiere de intervención por dichos trastornos.
- Miedo. El 86.1% se ubica con muy buena salud, sin embargo el 8% de los trabajadores presenta miedo, un 3.7% se encuentra en peligro de enfermedad por el miedo y un 2.1 requiere de apoyo por dicho indicador.
- Agresión. El 92% de los trabajadores señala que goza de una muy buena salud con respecto a este indicador, mientras que un 5.9% presenta indicios de agresión, el 1.1% se encuentra en peligro de desarrollar agresión y el 1.1% requiere de intervención.

En conclusión el indicador psicossomático que requiere apoyo por enfermedad es Tabaquismo con el 13.4% de los trabajadores, el indicador con peligro por enfermedad es Consumo de alcohol con el 8.6% de los trabajadores, el indicador que presenta a los trabajadores como enfermos es Síntomas de ansiedad con el 4.8%, el indicador que se presenta como hay enfermedad es el de Dolores de cabeza con el 20.9% de los trabajadores, el indicador que muestra indicios de enfermedad es el Consumo de alcohol con el 29.4% de los trabajadores, el indicador que señala que hay problemas de salud es Síntomas de tristeza, el indicador que muestra indicios de problemas de salud es Trastornos del sueño con 12.8% de los trabajadores.

Tabla 3.8 Percentiles (en porcentaje) de los 12 indicadores psicosomáticos que conforman la EVT.

Indicador Psicosomático	Porcentaje y frecuencia	Percentil									
		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
		Muy saludable	Saludable	Hay salud	Indicios de problemas de salud	Hay problemas de salud	Indicios de enfermedad	Hay enfermedad	Enfermo	Peligro por enfermedad	Requiere apoyo por enfermedad
Tabaquismo	%	52.9	0	0	0	0	20.9	12.8	0	0	13.4
	f	99	0	0	0	0	39	24	0	0	10
Consumo de alcohol	%	32.1	0	29.4	0	0	29.4	0	0	8.6	0.5
	f	60	0	55	0	0	55	0	0	16	1
Dolores de cabeza	%	58.3	0	15	0	0	0	20.9	0	5.3	0.5
	f	109	0	28	0	0	0	39	0	10	1
Dolores musculares	%	54.5	0	16	0	0	17.6	0	8	0	3.7
	f	102	0	30	0	0	33	0	15	0	10
Problemas gastrointestinales	%	62	0	18.7	0	0	12.3	0	4.3	2.7	0
	f	116	0	35	0	0	23	0	8	5	0
Trastornos de sueño	%	71.1	0	0	12.8	0	0	9.6	0	3.7	2.7
	f	133	0	0	24	0	0	18	0	7	5
Síntomas de ansiedad	%	80.2	0	0	0	10.7	0	0	4.8	3.7	0.5
	f	150	0	0	0	20	0	0	9	7	1
Síntomas de tristeza	%	81.5	0	0	0	12.3	0	0	4.3	0	2.1
	f	152	0	0	0	23	0	0	8	0	4
Falta del apetito sexual	%	83.4	0	0	0	0	10.7	0	0	3.7	2.1
	f	156	0	0	0	0	20	0	0	7	4
Trastornos alimenticios	%	82.4	0	0	0	0	9.1	0	0	5.3	3.2
	f	154	0	0	0	0	17	0	0	10	6
Miedos	%	86.1	0	0	0	0	0	8	0	3.7	2.1
	f	161	0	0	0	0	0	15	0	7	4
Agresión	%	92	0	0	0	0	5.9	0	0	1.1	1.1
	f	172	0	0	0	0	11	0	0	2	2

6.1.10 Relación de Mobbing e Indicadores psicosomáticos

De acuerdo a la Tabla 3.9 se identificó que existen correlaciones estadísticamente significativas y negativas entre los 16 factores de Mobbing y 12 indicadores psicosomáticos (tabaquismo, consumo de alcohol, dolor de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, ansiedad, tristeza/depresión, disminución del apetito sexual, trastorno alimenticios, temores y agresividad). Específicamente los resultados son los siguientes:

- Consumo de alcohol. El indicador psicosomático consumo de alcohol, obtuvo correlaciones estadísticamente significativas con dos factores de mobbing: F1 Hostigamiento sexual ($r=.152$; $p\leq.05$) y F6 Comunicación deteriorada ($r=.150$; $p\leq.05$). En el caso del F1 Hostigamiento sexual, se puede decir que cuando un trabajador presenta un mayor hostigamiento sexual dentro del ámbito laboral tiende a un mayor consumo de alcohol. Y para el caso del F6 Comunicación deteriorada cuando un trabajador percibe una comunicación deteriorada dentro de la organización puede presentar un mayor consumo de alcohol.
- Dolores musculares. De acuerdo con el indicador psicosomático dolores musculares se obtuvieron correlaciones estadísticamente significativas con ocho factores de mobbing: F4 Amenazas ($r=.225$; $p\leq.01$), F5 Aislamiento ($r=.178$; $p\leq.01$), F6 Comunicación deteriorada ($r=.189$; $p\leq.05$), F7 Generación de culpa ($r=.223$; $p\leq.01$), F10 Abuso de poder ($r=.219$; $p\leq.01$), F14 Desacreditación profesional ($r=.190$; $p\leq.01$), F15 Exceso de supervisión y control ($r=.208$; $p\leq.01$) y F16 Clima laboral hostil ($r=.205$; $p\leq.01$). Para el caso del F4 Amenazas se puede decir que cuando un empleado presenta amenazas dentro del ámbito laboral presenta un mayor dolor muscular. En el F5 Aislamiento cuando un trabajador se siente aislado dentro de la organización presenta dolores musculares. En el F6 Comunicación deteriorada se puede decir que cuando un trabajador percibe una comunicación deteriorada dentro de su ámbito laboral puede presentar un mayor dolor muscular. En el caso del F7 Generación de culpa, cuando un trabajador presenta sentimientos de culpa por cometer errores dentro de la organización, puede llegar a presentar dolores musculares. Para el F10 Abuso de poder, cuando un trabajador percibe que existe abuso de poder en su ambiente laboral presenta dolores musculares. F14 Desacreditación profesional para dicho factor cuando el trabajador presenta desacreditación de su trabajo o persona dentro de la organización presenta dolores musculares. Para el 15 Exceso de supervisión y control cuando un trabajador percibe un exceso en supervisión y control en el ámbito laboral presenta un mayor dolor muscular. Y para el F16 Clima

laboral hostil si el trabajador percibe un clima laboral hostil dentro del ámbito laboral puede llegar a presentar un mayor dolor muscular.

- Problemas gastrointestinales. El indicador psicosomático problemas gastrointestinales obtuvo correlaciones estadísticamente significativas con tres factores de mobbing: F4 Amenazas ($r=.176$; $p\leq.05$), F8 Maltrato y humillación ($r=.152$; $p\leq.05$) y F16 Clima laboral hostil ($r=.192$; $p\leq.01$). El F4 Amenazas indica que cuando un trabajador presenta amenazas dentro de la organización presenta problemas gastrointestinales. En el caso del F8 Maltrato y humillación cuando un trabajador percibe maltrato y humillación dentro del ámbito laboral presenta dolores gastrointestinales. Y para el F16 Clima laboral cuando el trabajador percibe un clima laboral hostil en la organización presenta mayores problemas gastrointestinales.
- Disminución del apetito sexual. El indicador psicosomático disminución del apetito sexual obtuvo relaciones estadísticamente significativas con los 16 factores de mobbing. F1 Hostigamiento sexual ($r=.289$; $p\leq.01$) cuando el trabajador percibe hostigamiento de tipo sexual dentro de la organización puede presentar una disminución del apetito sexual dentro de su vida privada. F2 Violencia verbal ($r=.200$; $p\leq.01$) si el trabajador presenta violencia verbal dentro del ámbito laboral presenta disminución del apetito sexual dentro de su vida personal. F3 Violencia física ($r=.200$; $p\leq.01$) cuando un trabajador presenta violencia física dentro de la organización presenta disminución del apetito sexual en su vida personal. F4 Amenazas ($r=.282$; $p\leq.01$) cuando el trabajador presenta amenazas dentro de su ámbito laboral tiende a una disminución del apetito sexual. F5 Aislamiento ($r=.194$; $p\leq.01$) cuando el trabajador percibe estar aislado dentro de la organización presenta disminución del apetito sexual. F6 Comunicación deteriorada ($r=.307$; $p\leq.01$) si el trabajador percibe una comunicación deteriorada dentro de la organización presenta disminución del apetito sexual. F7 Generación de culpa ($r=.299$; $p\leq.01$) cuando el trabajador presenta sentimientos de culpa por cometer errores dentro de la organización disminuye su apetito sexual en su vida personal. F8 Maltrato y humillación ($r=.341$; $p\leq.01$) si el trabajador presenta maltratos y humillaciones dentro del ambiente laboral disminuye su apetito sexual. F9 Sabotaje y situaciones deshonestas ($r=.200$; $p\leq.01$) cuando el trabajador percibe sabotajes y situaciones deshonestas dentro de la organización presenta disminución del apetito sexual. F10 Abuso de poder ($r=.400$; $p\leq.01$) si el trabajador percibe abuso poder en la organización disminuye su apetito sexual. F11 Castigo ($r=.238$; $p\leq.01$) cuando el trabajador es castigado dentro de la organización disminuye el apetito sexual. F12 Discriminación ($r=.340$; $p\leq.01$) cuando un trabajador percibe discriminación dentro del ámbito laboral disminuye su apetito sexual. F13 Sobrecarga de trabajo ($r=.329$; $p\leq.01$) cuando un trabajador presenta sobrecarga de trabajo

tiene a disminuir su apetito sexual. F14 Desacreditación profesional ($r=.247$; $p\leq.01$) cuando un trabajador percibe que es desacreditado profesionalmente disminuye su apetito sexual. F15 Exceso de supervisión y control ($r=.212$; $p\leq.01$) si el trabajador presenta excesos de supervisión y control dentro de la organización tiende a disminuir su apetito sexual. F16 Clima laboral hostil ($r=.342$; $p\leq.01$) si el trabajador se encuentra en un clima laboral hostil en la organización tiende a disminuir su apetito sexual.

- Trastornos alimenticios. El indicador psicosomático trastornos alimenticios obtuvo correlaciones estadísticamente significativas con los 16 factores de mobbing. F1 Hostigamiento sexual ($r=.276$; $p\leq.01$) si el trabajador presenta hostigamiento de índole sexual dentro de la organización presenta trastornos alimenticios. F2 Violencia verbal ($r=.217$; $p\leq.01$) cuando el trabajador presenta violencia verbal en la organización tiende a presentar trastornos alimenticios. F3 Violencia física ($r=.217$; $p\leq.01$) si el trabajador presenta violencia física en la organización presenta trastornos alimenticios. F4 Amenazas ($r=.267$; $p\leq.01$) si el trabajador percibe amenazas dentro del ámbito laboral tiende a presentar trastornos alimenticios. F5 Aislamiento ($r=.199$; $p\leq.01$) cuando el trabajador es aislado dentro de la organización tiende a presentar trastornos alimenticios. F6 Comunicación deteriorada ($r=.204$; $p\leq.01$) cuando el trabajador percibe comunicación deteriorada en el ámbito laboral presenta trastornos alimenticios. F7 Generación de culpa ($r=.227$; $p\leq.01$) cuando el trabajador muestra sentimientos de culpa por cometer errores dentro de la organización presenta trastorno alimenticios. F8 Maltrato y humillación ($r=.221$; $p\leq.01$) si el trabajador es maltratado y humillado dentro de la organización tiende a tener trastornos alimenticios. F9 Sabotaje y situaciones deshonestas ($r=.232$; $p\leq.01$) cuando un trabajador percibe situaciones deshonestas dentro del ámbito laboral presenta situaciones deshonestas. F10 Abuso de poder ($r=.252$; $p\leq.01$) si el trabajador percibe abuso de poder en la organización tiende a presentar trastornos alimenticios. F11 Castigo ($r=.169$; $p\leq.05$) cuando el trabajador presenta castigos en el ambiente laboral presenta trastornos alimenticios. F12 Discriminación ($r=.294$; $p\leq.01$) cuando un trabajador percibe ser discriminado dentro de la organización tiende a presentar trastornos alimenticios. F13 Sobrecarga de trabajo ($r=.238$; $p\leq.01$) cuando un trabajador presenta sobrecarga de trabajo en la organización muestra trastornos alimenticios. F14 Desacreditación profesional ($r=.238$; $p\leq.01$) si el trabajador es desacreditado de manera personal o profesional dentro de la organización tiende a tener trastornos alimenticios. F15 Exceso de supervisión y control ($r=.240$; $p\leq.01$) cuando el trabajador percibe un exceso de supervisión y control dentro de la organización presenta trastornos alimenticios. F16 Clima

laboral hostil si el trabajador percibe un clima laboral hostil en el ambiente laboral tiene a presentar trastornos alimenticios.

Cabe mencionar que los indicadores psicosomáticos: tabaquismo, dolores de cabeza, trastornos de sueño, ansiedad, tristeza/depresión, miedos y agresividad no reportaron correlaciones estadísticamente significativas con el factor mobbing.

Tabla 3.9 Coeficiente de correlación de Pearson entre Mobbing y 12 indicadores psicosomáticos.

Factores de Mobbing	Indicadores psicosomáticos											
	Tabaquismo	Consumo de alcohol	Dolor de cabeza	Dolores musculares	Problemas gastrointestinales	Trastornos de sueño	Ansiedad	Tristeza (depresión)	Disminución del apetito sexual	Trastornos alimenticios	Miedos	Agresividad
F1.Hostigamiento sexual	0.014	.152*	0.096	0.075	0.14	-0.03	-0.103	-0.018	.289**	.276**	0.007	-0.068
F2.Violencia verbal	-0.025	0.038	-0.018	0.143	0.108	-0.032	0.025	0.138	.200**	.217**	0.074	-0.062
F3.Violencia física	-0.041	0.12	-0.019	0.143	0.071	-0.007	-0.09	0.027	.200**	.217**	0.043	-0.079
F4.Amenazas	0.042	0.074	0.068	.225**	.176*	0.056	0.052	0.086	.282**	.267**	0.053	-0.039
F5.Aislamiento	-0.019	0.136	-0.014	.178*	0.107	0.009	-0.082	0.023	.194**	.199**	0.03	-0.064
F6.Comunicación deteriorada	0.001	.150*	0.028	.189**	0.081	0.117	0.063	0.093	.307**	.204**	0.015	-0.077
F7.Generación de culpa	0.029	0.075	0.068	.223**	0.125	0.025	0.038	0.047	.299**	.227**	0.022	-0.058
F8.Maltrato y humillación	0	0.077	0.053	0.13	.152*	0.004	-0.005	-0.01	.341**	.221**	0.016	-0.047
F9.Sabotaje y situaciones deshonestas	0.043	0.071	0.106	0.128	0.065	-0.028	-0.023	0.04	.200**	.232**	0.032	-0.079
F10.Abuso de poder	-0.005	0.033	0.109	.219**	0.109	0.075	0.113	0.121	.400**	.252**	0.053	-0.057
F11.Castigo	0.031	0.129	0.068	0.127	0.102	-0.041	-0.088	-0.034	.238**	.169*	-0.031	-0.081
F12.Discriminación	0.026	0.139	0.038	0.119	0.133	0.032	-0.083	-0.002	.340**	.294**	0.054	-0.07
F13.Sobrecarga de trabajo	0.008	0.143	0.002	0.144	0.078	0.024	-0.053	-0.008	.329**	.238**	0	-0.082
F14.Desacreditación profesional	0.042	0.094	0.084	.190**	0.111	-0.026	-0.03	0.046	.247**	.238**	0.041	-0.067
F15.Exceso de supervisión y control	0.05	0.126	0.015	.208**	0.038	0.086	-0.011	0.058	.212**	.240**	-0.02	-0.012
F16.Clima laboral hostil	-0.023	0.12	0.027	.205**	.192**	0.049	0.055	0.077	.342**	.222**	0.073	-0.03

6.1.11 Relación de Mobbing y Variables clasificatorias

A continuación se presentan las relaciones de mobbing y las variables clasificatorias, describiendo los resultados significativos del análisis de correlación producto-momento de Pearson, los resultados significativos del Anova y los resultados del análisis T-student.

6.1.11.1 Relación de Mobbing y Variables clasificatorias: Resultados de análisis de correlación de Pearson

De acuerdo con la Tabla 3.10 mediante la estimación del coeficiente de correlación de Pearson se encontraron correlaciones estadísticamente significativas entre las siguientes variables:

- F1 Hostigamiento sexual y Frecuencia de consumo de bebidas alcohólicas. Se obtuvo una relación estadísticamente significativa de $r=.152$ ($p\leq.05$) entre el factor hostigamiento sexual y la variable frecuencia de consumo de bebidas alcohólicas, de manera que cuando el trabajador presenta situaciones de comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual tiende a aumentar su consumo de bebidas alcohólicas.
- F6 Comunicación deteriorada y Frecuencia de consumo de bebidas alcohólicas. Existe una correlación significativa de $r=.150$ ($p\leq.05$) entre el factor comunicación deteriorada y la variable frecuencia de consumo de bebidas alcohólicas, en consecuencia cuando el trabajador percibe situaciones donde se ignoran opiniones o se priva de información necesaria dentro de la organización presenta un mayor consumo de bebidas alcohólicas.
- F15 Exceso de supervisión y Antigüedad. Se identificó una relación significativa de $r=.154$ ($p\leq.05$) entre el factor exceso de supervisión y la variable antigüedad, por lo que cuando un trabajador es sometido a revisiones y evaluaciones bajo un método o técnica en forma rigurosa presenta una mayor antigüedad.
- F15 Exceso de supervisión e Ingreso mensual. Se registró una correlación significativa de $r=.155$ ($p\leq.05$) entre el factor exceso de supervisión y la variable de antigüedad cuando el trabajador se encuentra bajo revisiones y evaluaciones con un método o técnica en forma rigurosa presenta un mayor ingreso mensual.

Cabe mencionar que las variables clasificatorias: edad, horas de trabajo al día, número de personas a cargo, frecuencia con la que fuma y número de cigarrillos no reportaron datos significativos.

Tabla 3.10 Coeficiente de correlación de Pearson de Mobbing y variables clasificatorias.

Factores de Mobbing	Variables clasificatorias							
	Edad	Horas de trabajo al día	Antigüedad	Ingreso mensual	Número de personas a cargo	Frecuencia con la que fuma	Número de cigarros	Frecuencia de consumo de bebidas alcohólicas
F1.Hostigamiento sexual	-0.114	0.032	0.046	-0.065	0.041	0.014	0.011	.152*
F2.Violencia verbal	-0.143	-0.049	0.056	-0.111	-0.012	-0.025	-0.089	0.038
F3.Violencia física	-0.128	-0.046	-0.004	-0.082	-0.003	-0.041	-0.074	0.12
F4.Amenazas	-0.016	0.014	0.043	-0.062	0.004	0.042	-0.02	0.074
F5.Aislamiento	-0.111	-0.06	-0.033	-0.063	-0.031	-0.019	-0.06	0.136
F6.Comunicación deteriorada	-0.028	0.089	-0.012	-0.113	-0.023	0.001	-0.002	.150*
F7.Generación de culpa	-0.045	0.032	0.09	-0.079	-0.003	0.029	-0.033	0.075
F8.Maltrato y humillación	0.002	-0.008	0.098	-0.079	0.027	0	-0.032	0.077
F9.Sabotaje y situaciones deshonestas	-0.083	0.064	-0.020	-0.049	-0.011	0.043	0.062	0.071
F10.Abuso de poder	0	0.108	0.140	-0.089	-0.003	-0.005	0.006	0.033
F11.Castigo	-0.084	0.04	0.103	-0.116	0.034	0.031	0.019	0.129
F12.Discriminación	-0.101	-0.02	0.033	-0.067	0.04	0.026	-0.019	0.139
F13.Sobrecarga de trabajo	-0.1	0.041	0.058	-0.103	0.056	0.008	-0.024	0.143
F14.Desacreditación profesional	-0.093	0.013	0.01	-0.065	-0.008	0.042	0.004	0.094
F15.Exceso de supervisión y control	-0.06	-0.003	.154*	-.155*	0.017	0.05	-0.012	0.126
F16.Clima laboral hostil	-0.079	-0.007	0.076	-0.084	0.034	-0.023	-0.002	0.12

Nota: *p≤.05; **p≤.01; ***p≤.001.

**6.1.11.2 Relación de Mobbing y Variables clasificatorias:
Resultados de análisis T-student**

El siguiente apartado presenta la relación entre mobbing y las variables sexo, y estado civil mediante un análisis estadístico T-student.

Relación de Mobbing y sexo

De acuerdo al análisis T-student efectuado se identificó que únicamente el F10 Abuso de poder presenta relación significativa con el sexo ($t=-2.53$; $gl=123.4$; $p=.026$). Por otro lado los resultados en la Tabla 3.11 indican que las mujeres ($\bar{x}=2.40$) perciben un puntaje medio más alto en generación de culpa con respecto a los hombres ($\bar{x}=1.70$) de manera que las mujeres tienden a presentar mayores situaciones donde se generan sentimientos de remordimiento o culpa por cometer errores en el trabajo.

Tabla 3.11 Relación de Mobbing y sexo.

Factores de Mobbing	Masculino			Femenino			t	gl	p
	n	Media	DS	n	Media	DS			
F1.Hostigamiento sexual	103	1.44	1.30	84	1.47	1.70	-0.14	185	0.88
F2.Violencia verbal	103	1.95	2.51	84	1.98	1.86	-0.10	185	0.92
F3.Violencia física	103	1.34	1.07	84	1.40	1.24	-0.38	185	0.70
F4. Amenazas	103	1.58	1.89	84	2.15	3.18	-1.50	185	0.13
F5.Aislamiento	103	1.47	1.3	84	1.53	1.28	-0.32	185	0.74
F6.Comunicación deteriorada	103	1.71	1.73	84	1.93	2.34	-0.75	185	0.45
F7.Generación de culpa	103	1.70	1.72	84	2.40	3.28	-1.85	185	0.06
F8.Maltrato y humillación	103	1.14	0.94	84	1.54	2.30	-1.63	185	0.10
F9.Sabotaje y situaciones deshonestas	103	1.74	2.15	84	1.70	1.56	0.15	185	0.87
F10.Abuso de poder	103	1.99	2.29	84	3.13	4.15	-2.25	123.48	0.02
F11.Castigo	103	1.65	1.47	84	2.01	2.78	-1.12	185	0.26
F12.Discriminación	103	1.46	1.36	84	1.56	1.8	-0.41	185	0.68
F13.Sobrecarga de trabajo	103	1.56	1.62	84	1.81	2.04	-0.93	185	0.35
F14.Desacreditación profesional	103	1.64	1.8	84	1.98	2.15	-1.17	185	0.24
F15.Exceso de supervisión y control	103	3	3.81	84	3.84	4.79	-1.35	185	0.17
F16.Clima laboral hostil	103	0.12	0.14	84	0.14	0.15	-0.69	185	0.48

Relación de Mobbing y estado civil

Acorde a la Tabla 3.12 se observó que no existen relaciones estadísticamente significativas entre mobbing y estado civil (con pareja y sin pareja) del trabajador.

Tabla 3.12 Relación de Mobbing y estado civil.

Factores de Mobbing	Con pareja			Sin pareja			t	gl	p
	n	Media	DS	n	Media	DS			
F1.Hostigamiento sexual	84	1.41	1.59	103	1.47	1.4	-0.26	185	0.79
F2.Violencia verbal	84	2.05	2.54	103	1.88	1.97	0.52	185	0.60
F3.Violencia física	84	1.33	0.94	103	1.4	1.3	-0.42	185	0.67
F4.Amenazas	84	2.01	2.95	103	1.69	2.19	0.86	185	0.39
F5.Aislamiento	84	1.4	1.04	103	1.58	1.46	-0.99	185	0.32
F6.Comunicación deteriorada	84	1.8	2.15	103	1.81	1.93	-0.02	185	0.98
F7.Generación de culpa	84	2.22	3.16	103	1.85	1.93	0.97	185	0.33
F8.Maltrato y humillación	84	1.42	2.14	103	1.23	1.24	0.76	185	0.44
F9.Sabotaje	84	1.71	1.74	103	1.73	2.03	-0.06	185	0.94
F10.Abuso de poder	84	2.87	3.82	103	2.19	2.78	1.39	185	0.16
F11.Castigo	84	1.91	2.55	103	1.74	1.79	0.55	185	0.58
F12.Discriminación	84	1.5	1.67	103	1.51	1.49	-0.04	185	0.96
F13.Sobrecarga de trabajo	84	1.68	1.84	103	1.67	1.82	0.06	185	0.94
F14.Desacreditación profesional	84	1.86	2.17	103	1.74	1.78	0.43	185	0.66
F15.Exceso de supervisión y control	84	3.28	4.24	103	3.44	4.34	-0.24	185	0.80
F16.Clima laboral hostil	84	0.14	0.17	103	0.11	0.13	1.22	185	0.22

6.1.11.3 Relación de Mobbing y Variables clasificatorias: Resultados de análisis del Anova

A continuación se describen los resultados del análisis estadístico anova entre mobbing y las variables escolaridad, puesto y tipo de contrato.

Relación de Mobbing y escolaridad

La Tabla 3.13 tiene como objeto describir la relación entre mobbing y escolaridad sin embargo, no se encontraron relaciones estadísticamente significativas entre estas dos variables.

Tabla 3.13 Relación de Mobbing y escolaridad.

Factores de Mobbing	Escolaridad	n	Media	DS	F	p
F1.Hostigamiento sexual	Secundaria	44	1.68	2.12	0.89	0.40
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.41	1.3		
	Licenciatura y Posgrado	27	1.21	0.79		
	Total	187	1.45	1.48		
F2.Violencia verbal	Secundaria	44	2.32	2.28	0.94	0.38
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.91	2.28		
	Licenciatura y Posgrado	27	1.60	1.94		
	Total	187	1.96	2.24		
F3.Violencia física	Secundaria	44	1.54	1.4	0.75	0.47
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.33	1.13		
	Licenciatura y Posgrado	27	1.22	0.65		
	Total	187	1.37	1.15		
F4.Amenazas	Secundaria	44	1.93	2.4	0.41	0.65
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.71	2.25		
	Licenciatura y Posgrado	27	2.19	3.85		
	Total	187	1.83	2.56		
F5.Aislamiento	Secundaria	44	1.64	1.43	0.73	0.48
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.50	1.32		
	Licenciatura y Posgrado	27	1.25	0.78		
	Total	187	1.50	1.29		
F6.Comunicación deteriorada	Secundaria	44	2.18	2.81	1.16	0.31
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.75	1.77		
	Licenciatura y Posgrado	27	1.47	1.41		
	Total	187	1.81	2.02		
F7.Generación de culpa	Secundaria	44	2.09	2.62	0.57	0.56
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.88	2.08		
	Licenciatura y Posgrado	27	2.46	4.01		
	Total	187	2.01	2.56		
F8.Maltrato y humillación	Secundaria	44	1.50	2.36	0.6	0.54
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.21	1.19		
	Licenciatura y Posgrado	27	1.48	2.26		
	Total	187	1.45	1.48		

Factores de Mobbing	Escolaridad	n	Media	DS	F	p
	Total	187	1.31	1.70		
F9.Sabotaje y situaciones deshonestas	Secundaria	44	1.59	1.37	0.13	0.87
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.75	2		
	Licenciatura y Posgrado	27	1.79	2.23		
	Total	187	1.72	1.9		
F10.Abuso de poder	Secundaria	44	2.65	3.69	0.46	0.62
	Bachillerato y carrera técnica	116	2.33	3.03		
	Licenciatura y Posgrado	27	2.97	3.78		
	Total	187	2.50	3.30		
F11.Castigo	Secundaria	44	1.98	2.80	0.19	0.82
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.79	1.88		
	Licenciatura y Posgrado	27	1.67	2.16		
	Total	187	1.81	2.16		
F12.Discriminación	Secundaria	44	1.69	2.28	0.5	0.6
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.48	1.36		
	Licenciatura y Posgrado	27	1.31	0.84		
	Total	187	1.51	1.57		
F13.Sobrecarga de trabajo	Secundaria	44	2.15	2.61	2.26	0.1
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.58	1.55		
	Licenciatura y Posgrado	27	1.29	1.12		
	Total	187	1.67	1.82		
F14.Desacreditación profesional	Secundaria	44	1.75	1.92	0.01	0.98
	Bachillerato y carrera técnica	116	1.80	1.88		
	Licenciatura y Posgrado	27	1.82	2.40		
	Total	187	1.79	1.96		
F15.Exceso de supervisión	Secundaria	44	4.02	4.94	0.65	0.52
	Bachillerato y carrera técnica	116	3.16	4.07		
	Licenciatura y Posgrado	27	3.24	4.13		
	Total	187	3.37	4.29		
F16.Clima laboral hostil	Secundaria	44	0.14	0.16	0.25	0.77
	Bachillerato y carrera técnica	116	0.12	0.15		

Factores de Mobbing	Escolaridad	n	Media	DS	F	p
	Licenciatura y Posgrado	27	0.13	0.11		
	Total	187	0.13	0.15		

Relación de Mobbing y puesto

De acuerdo al análisis T-student entre la variable mobbing y puesto se observa en la Tabla 3.14 únicamente una correlación estadísticamente significativa con el F15 Exceso de supervisión y control (F=2.7; p=0.04) los resultados en la Tabla 3.13 indican que cuando un trabajador ocupa un puesto como relevo (media=4.41) y asociado (media=3.64) perciben un puntaje medio más alto con respecto al puesto tercero (media=2.33) y gerente (media=3.64) por lo que cuando un trabajador ocupa un puesto de menor rango tiende a presentar mayores revisiones y control de procesos con métodos y técnicas rigurosas.

Tabla 3.14 Relación de Mobbing y puesto.

Factores de Mobbing	Puesto	n	Media	DS	F	p
F1.Hostigamiento sexual	Gerente	37	1.15	0.67	0.98	0.40
	Tercero	12	1.10	0.31		
	Relevo	39	1.53	2.18		
	Asociado	99	1.57	1.44		
	Total	187	1.45	1.48		
F2.Violencia verbal	Gerente	37	1.32	1.60	1.28	0.28
	Tercero	12	2.29	2.65		
	Relevo	39	2.10	2.17		
	Asociado	99	2.10	2.40		
	Total	187	1.96	2.24		
F3.Violencia física	Gerente	37	1.11	0.48	1.19	0.31
	Tercero	12	1.18	0.52		
	Relevo	39	1.32	1.14		
	Asociado	99	1.50	1.35		
	Total	187	1.37	1.15		
F4.Amenazas	Gerente	37	1.50	2.30	0.34	0.79
	Tercero	12	1.71	2.29		
	Relevo	39	1.79	2.48		
	Asociado	99	1.99	2.73		
	Total	187	1.83	2.56		
F5.Aislamiento	Gerente	37	1.25	0.70	1.63	0.18
	Tercero	12	1.02	0.05		
	Relevo	39	1.44	1.25		

Factores de Mobbing	Puesto	n	Media	DS	F	p
	Asociado	99	1.67	1.51		
	Total	187	1.50	1.29		
F6.Comunicación deteriorada	Gerente	37	1.22	0.48	1.40	0.24
	Tercero	12	1.66	2		
	Relevo	39	2.02	2.63		
	Asociado	99	1.96	2.1		
	Total	187	1.81	2.02		
F7.Generación de culpa	Gerente	37	1.55	1.87	0.64	0.58
	Tercero	12	2	2.19		
	Relevo	39	1.92	2.65		
	Asociado	99	2.23	2.78		
	Total	187	2.01	2.56		
F8.Maltrato y humillación	Gerente	37	1.01	0.55	0.73	0.53
	Tercero	12	1	0.47		
	Relevo	39	1.41	2.45		
	Asociado	99	1.43	1.73		
	Total	187	1.31	1.70		
F9.Sabotaje	Gerente	37	1.45	1.72	0.89	0.44
	Tercero	12	1.97	2.15		
	Relevo	39	1.44	1.28		
	Asociado	99	1.90	2.12		
	Total	187	1.72	1.9		
F10.Abuso de poder	Tercero	12	3.15	4.67	1.14	0.33
	Relevo	39	2.91	4		
	Gerente	37	1.67	1.66		
	Asociado	99	2.56	3.25		
	Total	187	2.50	3.30		
F11.Castigo	Gerente	37	1.27	0.75	1.31	0.27
	Tercero	12	1.35	1.19		
	Relevo	39	1.94	2.91		
	Asociado	99	2.03	2.24		
	Total	187	1.81	2.16		
F12.Discriminación	Gerente	37	1.17	0.70	1.13	0.33
	Tercero	12	1.14	0.45		
	Relevo	39	1.74	2.40		
	Asociado	99	1.58	1.47		
	Total	187	1.51	1.57		
F13.Sobrecarga de trabajo	Gerente	37	1.18	0.58	1.33	0.26
	Tercero	12	1.50	1.58		
	Relevo	39	1.94	2.32		
	Asociado	99	1.77	1.91		

Factores de Mobbing	Puesto	n	Media	DS	F	p
	Total	187	1.67	1.82		
F14.Desacreditación profesional	Gerente	37	1.44	1.71	1.21	0.30
	Tercero	12	1.46	1.43		
	Relevo	39	1.58	1.83		
	Asociado	99	2.05	2.13		
	Total	187	1.79	1.96		
F15.Exceso supervisión	Gerente	37	1.88	2.69	2.70	0.04
	Tercero	12	2.33	2.73		
	Relevo	39	4.41	4.82		
	Asociado	99	3.64	4.57		
	Total	187	3.37	4.29		
F16.Clima laboral hostil	Gerente	37	0.10	0.08	0.65	0.58
	Tercero	12	0.14	0.16		
	Relevo	39	0.13	0.16		
	Asociado	99	0.13	0.16		
	Total	187	0.13	0.15		

Relación de Mobbing y tipo de contrato

El análisis T-student entre la variable mobbing y tipo de contrato reporta que no hubo correlaciones estadísticamente significativas entre los factores de mobbing y el tipo de contrato. Específicamente los resultados en la Tabla 3.15.

Tabla 3.15 Relación de Mobbing y tipo de contrato.

Factores de Mobbing	Tipo de contrato	n	Media	DS	F	p
F1.Hostigamiento sexual	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	1.07	0.18	0.47	0.49
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	1.46	1.51		
	Total	187	1.45	1.48		
F2.Violencia verbal	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	3.28	6.04	2.54	0.11
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	1.91	1.98		
	Total	187	1.96	2.24		
F3.Violencia física	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	1	0	0.75	0.38
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	1.38	1.17		
	Total	187	1.37	1.15		
F4.Amenazas	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	1	0	0.77	0.37

Factores de Mobbing	Tipo de contrato	n	Media	DS	F	p
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	1.87	2.60		
	Total	187	1.83	2.56		
F5.Aislamiento	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	1.34	0.85	0.1	0.74
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	1.51	1.30		
	Total	187	1.50	1.29		
F6.Comunicación deteriorada	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	1.07	0.12	0.97	0.32
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	1.84	2.06		
	Total	187	1.81	2.02		
F7-Generación de culpa	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	1.2	0.25	0.73	0.39
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	2.05	2.60		
	Total	187	2.01	2.56		
F8.Maltrato y humillación	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	0.94	0.37	0.35	0.55
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	1.33	1.73		
	Total	187	1.31	1.70		
F9.Sabotaje y situaciones deshonestas	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	1.69	1.61	0	0.96
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	1.72	1.91		
	Total	187	1.72	1.90		
F10.Abuso de poder	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	1.14	0.19	1.23	0.26
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	2.55	3.35		
	Total	187	2.5	3.30		
F11.Castigo	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	1.04	0.10	0.94	0.33
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	1.85	2.20		
	Total	187	1.81	2.16		
F12.Discriminación	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	1.02	0.05	0.7	0.4
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	1.52	1.60		
	Total	187	1.51	1.57		
F13.Sobrecarga de trabajo	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	1.17	0.31	0.54	0.46
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	1.69	1.85		
	Total	187	1.67	1.82		
F14.Desacreditación profesional	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	2.18	2.76	0.27	0.59

Factores de Mobbing	Tipo de contrato	n	Media	DS	F	p
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	1.78	1.93		
	Total	187	1.79	1.96		
F15.Exceso de supervisión y control	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	0.9	0.37	2.42	0.12
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	3.47	4.34		
	Total	187	3.37	4.29		
F16.Clima laboral hostil	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	0.19	0.35	1.34	0.24
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	0.12	0.14		
	Total	187	0.13	0.15		

6.1.12 Relación de Motivación de logro y Variables clasificatorias

A continuación se presentan las relaciones de motivación de logro y las variables clasificatorias, describiendo los resultados significativos del análisis de correlación producto-momento de Pearson, los resultados significativos del Anova y los resultados del análisis T-student.

6.1.12.1 Relación Motivación de logro y Variables clasificatorias: Resultados de análisis de correlación de Pearson

En la siguiente Tabla 3.16 se presentan correlaciones estadísticamente significativas entre Motivación de Logro y las variables clasificatorias:

- F3 Competitividad y Personal a cargo. Se identificó una correlación significativa de $r=.194$ ($\leq .05$) entre el factor competencia y la variable personal a cargo por lo que cuando el trabajador presenta un mayor deseo por ser el mejor dentro de la organización tiende a tener un mayor personal a cargo.
- F3 Competitividad y Consumo de bebidas alcohólicas. Se reportó una relación estadísticamente significativa entre el factor competencia y la variable consumo de bebidas alcohólicas en consecuencia cuando el trabajador presenta un mayor deseo por ser el mejor dentro de la organización refleja un mayor consumo de bebidas alcohólicas.

Cabe mencionar que el F1 Trabajo y F2 Maestría no reportaron datos significativos al igual que las variables clasificatorias: edad, horas trabajadas al día, ingreso mensual, frecuencia con la que fuma y número de cigarrillos.

Tabla 3.16 Coeficiente de correlación de Pearson de Motivación de logro y variables clasificatorias.

Factores de Motivación de logro	Variables clasificatorias							
	Edad	Horas de trabajo al día	Antigüedad	Ingreso Mensual	Número de personas a cargo	Frecuencia con la que fuma	Número de cigarros	Frecuencia de consumo de bebidas alcohólicas
F1.Trabajo	0.099	0.032	-0.001	0.141	0.125	-0.017	-0.081	-0.04
F2.Maestria	0.047	-0.016	0.003	0.100	0.094	0.010	-0.133	0.038
F3.Competitividad	-0.081	-0.072	-0.137	0.053	.194**	-0.005	-0.089	.201**

Nota: *p≤.05; **p≤.01; ***p≤.001.

6.1.12.2 Relación de Motivación de logro y Variables clasificatorias: Resultados de análisis T-student

En el siguiente apartado se presentan análisis de T-student entre la variable motivación de logro y las variables sexo y estado civil.

Relación de Motivación de logro y sexo

De acuerdo a la Tabla 3.17 se efectuó el análisis T-student entre los factores de Motivación de logro y la variable sexo sin embargo no se encontraron correlaciones estadísticamente significativas.

Tabla 3.17 Relación de Motivación de logro y sexo.

Factores de Motivación de logro	Masculino			Femenino			t	gl	p
	N	Media	DS	n	Media	DS			
F1. Trabajo	103	4.31	0.66	84	4.31	0.83	0.00	185	0.99
F2.Maestria	103	4.46	0.7	84	4.42	0.77	0.35	185	0.72
F3.Competencia	103	3.7	0.96	84	3.45	1.06	1.66	185	0.09

Relación de Motivación de logro y estado civil

De acuerdo al análisis T-student realizado se observaron correlaciones significativas entre el F1 Trabajo ($t=3.2$; $gl=181.51$; $p=0.002$) y el F2 Maestría ($t=2.56$; $gl=179.13$; $p=0.0011$) de motivación de logro y la variable estado civil (con pareja y sin pareja). Específicamente los resultados son los siguientes:

- F1 Trabajo y estado civil. La Tabla 3.18 describe que los trabajadores con pareja ($\bar{x}=4.49$) presentan mayor actitud positiva hacia su trabajo que los trabajadores que se encuentran sin pareja ($\bar{x}=4.16$)
- F2 Maestría y estado civil. La Tabla 3.18 indica que los trabajadores con pareja ($\bar{x}=4.59$) presentan predilección por realizar tareas difíciles buscando la perfección en su trabajo contrario a los trabajadores que se encuentran sin pareja ($\bar{x}=4.33$).

Tabla 3.18 Relación de Motivación de logro y estado civil.

Factores de Motivación de logro	Con pareja			Sin pareja			t	gl	p
	N	Media	DS	n	Media	DS			
F1.Trabajo	84	4.49	0.58	103	4.16	0.82	3.2	181.51	0.002
F2.Maestria	84	4.59	0.56	103	4.33	0.83	2.56	179.13	0.011
F3.Competencia	84	3.67	1.05	103	3.52	0.99	0.93	185	0.34

6.1.12.3 Relación de Motivación de logro y Variables clasificatorias: Resultados del análisis de Anova

En seguida los resultados del análisis anova entre la variable Motivación de logro y las variables escolaridad, puesto y tipo de contrato.

Relación de Motivación de logro y escolaridad

Los resultados del análisis Anova en la Tabla 3.19 indican que únicamente se encontró relación con el F3 Competencia ($F=3.36$; $p=0.03$) de manera que los trabajadores con nivel académico en Bachillerato y carrera técnica ($\bar{x}=3.74$) presentan un mayor deseo de ser mejores en situaciones interpersonales que los trabajadores con nivel académico en Secundaria ($\bar{x}=3.35$) o un nivel académico en Licenciatura ($\bar{x}=3.33$).

Tabla 3.19 Relación de Motivación de logro y escolaridad.

Factores de Motivación de logro	Escolaridad	n	Media	DS	F	p
F1.Trabajo	Secundaria	44	4.28	0.79	0.03	0.96
	Bachillerato y carrera técnica	116	4.31	0.69		
	Licenciatura y Posgrado	27	4.33	0.88		
	Total	187	4.31	0.74		
F2.Maestria	Secundaria	44	4.37	0.77	0.49	0.61
	Bachillerato y carrera técnica	116	4.49	0.67		
	Licenciatura y Posgrado	27	4.39	0.91		
	Total	187	4.45	0.73		
F3.Competencia	Secundaria	44	3.35	1.03	3.36	0.03
	Bachillerato y carrera técnica	116	3.74	0.10		
	Licenciatura y Posgrado	27	3.33	0.97		
	Total	187	3.59	1.01		

Relación de Motivación de logro y puesto

De acuerdo al análisis T-student efectuado no se encontró ninguna relación estadísticamente significativa entre la variable Motivación de logro y puesto los resultados se describen en la Tabla 3.20.

Tabla 3.20 Relación de Motivación de logro y puesto.

Factores de Motivación de logro	Puesto	N	Media	DS	F	p
F1.Trabajo	Gerente	37	4.53	0.63	1.84	0.14
	Tercero	12	4.45	0.56		
	Relevo	39	4.28	0.60		
	Asociado	99	4.21	0.82		
	Total	187	4.31	0.74		
F2.Maestria	Gerente	37	4.61	0.68	1.37	0.25
	Tercero	12	4.67	0.61		
	Relevo	39	4.42	0.60		
	Asociado	99	4.37	0.80		
	Total	187	4.45	0.73		
F3.Competencia	Gerente	37	3.75	0.94	0.45	0.71
	Tercero	12	3.45	1.13		
	Relevo	39	3.58	1.09		
	Asociado	99	3.54	1.01		
	Total	187	3.59	1.01		

Relación de Motivación de logro y tipo de contrato

La Tabla 3.21 describe el análisis de anova entre la variable Motivación de logro y tipo de contrato aunque no reporta ninguna correlación estadísticamente significativa.

Tabla 3.21 Relación de Motivación de logro y tipo de contrato.

Factores de Motivación de logro	Tipo de contrato	n	Media	DS	F	p
F1.Trabajo	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	4.42	0.17	0.18	0.67
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	4.30	0.75		
	Total	187	4.31	0.74		
F2.Maestria	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	4.53	0.33	0.08	0.76
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	4.44	0.74		
	Total	187	4.45	0.73		
F3.Competencia	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	4.00	0.66	1.16	0.28

Factores de Motivación de logro	Tipo de contrato	n	Media	DS	F	p
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	3.57	1.02		
	Total	187	3.59	1.01		

6.1.13 Relación de Satisfacción laboral y Variables clasificatorias

A continuación se presentan las relaciones de satisfacción laboral y las variables clasificatorias, describiendo los resultados significativos del análisis de correlación producto-momento de Pearson, los resultados significativos del Anova y los resultados del análisis T-student.

6.1.13.1 Relación de Satisfacción laboral y Variables clasificatorias: Resultados del análisis de correlación de Pearson

De acuerdo con la Tabla 3.22 se obtuvieron correlaciones estadísticamente significativas entre el F1 Relación con el jefe y dos variables clasificatorias (horas trabajadas al día e ingreso mensual). Específicamente los resultados son los siguientes:

- F1 Relación con el jefe y Horas trabajadas al día. Se identificó una correlación estadísticamente significativa de $r = -.148$ ($p \leq .05$) con el factor relación con el jefe y la variable horas trabajadas al día, en consecuencia cuando el trabajador percibe una relación negativa hacia su jefe presenta más horas trabajadas al día.
- F1 Relación con el jefe e Ingreso mensual. Se observó una relación estadísticamente de $r = -.154$ ($p \leq .05$) entre el factor relación con el jefe y la variable ingreso mensual por esta razón cuando el trabajador presenta una relación negativa con el jefe tiende a tener un menor ingreso mensual.
- Trabajo en sí mismo y Edad. Se obtuvo una correlación estadísticamente significativa de $r = .178$ ($p \leq .05$) entre el factor de trabajo en sí mismo y la variable edad de manera que cuando el trabajador presenta una edad menor expresa una actitud más positiva hacia sus labores.

Cabe mencionar que el F2 Promociones y el F3 Relación con compañeros y no indicaron correlaciones estadísticamente significativas al igual que las variables: antigüedad, personal a cargo, frecuencia con la que fuma número de cigarros y frecuencia con la que ingiere alcohol.

Tabla 3.22 Coeficiente de correlación de Pearson de Satisfacción laboral y variables clasificatorias.

Factores de Satisfacción laboral	Variables clasificatorias							
	Edad	Horas de trabajo al día	Antigüedad	Ingreso Mensual	Número de personas a cargo	Frecuencia con la que fuma	Número de cigarros	Frecuencia de consumo de alcohol
F1.Relación con el jefe	-0.05	-.148*	-0.06	-.154*	-0.06	0.06	0.03	0.03
F2.Promociones	0.05	-0.03	-0.11	-0.04	0.04	0.07	-0.02	-0.06
F3.Relación con compañeros	0.00	-0.05	-0.03	-0.08	0.06	0.02	-0.04	0.01
F4.Trabajo en sí mismo	.178*	0.04	0.00	0.01	0.12	0.09	-0.05	0.00

Nota: * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$.

6.1.13.2 Relación de Satisfacción laboral y Variables clasificatorias: Resultados de análisis T-student

En el siguiente apartado se presentan análisis de T-student entre la variable satisfacción laboral y las variables sexo y estado civil.

Relación de Satisfacción laboral y sexo

De acuerdo al análisis T-student efectuado entre la variable satisfacción laboral y sexo no se reporta ninguna correlación estadísticamente significativas. Específicamente los resultados en la Tabla 3.23.

Tabla 3.23 Relación de Satisfacción laboral y sexo.

Factores de Satisfacción laboral	Masculino			Femenino			t	gl	p
	n	Media	DS	n	Media	DS			
F1. Relación con el jefe	103	4.23	0.69	84	4.16	0.76	0.68	185	0.49
F2.Promociones	103	4.17	0.77	84	4.32	0.62	-1.41	185	0.16
F3.Relación con compañeros	103	4.1	0.7	84	4.15	0.67	-0.46	185	0.64

Factores de Satisfacción laboral	Masculino			Femenino			t	gl	p
	n	Media	DS	n	Media	DS			
F4.Trabajo en sí mismo	103	4.49	0.63	84	4.56	0.53	-0.8	185	0.42

Relación de Satisfacción laboral y estado civil

El análisis T-student reportó en la Tabla 3.24 ninguna relación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y estado civil.

Tabla 3.24 Relación de Satisfacción laboral y estado civil.

Factores de Satisfacción laboral	Con pareja			Sin pareja			t	gl	p
	n	Media	DS	n	Media	DS			
F1.Relación con el jefe	84	4.09	0.87	103	4.29	0.57	-1.93	185	0.054
F2.Promociones	84	4.25	0.75	103	4.23	0.68	0.22	185	0.82
F3.Relación con compañeros	84	4.09	0.72	103	4.14	0.65	0	185	0.59
F4.Trabajo en sí mismo	84	4.5	0.64	103	4.55	0.55	-0.68	185	0.49

6.1.13.3 Relación de Satisfacción laboral y Variables clasificatorias: Resultados de análisis de Anova

En el siguiente apartado se presentan los resultados de análisis de Anova entre la variable Satisfacción laboral y las variables escolaridad, puesto y tipo de contrato.

Relación de Satisfacción laboral y escolaridad

La Tabla 3.25 representa el análisis de anova efectuado entre los factores de satisfacción laboral y la variable escolaridad donde se observa que existe relación estadísticamente significativa con el F1 Relación con el jefe (F=6.04; p=0.003) y el F2 Promociones (F=6.04; p=0.01). Específicamente los resultados son los siguientes:

- F1 Relación con el jefe y escolaridad. Se encontró una relación significativa de (F=6.04; p=0.003) entre el F1 Relación con el jefe y escolaridad de manera

que cuando un trabajador representa un nivel de escolaridad más bajo como Secundaria ($\bar{x}= 4.39$) o Bachillerato y carrera técnica ($\bar{x}=4.22$) existe una relación más satisfactoria con el jefe directo que cuando se obtiene un nivel académico más alto como Licenciatura y posgrado ($\bar{x}=3.79$).

- F2 Promociones y escolaridad. Se obtuvo una correlación significativa de ($F=6.04$; $p=0.01$) entre el F2 Promociones y escolaridad lo que indica que cuando un trabajador tiene un nivel académico como Secundaria ($\bar{x}=4.43$) o Bachillerato y carrera técnica ($\bar{x}=4.24$) tiende a presentar una mayor oportunidad a ser promocionado en cambio cuando un trabajador representa un nivel académico como Licenciatura y posgrado ($\bar{x}=3.92$) disminuye la oportunidad a ser promocionado.

Tabla 3.25 Relación de Satisfacción laboral y escolaridad.

Factores de Satisfacción laboral	Escolaridad	n	Media	DS	F	p
F1.Relación con el jefe	Secundaria	44	4.39	0.64	6.04	0.003
	Bachillerato y carrera técnica	116	4.22	0.65		
	Licenciatura y Posgrado	27	3.79	0.99		
	Total	187	4.20	0.73		
F2.Promociones	Secundaria	44	4.43	0.63	4.45	0.01
	Bachillerato y carrera técnica	116	4.24	0.65		
	Licenciatura y Posgrado	27	3.92	0.96		
	Total	187	4.24	0.71		
F3.Relación con compañeros	Secundaria	44	4.11	0.70	0.47	0.62
	Bachillerato y carrera técnica	116	4.15	0.65		
	Licenciatura y Posgrado	27	4.01	0.79		
	Total	187	4.12	0.68		
F4.Trabajo en sí mismo	Secundaria	44	4.63	0.48	0.99	0.37
	Bachillerato y carrera técnica	116	4.49	0.58		
	Licenciatura y Posgrado	27	4.48	0.76		
	Total	187	4.52	0.59		

Relación de Satisfacción laboral y puesto

De acuerdo al análisis de anova efectuado entre la variable satisfacción laboral y la variable puesto que describe la Tabla 3.26 no se encontraron relaciones estadísticamente significativas.

Tabla 3.26 Relación de Satisfacción laboral y puesto.

Factores de Satisfacción laboral	Puesto	N	Media	DS	F	p
F1.Relación con el jefe	Gerente	37	3.96	0.88	1.73	0.16
	Tercero	12	4.26	0.82		
	Relevo	39	4.26	0.65		
	Asociado	99	4.26	0.67		
	Total	187	4.20	0.73		
F2.Promociones	Gerente	37	4.13	0.81	0.58	0.62
	Tercero	12	4.41	0.53		
	Relevo	39	4.22	0.70		
	Asociado	99	4.27	0.70		
	Total	187	4.26	0.71		
F3.Relación con compañeros	Gerente	37	4.05	0.76	0.63	0.59
	Tercero	12	4.25	0.57		
	Relevo	39	4.03	0.70		
	Asociado	99	4.17	0.66		
	Total	187	4.12	0.68		
F4.Trabajo en sí mismo	Gerente	37	4.54	0.64	0.53	0.65
	Tercero	12	4.70	0.49		
	Relevo	39	4.46	0.69		
	Asociado	99	4.52	0.54		
	Total	187	4.52	0.59		

Relación de Satisfacción laboral y tipo de contrato

La Tabla 3.27 presenta el análisis de anova entre la variable satisfacción laboral y la variable tipo de contrato, sin embargo no se reportan relaciones estadísticamente significativas.

Tabla 3.27 Relación de Satisfacción laboral y tipo de contrato.

Factores de Satisfacción laboral	Tipo de Contrato	n	Media	DS	F	p
F1.Relación con el jefe	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	4.22	0.80	0.00	0.94
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	4.20	0.72		
	Total	187	4.20	0.73		
F2.Promociones	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	4.57	0.59	1.51	0.22
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	4.23	0.71		
	Total	187	4.24	0.71		
F3.Relación con compañeros	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	4	0.63	0.23	0.62
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	4.12	0.69		
	Total	187	4.12	0.68		
F4.Trabajo en sí mismo	Tiempo determinado (Eventual o temporal)	7	4.64	0.37	0.27	0.59
	Tiempo indefinido (Base o planta)	180	4.52	0.59		
	Total	187	4.52	0.59		

6.1.14 Relación entre Mobbing y Satisfacción laboral: resultados del análisis de regresión lineal múltiple

Para determinar la relación multivariada que tiene la satisfacción laboral en el mobbing se realizó el análisis de regresión lineal múltiple. De acuerdo con la Tabla 3.28 se identificaron relaciones estadísticamente significativas con seis factores de mobbing y el factor Relación con el jefe de satisfacción laboral: F1 Hostigamiento sexual ($\beta=-0.387$; $p\leq.05$), F7 Generación de culpa ($\beta=-0.855$; $p\leq.001$), F10 Abuso de poder ($\beta=-0.43$; $p\leq.05$), F13 Sobrecarga de trabajo ($\beta=0.442$; $p\leq.05$), F14 Desacreditación profesional ($\beta=0.562$; $p\leq.05$) y F15 Exceso de supervisión y control ($\beta=0.203$; $p\leq.05$).

Como resultado del análisis de regresión lineal múltiple se obtuvieron relaciones estadísticamente significativas entre siete factores de mobbing y el factor Promociones de satisfacción laboral: F1 Hostigamiento sexual ($\beta=-0.44$; $p\leq.05$), F7 Generación de culpa ($\beta=-0.751$; $p\leq.001$), F8 Maltrato y humillación ($\beta=0.411$; $p\leq.05$), F11 Castigo ($\beta=-0.412$; $p\leq.05$), F13 Sobrecarga de trabajo ($\beta=0.601$; $p\leq.001$), F14

Desacreditación profesional ($\beta=0.608$; $p \leq .05$) y F16 Clima laboral hostil ($\beta=-0.289$; $p \leq .05$).

En el análisis de regresión lineal múltiple entre mobbing y satisfacción laboral se identificaron relaciones estadísticamente significativas entre cuatro factores de mobbing y el factor Relación con los compañeros de trabajo de satisfacción laboral: ($\beta=-0.411$; $p \leq .05$), F2 Violencia verbal ($\beta=-0.235$; $p \leq .05$), F7 Generación de culpa ($\beta=-0.527$; $p \leq .05$) y F8 Maltrato y humillación ($\beta=0.455$; $p \leq .05$).

También en el análisis de regresión lineal múltiple se identificaron relaciones estadísticamente significativas entre seis factores de mobbing y el factor Trabajo en sí mismo de satisfacción laboral: F1 Hostigamiento sexual ($\beta=-0.36$; $p \leq .05$), F2 Violencia verbal ($\beta=-0.214$; $p \leq .05$), F3 Violencia física ($\beta=0.519$; $p \leq .05$), F5 Aislamiento ($\beta=-0.533$; $p \leq .05$), F7 Generación de culpa ($\beta=-0.852$; $p \leq .05$), F13 Sobrecarga de trabajo ($\beta=0.384$; $p \leq .05$) y F14 Desacreditación personal ($\beta=0.639$; $p \leq .05$).

Para el presente análisis de regresión lineal múltiple, la R múltiple en el factor relación con el jefe fue de $R=.530$, con un porcentaje de varianza explicada del 28.1%, para el factor de promociones se obtuvo una $R=.496$ y un porcentaje de varianza explicada del 24.6%, en el caso del factor de relación con los compañeros de trabajo se explica una $R=.344$ con un porcentaje de varianza explicada de 11.8% y para el factor trabajo en sí mismo se obtuvo una $R=.483$ con un porcentaje del 23.3% de varianza explicada.

Tabla 3.28 Análisis de regresión lineal múltiple.

Variables independientes	Variable dependiente: Satisfacción laboral			
	Relación con el jefe	Promociones	Relación con los compañeros de trabajo	Trabajo en sí mismo
F1. Hostigamiento sexual	-0.387*	-0.44*	-0.411*	-0.360*
F2. Violencia verbal	-0.114	-0.081	-0.235*	-0.214*
F3. Violencia física	0.19	0.279	0.343	0.519*
F4. Amenazas	0.221	0.233	-0.107	-0.252
F5. Aislamiento	-0.109	-0.238	-0.304	-0.533*
F6. Comunicación deteriorada	-0.216	-0.169	0.117	-0.017
F7. Generación de culpa	-0.855***	-0.751***	-0.527*	-0.852*
F8. Maltrato y humillación	0.263	0.411*	0.455*	0.906
F9. Sabotaje y situaciones deshonestas	0.149	-0.136	0.3	0.087
F10. Abuso de poder	-0.43*	-0.115	-0.302	-0.067
F11. Castigo	-0.048	-0.412*	-0.001	-0.134
F12. Discriminación	0.015	0.078	0.105	-0.287
F13. Sobrecarga de trabajo	0.442*	0.601***	0.107	0.384*
F14. Desacreditación profesional	0.562*	0.608*	0.288	0.639*
F15. Exceso de supervisión y control	0.203*	0.147	0.093	0.135
F16. Clima laboral hostil	-0.232	-0.289*	0.016	-0.097
1°.Paso: R	0.530	0.496	0.344	0.483
1°.Paso: R ² Ajustada	0.281*	0.246*	0.118*	0.233*

6.1.15 Relación entre Mobbing y Motivación de logro en la satisfacción laboral: resultados del análisis de regresión lineal jerárquica múltiple

Para determinar la relación multivariada que tiene la motivación de logro y el mobbing en la satisfacción laboral se realizó el análisis de regresión lineal jerárquica en dos pasos. De acuerdo con la Tabla 3.29 en el primer paso del análisis de regresión jerárquica se obtuvo una relación significativa entre el factor Trabajo ($\beta=0.354$) de motivación de logro con el factor Trabajo en sí mismo de satisfacción laboral.

En el segundo paso del análisis de regresión lineal jerárquica se identificó una relación significativa entre el factor Competencia ($\beta=-0.171$) de motivación de logro y con el factor Relación con los compañeros de trabajo de satisfacción laboral. Además se identificaron relaciones estadísticamente significativas de seis factores de mobbing con la satisfacción laboral con la relación con el jefe: F1 Hostigamiento sexual ($\beta=-0.419$; $p\leq .05$), F7 Generación de culpa ($\beta=-0.890$; $p\leq .001$), F10 Abuso de poder ($\beta=-0.410$; $p\leq .05$), F13 Sobrecarga de trabajo ($\beta=-0.445$; $p\leq .05$), F14 desacreditación profesional ($\beta=-0.610$; $p\leq .05$) y F15 Exceso de supervisión y control ($\beta=-0.207$; $p\leq .05$). La R múltiple para este factor de satisfacción laboral en el segundo paso fue de $R=.553$ ($p\leq .05$), con un porcentaje de varianza explicada del 28.4%.

En el segundo paso del análisis regresión lineal jerárquica también se identificaron relaciones estadísticamente significativas con siete factores de mobbing y el factor Promociones de satisfacción laboral: F1 Hostigamiento sexual ($\beta=-0.468$; $p\leq .05$), F7 Generación de culpa ($\beta=-0.795$; $p\leq .001$), F8 Maltrato y humillación ($\beta=-0.374$; $p\leq .05$), F11 Castigo ($\beta=-0.358$; $p\leq .05$), F13 Sobrecarga de trabajo ($\beta=0.603$; $p\leq .001$), F14 Desacreditación profesional ($\beta=0.653$; $p\leq .001$) y F16 Clima laboral hostil ($\beta=-0.297$; $p\leq .05$). La R múltiple para este factor de satisfacción laboral en el segundo paso fue de $R=.502$ ($p\leq .05$), con un porcentaje de varianza explicada del 25.2%.

En el segundo paso del análisis regresión lineal jerárquica únicamente se identificaron relaciones estadísticamente significativas con cuatro de los factores de mobbing y el factor Relación con los compañeros de trabajo de satisfacción laboral: F1 Hostigamiento sexual ($\beta=-0.549$; $p\leq .05$), F7 Generación de culpa ($\beta=-0.571$; $p\leq .05$), F8 Maltrato y humillación ($\beta=0.443$; $p\leq .05$) y F10 Abuso de poder ($\beta=-0.329$; $p\leq .05$). La R múltiple para este factor de satisfacción laboral en el segundo paso fue de $R=.388$ ($p\leq .05$), con un porcentaje de varianza explicada del 15%.

De acuerdo con el segundo paso del análisis regresión lineal jerárquica se obtuvieron relaciones estadísticamente significativas con siete de los factores de mobbing y el factor Trabajo en sí mismo de satisfacción laboral: F1 Hostigamiento sexual ($\beta=-0.444$; $p\leq .05$), F2 Violencia verbal ($\beta=-0.217$; $p\leq .05$), F3 Violencia física

($\beta=0.512$; $p\leq.05$), F5 Aislamiento ($\beta=-0.489$; $p\leq.05$), F7 Generación de culpa ($\beta=-0.932$; $p\leq.001$), F13 Sobrecarga de trabajo ($\beta=0.408$; $p\leq.05$) y F14 Desacreditación profesional ($\beta=0.707$; $p\leq.001$). La R múltiple para este factor de satisfacción laboral en el segundo paso fue de $R=-.512$ ($p\leq.05$). con un porcentaje de varianza explicada de 26.3%.

Tabla 3.29 Análisis de regresión jerárquica lineal múltiple.

Variables Independientes	Variable dependiente: Satisfacción laboral			
	Relación con el jefe	Promoción	Relación con los compañeros de trabajo	Trabajo en sí mismo
1° Paso				
F1. Trabajo	0.064	0.153	-0.018	0.354*
F2. Maestría	0.009	-0.046	0.159	-0.148
F3. Competencia	0.058	0.029	-0.107	-0.041
2° Paso				
F1. Trabajo	-0.053	0.063	-0.077	0.177
F2. Maestría	0.106	0.023	0.238	0.027
F3. Competencia	0.001	0.014	-0.171 *	-0.038
16 Factores de la EVT:				
F1. Hostigamiento sexual	-0.419*	-0.468*	-0.549*	-0.444*
F2. Violencia verbal	-0.124	-0.08	-0.275*	-0.217*
F3. Violencia física	0.203	0.283	0.337	0.512*
F4. Amenazas	0.215	0.251	-0.134	-0.212
F5. Aislamiento	-0.098	-0.226	-0.236	-0.489*
F6. Comunicación deteriorada	-0.235	-0.171	0.016	-0.043
F7. Generación de culpa	-0.89***	-0.795***	-0.571*	-0.932 ***
F8. Maltrato y humillación	0.257	0.374*	0.443*	0.82
F9. Sabotaje y situaciones deshonestas	0.137	-0.166	0.345	0.049
F10. Abuso de poder	-0.41*	-0.087	-0.329*	-0.035
F11. Castigo	-0.02	-0.358 *	0.089	-0.004
F12. Discriminación	0.014	0.075	0.166	-0.268
F13. Sobrecarga de trabajo	0.445*	0.603***	0.164	0.408 *
F14. Desacreditación profesional	0.61*	0.653*	0.331	0.707***
F15. Exceso de supervisión y control	0.207*	0.146	0.117	0.138
F16. Clima laboral hostil	-0.232	-0.297*	0.040	-0.105
1°. Paso: R	0.095	0.127	0.144	0.217
2°. Paso: R	0.533*	0.502*	0.388*	0.512*
1°. Paso: R ² Ajustada	0.009	0.016	0.021	0.047
2°. Paso: R ² Ajustada	0.284*	0.252*	0.150*	0.263*

Discusión

En este apartado se presenta la discusión entre los resultados obtenidos por esta investigación, y los resultados obtenidos por algunos otros autores e investigaciones y su fundamento teórico.

En el presente estudio se encontró como resultado que la mayoría de los trabajadores no perciben Mobbing dentro de la organización, ya que un mayor porcentaje de trabajadores se encuentra en el percentil 10 (“No hay violencia”), para los 16 factores de la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT). Sin embargo, se encontraron casos, donde los trabajadores si perciben mobbing, aunque en menor porcentaje (.05% al 11.8% de los trabajadores), es decir se encuentran distribuidos entre los percentiles 40 (“Indicios de violencia”) y el percentil 90 (“Violencia peligrosa”).

Este resultado, es compatible con la investigación que presenta García, Mendoza y Cox (2014) dicho estudio fue realizado en la industria de la maquila en México, donde únicamente el 5.3% de los trabajadores reportan haber sufrido un alto nivel de mobbing mientras que el resto no reporta indicios de mobbing.

En cuanto al grado de violencia de los 16 factores de la EVT, se obtuvo como resultado que al menos el 90% de los trabajadores percibe un grado de violencia “Abajo del término medio” para por lo menos 14 factores de la EVT, en el caso del F5 Aislamiento el 100% de los trabajadores percibe un grado de violencia “Arriba del término medio” y en el caso del F15 Exceso de supervisión y control el 53.5% se encuentra con un grado de violencia “Bajo”.

Los puntajes de las medias de los 16 factores de la EVT, obtenidas en este estudio son más bajos en comparación a los obtenidos por Uribe (2013) en los 16 factores de (EVT). Sin embargo se encontraron coincidencias con respecto a los puntajes más altos de las medias en los siguientes dos factores: F15 Exceso de supervisión y control ($\bar{x}=3.38$) y el F10 Abuso de poder ($\bar{x}=2.50$). No obstante, para los puntajes bajos de las medias únicamente se coincide con Uribe (2013) en el F8 Maltrato y humillación ($\bar{x}=1.32$).

Por otro lado, los cuatro grupos (Grupo1 Hostigamiento y destructividad, Grupo 2 Aislamiento emocional, Grupo 3 Dominación y desprecio y Grupo 4 Hostilidad encubierta) que conforman la EVT mostraron que la mayor parte de los trabajadores no perciben violencia, es decir se encuentran en el percentil 10 (“No hay violencia”). Aunque, en algunos casos pero en menor porcentaje de trabajadores se encuentran distribuidos entre los percentiles 40 (“Indicios de violencia”) al percentil 90 (“Violencia peligrosa”).

De acuerdo con tres de los cuatro grupos (Grupo 1 Hostilidad y destructividad, Grupo 2 Aislamiento emocional, Grupo 3 Dominación y desprecio)

que conforman la escala EVT indican que la mayoría de los trabajadores se encuentran en un grado de violencia “Abajo del término medio” y el Grupo 4 Hostilidad encubierta indica que la mayoría de los trabajadores se encuentran en un grado de violencia “Bajo”.

Los indicadores psicosomáticos que conforman la EVT, reflejan en el presente estudio, que por lo menos el 50% de los trabajadores se encuentra en el percentil 10 es decir presentan un estado de salud “Muy saludable”. Dichos indicadores son: Tabaquismo (52.9%), Dolores de cabeza (58.3%), Dolores musculares (54.5%), Problemas gastrointestinales (62%), Trastornos de sueño (71.1%), Síntomas de ansiedad (80.2%), Síntomas de tristeza (81.5%), Falta del apetito sexual (83.4%), Trastornos alimenticios (82.4%), Miedos (86.1%) y Agresión (92%). En cambio, el indicador Consumo de alcohol mostró solo el 32.1% de los trabajadores en un estado de salud “Muy saludable”.

Por lo que, el indicador Consumo de alcohol demuestra que el 29.4% de los trabajadores se encuentra en el percentil 60, es decir presentan un estado de salud donde existen “Indicios de enfermedad” mientras que un 8.6% de los trabajadores reporta un estado de salud “Peligro de enfermedad” y un 0.5% de los trabajadores “Requiere apoyo por enfermedad”.

Otros indicadores psicosomáticos como: Dolores de cabeza (5.3%), Problemas gastrointestinales (2.7%), Trastornos de sueño (3.7%), Síntomas de ansiedad (3.7%), Falta del apetito sexual (3.7%), Trastornos alimenticios (5.3%), Miedos (3.7%) y Agresión (1.1%), demostraron que algunos trabajadores se encuentran en el percentil 90 es decir su estado de salud es “Peligro por enfermedad”.

Y por último, los indicadores psicosomáticos: Tabaquismo (13.4%), Consumo de alcohol (0.5%), Dolores de cabeza (0.5%), Dolores musculares (3.7%), Trastornos del sueño (2.7%), Síntomas de ansiedad (0.5%), Síntomas de tristeza (2.1%), Falta del apetito sexual (2.1%), Trastornos alimenticios (3.2%), Miedos (2.1%) y Agresión (1.1%) reportaron que los trabajadores se encuentran en el percentil 100 es decir que “Requieren apoyo por enfermedad”.

En cuanto a la relación entre los 16 factores de la EVT y los indicadores psicosomáticos se halló que solo cinco de ellos (consumo de alcohol, dolores musculares, problemas gastrointestinales, disminución del apetito sexual y trastornos alimenticios) mostraron correlaciones estadísticamente significativas entre sí. Aranda, Pando, Torres, Salazar y Sánchez (2011) realizaron un estudio donde obtuvieron como resultados sobresalientes donde el 43.4% de los trabajadores menciono haber tenido una enfermedad y un 20% refirió estar relacionada con el trabajo, de manera que concluyen que laborar bajo condiciones inseguras impide que el trabajador realice óptimamente sus funciones.

Tal como lo menciona Iñaki Piñuel y Zabala (citado en Abajo, 2006) el Mobbing ocasiona problemas físicos o psicosomáticos en la salud de los trabajadores y los divide en: efectos cognitivos, síntomas psicosomáticos de estrés, síntomas de desajuste del Sistema Nervioso Autónomo, síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo, trastornos del sueño y cansancio y debilidad. De igual manera José Luis González Rivera (citado en Abajo, 2006) proporciona algunos síntomas en los trabajadores como consecuencia del Mobbing: dolor abdominal, náuseas y vómitos, pérdida del apetito, dolores musculares, sensación de mareo y desvanecimiento por mencionar algunos.

En la presente investigación se hallaron las siguientes relaciones entre los factores de la EVT e indicadores psicosomáticos: los trabajadores expuestos a un mayor hostigamiento sexual presentan mayor consumo de alcohol, al igual que los trabajadores que presentan una mayor comunicación deteriorada tienden a un mayor consumo de alcohol.

Para el indicador psicosomático dolores musculares se encontró que los trabajadores que presentan dolor en cuello, espalda o extremidades tienden a presentar dentro del ámbito laboral: mayores amenazas, mayor aislamiento laboral, una mayor comunicación deteriorada, mayor generación de sentimientos de culpa por cometer errores, mayor abuso de poder, desacreditación profesional, un exceso de supervisión y control y un mayor clima laboral hostil.

En el caso del indicador problemas gastrointestinales se muestra que los trabajadores que presentan síntomas como: diarrea, gastritis, colitis, úlceras, etc. tienen a presentar en la organización mayores amenazas, maltrato y humillaciones y un mayor clima laboral hostil.

El indicador psicosomático disminución del apetito sexual mostro correlaciones significativas con los 16 factores de la EVT al igual que el indicador trastornos alimenticios. En consecuencia cuando un trabajador presenta situaciones de índole sexual que atenten contra su dignidad dentro del ámbito laboral o presente síntomas como: falta o exceso de apetito, vomito y/o náuseas indican que perciben mobbing dentro de la organización.

Segura, Hernández y Ballesteros (2013) demuestran y confirman que los trabajadores acosados dentro de la organización tienden a puntuaciones más altas en el número e intensidad de síntomas psicopatológicos, respecto a los no acosados.

Además, la presente investigación reporto que algunos de los 16 factores de la EVT obtuvieron relaciones estadísticamente significativas con distintas variables clasificatorias. A continuación su explicación:

De acuerdo al coeficiente de la correlación de Pearson entre los 16 factores de la EVT y las variables clasificatorias se encontró que: el F1 Hostigamiento sexual

obtuvo relación estadísticamente y positiva con la variable Frecuencia de consumo de bebidas alcohólicas, de manera que cuando el trabajador presenta situaciones de índole sexual que atenten contra su dignidad dentro de la organización, tiende a consumir con mayor frecuencia bebidas alcohólicas.

Al igual que el F6 Comunicación deteriorada obtuvo correlación estadísticamente significativa con la variable Frecuencia de consumo de bebidas alcohólicas, en consecuencia cuando el trabajador percibe comunicación deteriorada dentro de la organización, presenta un mayor consumo de bebidas alcohólicas.

El F15 Exceso de supervisión y control mostró relación estadísticamente significativa y positiva con la variable Antigüedad, así que cuando el trabajador presenta un exceso de supervisión y control dentro de la organización tiende a tener una mayor antigüedad dentro de la empresa.

Nuevamente, el F15 Exceso de supervisión y control mostró relación estadísticamente significativa y negativa con la variable Ingreso mensual, por lo que cuando un trabajador presenta un exceso de supervisor y control dentro de la organización su ingreso mensual tiende a ser menor.

En relación a la variable sexo el único factor de la EVT, que mostró relación significativa fue el F10 Abuso de poder, de manera que las mujeres tienden a presentar mayor abuso de poder dentro de la organización en comparación al puntaje de los hombres. Por su parte, Moreno, Rodríguez, Garrosa y Rodríguez (2005) presentan un estudio donde de igual forma los resultados mostraron diferencias significativas entre hombres y mujeres en acoso psicológico, aislamiento social y desacreditación por lo que concluyen que el hecho de ser mujer supone un riesgo adicional para sufrir acoso psicológico.

Fuentes (2013) y Justicia, Benítez, Fernández y Ana (2007) demuestran en sus estudios realizados, que existen diferencias significativas en donde el porcentaje de mujeres que sufre acoso laboral es significativamente superior al de hombres.

Por último se encontró que el F15 Exceso de supervisión obtuvo relación estadísticamente significativa con la variable puesto, es decir, que cuando un trabajador ocupa un puesto de menor rango tiende a presentar mayor revisión y control en procesos, con métodos y técnicas rigurosas. Se coincide con Iñaki y Oñate (2006), en dichos resultados ya que refieren que respecto a los grupos profesionales en el mobbing se señalan diferencias según la posición del trabajador dentro la organización.

La presente investigación no reflejó resultados entre los 16 factores de la EVT y las variables clasificatorias: estado civil, escolaridad y tipo de contrato.

Para los resultados entre los 16 factores de la EVT y la variable motivación de logro. Se explica lo siguiente:

Se identificó que existen relaciones estadísticamente significativas y negativas entre siete factores de la variable mobbing (F4 Amenazas, F7 Generación de culpa, F10 Abuso de poder, F11 Castigo, F13 Sobrecarga de trabajo, F14 Desacreditación profesional y F16 Clima laboral hostil) con el F1 Trabajo de la variable motivación de logro, indicando que cuando existen amenazas, sentimientos de culpa por cometer errores dentro de la organización, abuso de poder, castigos, sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional y clima laboral hostil, el trabajador presenta una actitud negativa hacia su trabajo. Este resultado es compatible con Pinzón et al. (2010) y Trujillo et al. (2007) donde dichos autores concluyen dentro de cada una de sus investigaciones, que cuando se encuentra presente el mobbing existe como resultado trabajadores desmotivados e insatisfechos que encuentran al trabajo como algo asociado al sufrimiento.

Con respecto al F2 Maestría de la variable motivación de logro, se identificó que existen relaciones estadísticamente significativas con siete factores de mobbing (F4 Amenazas, F7 Generación de culpa, F10 Abuso de poder, F11 Castigo, F14 Desacreditación profesional, F15 Exceso de supervisión y control y F16 Clima laboral hostil) por lo que cuando existe mobbing dentro de la organización el trabajador tiende a una menor preferencia por realizar tareas difíciles o por realizar trabajos sin intentar la perfección.

El F3 Competencia de la variable motivación de logro no obtuvo relación estadísticamente significativa con los 16 factores de la EVT.

Con respecto a los resultados entre los 16 factores de la EVT y la variable satisfacción laboral. Se encontró lo siguiente:

Los factores: F1 Hostigamiento sexual, F2 Violencia verbal, F4 Amenazas, F6 Comunicación deteriorada, F7 Generación de culpa, F8 Maltrato y humillación, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas, F10 Abuso de poder, F11 Castigo, F12 Discriminación, F13 Sobrecarga de trabajo, F14 Desacreditación profesional, F15 Exceso de supervisión y control y F16 Clima laboral hostil, mostraron relación con el F1 Relación con el jefe de la variable satisfacción laboral, indicando que cuando existe mobbing dentro de la organización el trabajador presenta una relación negativa hacia con su jefe.

Igualmente, Yañez, Arens y Ripoll (2010) buscaban evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral obtenido como resultado que las relaciones interpersonales tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral, especialmente, las relaciones con jefaturas.

Por otro lado, López et al., (2010) realizaron un estudio para conocer la relación existente entre el mobbing y la satisfacción laboral, demostrando que la

supervisión y prestaciones se relacionan de forma negativa con el mobbing y la satisfacción laboral.

Para el F2 Promociones de la variable satisfacción laboral mostró relaciones estadísticamente significativas y negativas con nueve factores de la variable mobbing (F1 Hostigamiento sexual, F4 Amenazas, F7 Generación de culpa, F8 Maltrato y humillación, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas, F10 Abuso de poder, F11 Castigo, F14 Desacreditación profesional, F15 Exceso de supervisión y control y F16 Clima laboral hostil), en consecuencia cuando existe mobbing dentro de la organización, las promociones de los trabajadores son menores o se ven afectadas.

De acuerdo con el F3 Relación con los compañeros de la variable satisfacción laboral, no se mostraron relaciones significativas estadísticamente con los 16 factores de la EVT. Sugiriendo que el mobbing principalmente es ejercido por parte de las jefaturas o puestos superiores, que se explica cómo un tipo de mobbing descendente; que se puede explicar como un abuso de poder de acuerdo a la pirámide jerárquica de la organización misma (Martos, 2006) y (González, 2006).

Finalmente, el F4 Trabajo en sí mismo de la variable satisfacción laboral, demostró tener relación estadísticamente significativa con cuatro factores de la EVT (F2 Violencia verbal, F4 Amenazas, F7 Generación de culpa y F16 Clima laboral hostil), de manera que cuando existe mobbing dentro de la organización el trabajador presenta negatividad o pesimismo sobre el trabajo que realiza. Piñuel y Zavala (2001) reportan que una moral baja, pérdida de lealtad y poca dedicación por parte de los trabajadores, son consecuencias para la organización cuando el mobbing se encuentra presente en la organización.

También, se encontró que la variable motivación de logro obtuvo relaciones estadísticamente significativas con algunas variables clasificatorias. A continuación su explicación:

El F3 Competitividad y la variable clasificatoria personal a cargo obtuvieron correlación estadísticamente significativa y positiva, de manera que si el trabajador presenta un mayor deseo por ser el mejor dentro de la organización tiende a tener mayor personal a cargo.

Nuevamente, el F3 Competitividad mostró relación pero con la variable consumo de bebidas alcohólicas, en consecuencia, cuando el trabajador presenta un mayor deseo por ser el mejor dentro de la organización refleja un mayor consumo de bebidas alcohólicas

El F1 Trabajo y la variable estado civil reflejan que los trabajadores con pareja presentan mayor actitud positiva hacia su trabajo que los trabajadores que se encuentran sin pareja

El F2 Maestría y la variable estado civil muestran que los trabajadores con pareja presentan predilección por realizar tareas difíciles buscando la perfección en su trabajo, resultando contrario a los trabajadores que se encuentran sin pareja.

Por último, el F3 Competencia y la variable escolaridad muestran que los trabajadores con nivel académico en Bachillerato y carrera técnica, presentan un mayor deseo de ser mejores en situaciones interpersonales que los trabajadores con nivel académico en Secundaria o Licenciatura.

Por otra parte, la variable satisfacción laboral obtuvo correlaciones estadísticamente significativas con algunas variables clasificatorias. A continuación su explicación:

El F1 Relación con el jefe y la variable horas trabajadas al día, muestran que cuando el trabajador trabaja más horas, tiende a tener una relación negativa hacia su jefe. Herzberg (citado en Yañez et al., 2010) clasificó que las relaciones interpersonales con supervisores y compañeros como factores pueden influir en experimentar insatisfacción laboral.

Además, F1 Relación con el jefe y la variable ingreso mensual presentaron relación estadísticamente, por esta razón, cuando el trabajador presenta un ingreso mensual menor tiende a tener una relación negativa con su jefe.

También, F1 Relación con el jefe y la variable escolaridad obtuvieron correlación significativa, de manera que cuando un trabajador presenta un nivel de escolaridad más bajo como Secundaria o Bachillerato y/o carrera técnica existe una relación más satisfactoria con el jefe directo que cuando se obtiene un nivel académico más alto como Licenciatura y/o posgrado.

Para F2 Promociones y la variable escolaridad obtuvieron una correlación significativa indicando que cuando un trabajador tiene un nivel académico como Secundaria o Bachillerato y/o carrera técnica, presenta mayor oportunidad a ser promocionado, en cambio cuando un trabajador tiene un nivel académico como Licenciatura y/o posgrado disminuyen las oportunidades a ser promocionado.

El F4 Trabajo en sí mismo y la variable edad reflejan que si el trabajador presenta una edad menor expresa una actitud más positiva hacia sus labores.

Cabe mencionar que el F3 Relación con compañeros de trabajo no mostró resultados significativos con alguna de las variables clasificatorias.

Los resultados del análisis de regresión lineal jerárquica entre Mobbing y Motivación de logro en la Satisfacción laboral, mostraron por una parte que el factor trabajo de motivación de logro y el factor trabajo en sí mismo de la satisfacción laboral, una correlación estadísticamente significativa y positiva, indicando que cuando el trabajador presenta una actitud positiva hacia su trabajo refleja una mejor percepción sobre sus actividades laborales.

Por otro lado el factor competencia de motivación de logro mostro relación con la relación con compañeros de trabajo indicando que cuando el trabajador presenta deseos de ser el mejor dentro de la organización, la relación con sus compañeros de trabajo tiende a ser menos satisfactoria.

En cuanto al factor hostigamiento sexual se halló que cuando se encuentra presente dentro de la organización afecta de manera negativa la relación con el jefe, las promociones u oportunidades de crecimiento, la relación con compañeros y la percepción del trabajo en sí mismo.

Para el factor violencia verbal se mostró que cuando es percibida dentro de la organización la percepción en el trabajo en sí mismo tiende a ser negativa.

Cuando el factor violencia física se encuentra presente dentro del ámbito laboral, el trabajador presenta una mayor percepción de su trabajo.

El factor aislamiento manifestó que cuando es percibido por un trabajador dentro del ámbito laboral, la percepción de su trabajo en sí mismo tiende a ser negativa.

Se encontró que cuando el factor comunicación deteriorada es percibido dentro de la organización afecta de manera negativa la relación con el jefe, las promociones y oportunidades de crecimiento, la relación con compañeros y la percepción del trabajo en sí mismo del trabajador.

En cambio, para el factor maltrato y humillación se obtuvo que cuando se presentan dentro de la organización, existe una relación positiva para la promoción u oportunidades laborales y la relación con compañeros en el trabajador.

En cuanto al factor abuso de poder mostró que cuando es percibida por el trabajador la relación con el jefe y la relación con los compañeros de trabajo tiende a ser negativa.

Cuando se presenta el factor castigo dentro de la organización el trabajador tiende a tener una menor oportunidad en cuanto a promociones u oportunidades laborales.

Para el factor sobrecarga de trabajo se mostró que cuando el trabajador lo percibe dentro del ámbito laboral, afecta de manera negativa la relación con el jefe, las promociones u oportunidades laborales y la percepción del trabajo en sí mismo.

El factor desacreditación profesional presento correlaciones significativas y negativas con la relación con el jefe y las promociones, por tanto cuando el trabajador presenta desacreditación profesional en la organización tiende a una relación negativa con su jefe y menor oportunidad en promociones laborales.

Ante la presencia del factor exceso de supervisión se mostró que la relación entre el jefe y el trabajador tiende a ser negativa.

Finalmente cuando el trabajador percibe el factor clima laboral hostil en la organización reportó tiende a menores oportunidades en cuanto a promociones laborales.

Conclusiones

Con base a los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye solo para esta muestra de trabajadores de una cadena multinacional de tiendas de conveniencia, lo siguiente:

Un mayor porcentaje de los trabajadores no presentó Mobbing dentro de la organización, es decir se considera que “no hay violencia” de acuerdo a la EVT. Sin embargo entre el .05% a un 2.1% de los trabajadores presentó “violencia peligrosa” en 13 factores de la EVT. De los 16 factores que conforman a la EVT los de mayor presencia son: exceso de supervisión, abuso de poder y generación de culpa. Por otro lado los factores con menor frecuencia de la EVT fueron: clima laboral hostil, maltrato y humillación y violencia física.

Además, en cuanto al grado de violencia de los 16 factores de la EVT se reportó que: hostigamiento sexual, violencia verbal, violencia física, amenazas, comunicación deteriorada, generación de culpa, maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, castigo, discriminación, sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional y clima laboral hostil están por abajo del término medio. Sin embargo el grado del factor aislamiento se encuentra por arriba del término medio y el grado del factor exceso de supervisión y control es bajo.

Para los cuatro grupos (hostigamiento y destructividad, aislamiento emocional, dominación y desprecio y hostilidad encubierta) que conforman la EVT reportaron que para la mayor parte de los trabajadores no hay violencia dentro de la organización. Pero, por lo menos en un porcentaje del 3.7% al 4.9% indica que existe un indicio de violencia para los cuatro grupos. El grado de violencia que presenta cada uno de los grupos es por abajo del término medio exceptuando a hostilidad encubierta que se encuentra en un grado de violencia abajo.

En cuanto a los indicadores psicosomáticos la mayor parte de los trabajadores reflejaron un estado de salud muy saludable para los 16 factores de la EVT. No obstante, en los indicadores tabaquismo, trastornos de sueño y trastornos alimenticios se requiere apoyo por enfermedad.

Con relación, a los indicadores psicosomáticos y Mobbing los trabajadores presentaron los siguientes indicadores: consumo de alcohol, dolores musculares, problemas gastrointestinales, disminución del apetito sexual y trastornos alimenticios ante la presencia de los 16 factores de la EVT.

Se destaca de igual manera que las mujeres presentan un mayor puntaje de abuso de poder contra el puntaje de los hombres. También se denota que los trabajadores que tienen un puesto jerárquico medio presentaron un exceso de supervisión contra los que tienen puestos gerenciales o de menor rango.

Por otra parte, los resultados en cuanto al Mobbing y motivación de logro se confirmó que cuando existe un mayor mobbing disminuye la motivación de logro. En

el presente estudio cuando factores como: amenazas, generación de culpa, abuso de poder, castigo, sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional, exceso de supervisión y control y clima laboral hostil afectan de forma directa a la actitud positiva hacia el trabajo en sí mismo y la preferencia por realizar tareas difíciles o buscar la perfección.

Con base a los resultados, se puede afirmar que cuando existe Mobbing dentro de la organización se ve afectada de manera directa la satisfacción laboral del trabajador; los factores que tienen efecto en la satisfacción laboral son: hostigamiento sexual, violencia verbal, amenazas, comunicación deteriorada, generación de culpa, maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, castigo, discriminación, sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional, exceso de supervisión y control y clima laboral hostil. Afectando de manera directa a la relación con el jefe, las promociones u oportunidades de crecimiento para el trabajador, y el trabajo en sí mismo.

La motivación de logro en los trabajadores mostró que cuando se tiene pareja se presenta una mayor actitud positiva hacia su trabajo que los trabajadores que se encuentran sin pareja. Además también se encontró que los trabajadores con pareja tienen predilección por realizar tareas más difíciles o buscan la perfección en su trabajo que los trabajadores que se encuentran sin pareja.

Además, se reportó que cuando los trabajadores presentan un nivel académico como Bachillerato o carrera técnica presentan mayores deseos de ser mejores en situaciones interpersonales contra los que tienen un nivel académico como Secundaria o Licenciatura.

Por otro lado, la satisfacción laboral reflejó que cuando se trabajan más horas se tiene una relación menos satisfactoria con el jefe, al igual que cuando el trabajador recibe un menor ingreso mensual. También, se halló que cuando el trabajador tiene menor edad se presenta una mayor actitud positiva hacia sus labores.

Cabe destacar que cuando el trabajador tiene escolaridad como Secundaria o Bachillerato existe una relación más satisfactoria con el jefe que si se tiene escolaridad de Licenciatura. De igual manera cuando se presenta escolaridad como Secundaria o Bachillerato existe una mayor oportunidad de ser promocionado que cuando se presenta escolaridad como Licenciatura.

En conclusión cuando se presenta Mobbing dentro de la organización afecta de manera directa la búsqueda del éxito en situaciones que implican la evaluación del desempeño dentro de la misma y los sentimientos positivos sobre su propio trabajo.

Limitaciones y Sugerencias

Dentro de las limitaciones encontradas en la presente investigación, fue el tiempo disponible de aplicación para los instrumentos, ya que de acuerdo a la organización solo se contó entre una hora y hora y media, por lo que no se realizó un rapport adecuado y una entrevista final como lo sugiere el instrumento EVT.

Además cabe destacar que se sugirió a la empresa que en un inicio la aplicación fuera dentro de cada una de las tiendas que probablemente tuvieran mayores problemas con: rotación de personal, ausentismo o demandas. Sin embargo la organización solo permitió evaluar al personal que se encontraba en cursos de capacitación.

Se sugiere que para obtener resultados más confiables en cuanto a las tiendas que reportan una alta rotación de personal, ausentismo o demandas por parte de los trabajadores, el instrumento sea aplicado directamente en cada una de estas tiendas. Además, cabe destacar que sería importante dar seguimiento a las quejas presentadas por parte de los trabajadores ya que en este caso son las mujeres las que reportan un mayor abuso de poder.

Por otro lado se sugiere que sea un profesional, en este caso, un psicólogo laboral, quien realice el diagnóstico a través de los instrumentos ya antes mencionados. Además de adecuar un plan de intervención y cursos de capacitación principalmente para puestos de mando altos en cuestión de habilidades gerenciales e inteligencia emocional donde se enseñe a trabajar bajo estrés y controlar la agresividad generada por las actividades laborales así como lo sugiere Verona et al., en el 2014.

Al igual que manejar planes con una mayor estructuración y repartición de actividades para los trabajadores de mandos bajos.

En cuanto a la empresa se le sugiere adoptar medidas de prevención ante el mobbing e implementar una política interna que establezca el compromiso y el rechazo ante conductas de violencia y las sanciones que correspondan por dichos actos (Verona et al., 2014).

Al igual que educar a los empleados en cuanto a normas de buena conducta estableciendo cuáles están permitidas y cuáles no. También indicar explícitamente el procedimiento a seguir por el trabajador que se considere víctima de mobbing (cómo actuar, a quien acudir...), ofreciendo un procedimiento simple y confidencial (Verona et al., 2014).

Referencias

- Abajo, O. (2006). *Mobbing: acoso psicológico en el ámbito laboral*. Segunda edición. Argentina: Lexis Nexix.
- Abrajan, C., Contreras, P. y Montoya, R. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo una exploración cualitativa. *Revista Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1),105-118.
- Álvarez, H. y Faizal, G. (2012). *Salud Ocupacional y prevención: Guía práctica*. Primera Edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- Andrade, V., & Carolina, I. (2008). Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10),9-25.
- Aranda, B., Pando, M., Torres, L., Salazar, E. y Sánchez, T. (2011). Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(2),266-278.
- Arciniega, R. (2009). El acoso Moral (Mobbing) en las Organizaciones Laborales. *Revista Psicología Iberoamericana*, 17(2),13-23.
- Arrieta, S. y Navarro, C. (2008). Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. *Revista Actualidades en Psicología*, 22(109),67-84.
- Barón, D., Munduate, J. y Blanco, B. (2003). La espiral del Mobbing. *Revista papeles del psicólogo*, 23(84),71-82.
- Barrios, S. y Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(1),136-141.
- Benavidez, F., García, A. y Ruiz, C. (2000). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. 2ª Edición. Barcelona: Masson.
- Carretero, D., Gil-Monte. y Luciano, D. (2011). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo. *Revista Psicothema*, 23(4),617-623.
- Chiang, V., Méndez, U. y Sánchez, B. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Revista Theoria*, 19(2),21-36.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Thomson.

- Díaz, L., Andrade, P. y La Rosa, J. (1989). Orientación de logro: Desarrollo de una escala multidimensional (EOL) y su relación con aspectos sociales y de personalidad. *Revista Mexicana de Psicología*, 6(1),21-26.
- Escartín, S., Arrieta, S. y Rodríguez, C. (2010). "Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. *Revista Actualidades en Psicología*, 23-24(110-111),1-19.
- Estrada, M., Restrepo, O. y Roncancio, R. (2007). Cómo influyen los factores de motivación en la satisfacción de los empleados dentro de una organización. *Revista Scientia et Technica*, 8(37),345-350.
- Fidalgo, A. y Piñuel, I. (2004). La escala de Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Revista Psicothema*, 16(4),615-624.
- Fuentes, V. (2013). Acoso laboral o mobbing y violencia de género. *Revista Sanid Milit Mex*, 67(1),33-37.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo*. Oxford University.
- García, R., Mendoza, M. y Cox, L. (2014). La cara oculta del mobbing. Aplicación de la escala Cisneros en una planta maquiladora en México. *Contaduría y Administración*, 59 (1),175-193.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2),237-341.
- Gomero, R., Zevallos, E. y Llapyesan, C. (2006). Medicina del Trabajo, Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y Salud Ocupacional. *Revista Med Hered*,17(2),105-108.
- Hernández, J., Quintana, T., Mederos, T., Guedes, P. y García. G. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana Militar*, 38(1),0-0.
- Herrera, C. y Sánchez, G. (2012). Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. Un análisis estructural. *Revista Ra Ximhai*, 8(2),217-232.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Séptima Edición. México: Mc Graw Hill.
- Juárez, G. y Camacho, A. (2001). *Reflexiones teórico-conceptuales de los psicossocial en el trabajo*. México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos: Juan Pablos Editor.

- Justicia, J., Benítez, M., Fernández, H. y Ana, G. (2007). El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la Universidad. *Revista Psicología em Estudo*, 12(3),457-463.
- Ley Federal del Trabajo. Secretaria de Trabajo y Previsión Social. 2013.
- López, E. (1999). *Evaluación de la percepción ambiental, la satisfacción laboral y el desgaste emocional del personal de un centro de atención a la salud*. México. UNAM.
- López, C., Vázquez, R. y Montes, P. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2),215-224.
- López, C., Vázquez, R. y Picón, P. (2008). Un estudio empírico sobre las características distintivas de las víctimas de Mobbing. *Revista Mexicana de Psicología*, 25(2),223:235.
- Mankeliunas, M. (1987). *Psicología de la Motivación*. México: Editorial Trillas.
- Medina, G., Gallegos, M. y Lara, H. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administração Pública*, 42(6),113-123.
- Meseguer, P., Soler, S., García, I., Sáez, N. y Sánchez, M. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Revista Psicothema*, 19(2),225-230.
- Molano, J. y Arévalo, N. (2012). De la Salud Ocupacional o la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 23(48),21-31.
- Mora, A. y Negrete, L. (1990). *Satisfacción laboral*. México. UNAM.
- Moreno, H. (2009). Salud laboral: Orígenes, evolución e importancia en el trabajo. *Hospital-ESDAI*, Enero-Junio.
- Moreno, M., Zabaleta, R., Ema, L., García, D. y Uriarte, C. (1999). Medida de la motivación laboral en una gran orientación. Propuesta Metodología. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 15(1),9-21.
- Moreno, J., Rodríguez, M., Garrosa, H., Morante, B. y Rodríguez, C. (2005). Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española. *Revista Psicología em Estudo*, 10(1),3-10.

- Moreno, J., Rodríguez, M., Eugenia, M., Garrosa., Rodríguez, C. y Díaz, G. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 7(2),335-345.
- Navarro, J. y Quijano, D. (2003). Dinámica no lineal en la motivación en el trabajo: propuesta de un modelo y resultados preliminares. *Revista Psicothema*, 15(4),643-649.
- Ovejero, B. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 22(6),101-121.
- Peralta, M. (2004). El acoso laboral-mobbing perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, (18),111-122.
- Pinzón, B. y Atencio, E. (2010). El mobbing en el desempeño laboral. Implicaciones en la salud. *Revista Multiciencias*, 10,140-145.
- Piñuel, Z. y Oñate, C. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro de Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 22(3),309-332.
- Ramos, A. (1998). *Motivación de Logro entre estudiantes de la Facultad de Psicología*. México. UNAM.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Decimoquinta Edición. México: Pearson.
- Ruiz, A. (1987). *Salud Ocupacional y productividad*. México: Editorial Limusa.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. España: Editorial Síntesis.
- Salanova, M., Martínez, I. y Llorens, S. (2014). Una mirada más “positiva a la salud Ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Revista Papeles del Psicólogo*, 35(1),22-30.
- Sánchez-S, M. y Sánchez-S, P. (2014). Incidencia de las características personales e inherentes al empleo sobre la satisfacción de los trabajadores en España. *Estudio de Economía Aplicada*, 32(1),311-334.
- Sánchez-S, M., Sánchez-S, P., Cruz, G. y Sánchez-S, F. (2014). Características Organizacionales de la Satisfacción Laboral en España. RAE- *Revista de Administração de Empresas*, 54(5),537-547.

- Sanín, P. y Salanova, S. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Revista Universitas Psychologica*, 13(1).
- Santiago, D. y Navarro, C. (1998). Un Modelo Integrado de la Motivación en el Trabajo: Conceptualización y Medida. *Revista de Psicología de Trabajo y de las Organizaciones*, 14(2),193-216.
- Trujillo, F., Valderrabano, A. y Hernández, M. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuestas de un modelo para las organizaciones mexicanas Innovar. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29),71-91.
- Uribe, P. (2008). *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. México: Facultad de Psicología.
- Uribe, P., García, S., Castillo, P. y Barrera, P. (2011). La Escala Mexicana de Acoso en el trabajo (EMAT): Violencia laboral, Factores psicosomáticos y clima laboral, un estudio confirmatorio. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(2),161-182.
- Vargas, T. (2008). Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío. *Universidad De La Salle Bajío*, 1(1),150-172.
- Verona, M., Déniz, M. y Santana, M. (2014). Consecuencias y Responsabilidades de la empresa ante el mobbing. *Revisa Ciencia y Sociedad*, 39(3),413-440.
- Vicente, R. y Cervera, A. (2005). *Mobbing o acoso laboral*. Madrid: Editorial Tebar.
- Yañez, G., Arenas, C. y Ripoll, N. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Revista de Psicología*, 16(2),195-201.

ANEXOS

Si usted alguna vez ha sido víctima de alguna conducta hostil durante su vida laboral conteste este cuestionario, de lo contrario regréselo al aplicador. Gracias

Cuestionario EVT

INSTURUCCIONES

A continuación encontrara una serie de enunciados, responda considerando su forma de sentir, percibir o apreciar determinadas **situaciones hostiles**, ya sea de un evento pasado o actual hacia usted en la organización donde labora o laboró alguna vez en su vida. Se le recomienda contestar con toda confianza y sinceridad.

Para contestar utilice **las hojas de respuestas** (anexas) marcando una “X” el cuadro correspondiente que describa mejor su forma de sentir, percibir o apreciar.

Se le presentarán **dos tipos de respuesta para cada enunciado**. El primer tipo (a), se refiere a la **frecuencia** con que ocurre una acción, con **seis posibles** opciones. (Nunca, Casi nunca, Una vez al mes, Una vez a la semana, Casi Diario, Diario) puede elegir cualquiera de ellas. As mismo, para el segundo tipo (b) de respuesta se podrá elegir cualquiera de sus **seis posibilidades** (Uno o menos de un mes, dos meses, tres meses, cuatro meses, cinco meses, seis meses o más meses) lo cual indicara la **duración** de cada acción.

Ejemplo: Donde laboro si cometo un error soy castigado.

Respuesta a) (Frecuencia):

Respuesta b) (Duración):

¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Una vez al mes X (3)	Una vez a la semana (4)	Casi Diario (5)	Diario (6)	Uno o Menos de un mes (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) ó más meses

En el ejemplo, quien contestó considera que si comete un error es castigado al menos una vez al mes y está situación se ha presentado por un periodo de 5 meses.

En caso de que la primera respuesta a) sea Nunca, la segunda respuesta b) deberá dejarla en blanco; como se muestra el ejemplo de abajo.

¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
Nunca						Uno o Menos de un mes (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) ó más meses
X	Casi Nunca (2)	Una vez al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Casi Diario (5)	Diario (6)						
(1)											

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS

Sus respuestas son anónimas y confidenciales

Sólo serán utilizados con fines estadísticos

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO

¡GRACIAS!

CUESTIONARIO EVT SIN CLAVES

1	Donde trabajo exageran al controlarme entradas, salidas y movimientos dentro de la empresa
2	En la organización donde laboro mi jefe me impone su voluntad e intereses
3	Mi jefe me ha obligado a pedirle perdón de manera humillante por errores de trabajo
4	Me amenazan con reducirme mi tiempo de descanso
5	En mi lugar de trabajo he descubierto que inventan “chismes” de mí
6	Me han amenazado con reportarme o inhabilitarme para otros trabajos
7	Mi jefe y/o compañeros de trabajo suelen hacerme llamadas telefónicas con propuestas sexuales, las cuales me molestan y rechazo
8	Mis compañeros de trabajo me hacen la vida imposible
9	En el trabajo me calumnian y se murmura a mis espaldas
10	He observado que mi jefe y mis compañeros se ponen de acuerdo para sabotear mi trabajo

11	Si me rehusó a realizar actividades extras recibo amenazas por parte de mi jefe
12	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me tratan mal por mi orientación sexual
13	Cuando mis familiares o amigos llegan a comunicarse telefónicamente conmigo al trabajo, se les niega la posibilidad de hablar conmigo sin razón aparente
14	He tenido que soportar peticiones de favores sexuales por parte de compañeros de trabajo que abusan de su jerarquía institucional
15	Mi jefe acostumbra insinuar que soy mal trabajador lo que me genera culpa aunque no sea cierto
16	En la empresa en donde trabajo se percibe un clima de trabajo hostil y tenso
17	Si tengo la oportunidad de salir de mi trabajo de acuerdo al horario establecido mis superiores se encargan de hacerme sentir incomodo para que salga más tarde
18	En mi trabajo me culpan de cualquier error
19	Mi jefe me castiga prohibiéndome usar el teléfono para hacer llamadas personales
20	Percibo que mis compañeros se burlan de mi manera de pensar

21	Cuando llego a retrasarme en la entrega de trabajo, mi jefe me lo reprocha exageradamente haciéndome sentir mal
22	Minimizan mi desempeño laboral ya que argumentan que no cuento con las capacidades o habilidades necesarias para realizar las actividades que se me encomiendan
23	Mi jefe y/o compañeros suelen presionarme con intenciones sexuales para salir a comer o a tomar algo
24	Mis compañeros de trabajo suelen comentar que mi trabajo es poco profesional aunque no sea cierto
25	Me han presionado con sanciones laborales si no acepto propuestas sexuales
26	Me obligan a hacer cosas de trabajo para las que saben que no estoy preparado y así hacerme quedar mal
27	Se me trata diferente entre mis compañeros de trabajo por mi sexo
28	Mi jefe (s) me grita frente a todos mis compañeros para ponerme en ridículo
29	Cuando estoy con mi jefe y/o compañeros, estos suelen tener conversaciones con contenido sexual alusivos a mi persona, lo cual me incomoda
30	Algunos compañeros de trabajo suelen mirarme morbosamente (con intenciones sexuales) para molestarme y hacerme sentir mal
31	Me asignan lugares de trabajo que me mantienen aislado del resto de mis compañeros
32	En mi trabajo he sido castigado, por no colaborar, hasta altas horas de la noche
33	He sufrido amenazas de perder el empleo
34	En mi trabajo tengo que atenerme arbitrariamente a lo que disponga mi jefe según su estado de ánimo
35	En mi trabajo me castigan poniéndome a hacer tareas absurdas
36	En el trabajo prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo
37	Me impiden intencionalmente el acceso a cursos, pláticas, juntas importantes para mi trabajo etc.
38	En algunas ocasiones mi jefe me encarga trabajos especiales o urgentes, pero estos son ignorados después y tirados a la basura.
39	A pesar de cualquier tipo de esfuerzo mis jefes y/o compañeros de oficina critican mi trabajo

40	Mi jefe me castiga recortando mis tiempos de descanso
41	Han agredido a algún amigo, familiar o colaborador cercano para intimidarme
42	Bromas, comentarios, chistes de naturaleza sexual molestos hacia mi persona son realizados por mis jefes o compañeros de trabajo después de haber solicitado una mejora laboral
43	Mis jefes no atienden las peticiones que hago
44	Mi jefe y/o compañeros de trabajo han llegado a hacerme propuestas indecorosas a cambio de una mejora o permanencia laboral
45	Cuando hay juntas importantes se me informa de ellas en el último momento para que parezca improvisado
46	Mi trabajo es evaluado de forma negativa y lo comparan con el de mis compañeros
47	Le ocasionan daños en su domicilio por rencillas de trabajo
48	Mis compañeros de trabajo hacen diferencias de trato por mi apariencia física
49	Controlan de manera muy estricta y exagerada mis horarios de trabajo, alimentos y movimientos dentro de la empresa

50	En el trabajo atacan o se burlan de mis preferencias políticas o religiosas
51	Mi jefe abusa del cargo que tiene para satisfacer sus intereses parándose el cuello con mi trabajo sin reconocérmelo
52	Mi jefe acostumbra aventarme documentos en el escritorio
53	Mis compañeros me hacen responsable de sus errores haciéndome sentir culpable
54	Se me controla excesivamente el uso de material, equipo y artículos de oficina
55	En el trabajo me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallas, omisiones y confusiones que no dependen totalmente de mi
56	Algunas personas distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago para hacerme quedar mal en el trabajo
57	Modifican mis responsabilidades o funciones a realizar sin previo aviso
58	Recibo ataques físicos leves como advertencia por problemas de trabajo
59	Me siento en un clima de trabajo inestable
60	Mi jefe hace comentarios intimidatorios respecto a mi permanencia en la empresa
61	Recibo insultos o comentarios obscenos o degradantes por parte de mis compañeros de trabajo
62	Me atacan físicamente por venganzas de trabajo
63	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre mi persona
64	En general, se me ignora y se me trata como si fuera invisible
65	En mi trabajo me hacen sentir que no cuento con las capacidades y habilidades necesarias para la realizar las tareas encomendadas
66	En mi trabajo me hacen sentir diferente por mi origen cultural
67	Me reducen mi hora de alimentos como castigo
68	En mi trabajo siento como si estuviera pintado, ya que mis compañeros y/o jefes no me toman en cuenta
69	Me chantajejan con cambiarme de puesto cuando mi jefe considera que no le gusta mi trabajo
70	He tenido que trabajar los fines de semana como forma de castigo
71	Mi jefe me solicita trabajo con información poco clara

72	Recibe daños en sus pertenencias o en su vehículo por problemas de trabajo
73	Mis jefes y/o compañeros de trabajo me privan de información necesaria para hacer mi trabajo
74	Han inventado errores en mi trabajo, mismos que yo no he cometido y que han sido causa para que sea solicitada mi renuncia
75	Las personas que me apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de mi
76	Me zarandean, empujan o agreden físicamente para intimidarme por razones laborales
77	Mi jefe ha utilizado mis errores para exhibirme en público frente a mis compañeros
78	En mi trabajo existe un trato déspota entre compañeros
79	Manipulan mis herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de la computadora, me esconden o descomponen objetos de trabajo)
80	Si llego tarde a mi trabajo, mi jefe me lo reprocha hasta que logra hacerme sentir mal
81	Mis compañeros de trabajo me han humillado públicamente

82	Mis compañeros de trabajo me ignoran, me excluyen o fingen no verme
83	En la organización en la que me encuentro se acosa laboralmente
84	Me asignan plazos irracionales para entregar proyectos de trabajo
85	En mi trabajo me critican por mi forma de vestir
86	En mi lugar de trabajo no se respeta mi estado civil (soltero, casado, viudo, divorciado, unión libre, madre soltera, etc.)
87	Observo que al participar en reuniones de trabajo mis opiniones son ignoradas
88	Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, manchar mi expediente, sanciones económicas, traslados, etc.)
89	Me obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos
90	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me prometen ocultar mis errores a cambio de algún tipo de contacto sexual
91	Me saturan con una carga de trabajo exagerada en forma malintencionada

92	Estando en mi espacio laboral recibo acercamientos físicos sexualmente indeseados e incómodos por parte de algún miembro de la organización
93	Me han querido asustar con la sanción de evaluar mal mi desempeño, a pesar de que mi trabajo es el adecuado
94	Se esperan a la hora de salida para solicitarme trabajo de último momento
95	Mi jefe me exige más allá de los buenos resultados para que él sobresalga de entre sus colegas
96	El ambiente de trabajo es tan desagradable que no tengo ánimo para relacionarme con otras personas
97	Donde laboro si cometo un error soy castigado
98	¿Qué edad tiene?
99	Sexo
100	Estado Civil
101	¿Qué escolaridad tiene?
102	¿Qué ocupación tiene?
103	¿En su trabajo que tipo de puesto ocupa?
104	¿Cuántas horas trabaja al día?
105	¿Cuánto tiempo de antigüedad tiene en la empresa en la que labora actualmente?
106	¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibe, sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
107	¿En que tipo de organización labora?
108	¿Qué tipo de contrato tiene?
109	¿Tiene personas a tu cargo?
110	¿Cuántas?
111	¿Con que frecuencia fuma?
112	¿Cuántos cigarros fuma?
113	¿Con que frecuencia ingiere bebidas alcohólicas?
114	¿Padece dolores de cabeza? (cefalea tensional, migraña, etc.)
115	¿Padece dolores musculares? (cuello, espalda, extremidades, etc)
116	¿Padece problemas gastrointestinales? (diarreas, gastritis, colitis, úlceras, etc.)
117	¿Padece trastornos del sueño? (insomnio, pesadillas, no poder despertar, etc.)
118	¿Padece ansiedad? (nerviosismo inexplicable, angustia, temblores, etc.)
119	¿Padece tristeza, llanto, melancolía, depresión?
120	¿Padece disminución del apetito o satisfacción sexual?
121	¿Padece trastornos alimenticios? (falta o exceso de apetito, vomito, nauseas)
122	¿Padece miedos, temores, fobias, etc. hacia situaciones u objetos?
123	¿Actúa y responde con agresividad incontrolable?

**HOJA DE RESPUESTAS (F02)
EVT (Uribe y García, 2012)**

Marque con una "X" el cuadro correspondiente según sea el caso

	¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Una vez al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Casi Diario (5)	Diario (6)	Uno o Menos de un mes (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) ó más meses
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												
6.												
7.												
8.												
9.												
10.												
11.												
12.												
13.												
14.												
15.												
16.												
17.												
18.												
19.												
20.												
21.												
22.												
23.												
24.												
25.												
26.												
27.												
28.												
29.												
30.												
31.												
32.												
33.												
34.												
35.												
36.												
37.												
38.												
39.												
40.												
41.												
42.												

	¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Una vez al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Casi Diario (5)	Diario (6)	Uno o Menos de un mes (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) ó más meses
43.												
44.												
45.												
46.												
47.												
48.												
49.												
50.												
51.												
52.												
53.												
54.												
55.												
56.												
57.												
58.												
59.												
60.												
61.												
62.												
63.												
64.												
65.												
66.												
67.												
68.												
69.												
70.												
71.												
72.												
73.												
74.												
75.												
76.												
77.												
78.												
79.												
80.												
81.												
82.												
83.												
84.												

	¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Una vez al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Casi Diario (5)	Diario (6)	Uno o Menos de un mes (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) ó más meses
85.												
86.												
87.												
88.												
89.												
90.												
91.												
92.												
93.												
94.												
95.												
96.												
97.												

98.		Años				
99.	Masculino	Femenino				
100.	Con pareja	Sin pareja				
101.	primaria	secundaria	bachillerato	universidad	posgrado	otro
102.	Ocupación					
103.	Operativo	Medio		Ejecutivo	Otro	
104.	Horas de trabajo					
105.	Antigüedad(años)					
106.	\$ mensual					
107.	Pública	Privada				
108.	Obra Determinada	Tiempo Determinado		Tiempo Indefinido		
109.	Sí	No				
110.	No. personas					
111.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
112.	cigarrillos					
113.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
114.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
115.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
116.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
117.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
118.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
119.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
120.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
121.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
122.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
123.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	



ESCALA DE ORIENTACIÓN AL LOGRO

INSTRUCCIONES

A continuación hay una lista de afirmaciones. Usted debe indicar en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada uno de ellas; hay 5 respuestas posibles:

1. Completamente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Completamente de acuerdo

Especifique su respuesta haciendo una "X" en el cuadro del número que mejor exprese su opinión.

Es importante que conteste como usted es y no como le gustaría ser.

Por favor conteste todas las afirmaciones. Gracias.

	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1. Soy cumplido en las tareas que se me asignan.	1	2	3	4	5
2. Me gusta resolver problemas difíciles.	1	2	3	4	5
3. Me enoja que otros trabajen mejor que yo.	1	2	3	4	5
4. Me es importante hacer las cosas lo	1	2	3	4	5

	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
mejor posible.					
5. Me disgusto cuando alguien me gana.	1	2	3	4	5
6. Soy cuidadoso al extremo de la perfección.	1	2	3	4	5
7. Una vez que empiezo una tarea persisto hasta terminarla.	1	2	3	4	5
8. Soy trabajador.	1	2	3	4	5
9. Es importante para mí hacer las cosas cada vez mejor.	1	2	3	4	5
10. Si hago un buen trabajo me causa satisfacción.	1	2	3	4	5
11. Ganar a otros es bueno tanto en el juego como en el trabajo.	1	2	3	4	5
12. Soy dedicado en las cosas que emprendo.	1	2	3	4	5
13. No estoy tranquilo hasta que mi trabajo queda bien hecho.	1	2	3	4	5
14. Me gusta que lo que hago quede bien hecho.	1	2	3	4	5
15. Disfruto cuando puedo vencer a otros.	1	2	3	4	5
16. Me esfuerzo más cuando compito con otros.	1	2	3	4	5
17. Me siento bien cuando logro lo que	1	2	3	4	5

	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
me propongo.					
18. Como trabajador soy dedicado.	1	2	3	4	5
19. Me causa satisfacción mejorar mis ejecuciones previas.	1	2	3	4	5
20. Es importante para mí hacer las cosas mejor que los demás.	1	2	3	4	5
21. Cuando se me dificulta una tarea insisto hasta terminarla.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de afirmaciones que reflejan situaciones o sentimientos relacionados con el trabajo que Ud. desempeña, así como situaciones organizacionales de la Institución en donde labora. Por lo que le solicitamos conteste marcando una “X” la respuesta que mejor refleje su opinión tratando de ser lo más sincero posible.

	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Desacuerdo	Completamente en desacuerdo
1. Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
2. Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo	5	4	3	2	1
3. Trabajo a gusto con mi jefe porque es amigable.	5	4	3	2	1
4. En mi trabajo existen oportunidades de promoción.	5	4	3	2	1
5. Estoy satisfecho con los ingresos que gano en este trabajo.	5	4	3	2	1
6. A mis compañeros de trabajo les disgustan los cambios organizacionales.	5	4	3	2	1
7. Mi trabajo es interesante.	5	4	3	2	1

Escala de Satisfacción laboral

	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Desacuerdo	Completamente en desacuerdo
8. Las relaciones con mis compañeros son agradables.	5	4	3	2	1
9. Mi jefe conoce el trabajo que debe realizarse (objetivos, tareas, desempeño, etc.).	5	4	3	2	1
10. El sistema de promociones es justo.	5	4	3	2	1
11. Las prestaciones que recibo en este trabajo son adecuadas.	5	4	3	2	1
12. El trabajo que desempeño es rutinario.	5	4	3	2	1
13. Mis compañeros son aburridos.	5	4	3	2	1
14. Me gusta la forma como mi jefe supervisa mis actividades diarias.	5	4	3	2	1
15. Los ascensos en mi trabajo van en relación al rendimiento y calidad en el trabajo.	5	4	3	2	1
16. Mi trabajo es agradable.	5	4	3	2	1
17. Mis compañeros de trabajo reconocen el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
18. Mi jefe se interesa por mi bienestar.	5	4	3	2	1
19. Mi trabajo es aburrido.	5	4	3	2	1
20. Mis compañeros de trabajo se interesan por mí.	5	4	3	2	1
21. Las relaciones con mi jefe hacen más	5	4	3	2	1

Escala de Satisfacción laboral

	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Desacuerdo	Completamente en desacuerdo
grato mi trabajo.					
22. El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener.	5	4	3	2	1
23. Mi jefe me ayuda a realizar bien mi trabajo.	5	4	3	2	1
24. Mi jefe es bien organizado.	5	4	3	2	1
25. Estoy satisfecho con las oportunidades de formación que me ofrece este trabajo.	5	4	3	2	1
26. A mis compañeros de trabajo les disgustan los cambios físicos (lugar, diseño, decoración, etc.).	5	4	3	2	1

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN