



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

TESIS

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO EN
EL TRABAJO ASOCIADOS AL ESTRÉS, LA
VIOLENCIA Y AL ACOSO PSICOLOGICO, EN
EMPRESAS DE SERVICIO EN CHIAPAS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

Psic. JOSÉ ALBERTO AGUILAR BAUTISTA

DIRECTOR:

DR. OSCAR CRUZ PÉREZ



Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Octubre 2017.

Agradecimientos:

A Dios.

A mis Padres Francisco y Amparo, guías incondicionales.

A mis hijos Adriana, Francisco, Sergio y Valentina, motor de mi vida.

A Ali, esposa, novia, amiga, mi compañera de vida que se mantiene constante a mi lado, motivando los avances en mis proyectos.

Al Dr. Oscar Cruz Pérez, amigo incondicional quien honró con sus consejos la dirección de este proyecto.

En especial al Dr. German Alejandro García Lara, a quien admiro y respeto profundamente, por su paciencia y su incansable dedicación a todos los tesisistas. Y de quien me honro ser amigo.

Prologo

El reporte de investigación que nos presenta José Alberto Aguilar Bautista titulado: *Factores psicosociales de riesgo en el trabajo asociados al estrés, la violencia y acoso psicológico en empresas de servicio en Chiapas*, como documento para su titulación de la Maestría en Psicología que oferta la Facultad de Ciencias Humanas y sociales de la UNICACH, es un trabajo pionero en población de empresas particulares. A través de un enfoque cuantitativo analiza la presencia del estrés, la violencia y acoso laboral, como situaciones asociadas a los factores psicosociales de riesgos en trabajadores de empresas de servicio en Chiapas.

Aguilar Bautista estudió a 561 colaboradores, con edades que oscilan desde 16 hasta los 61 años y en donde el 52% es femenina, de empresas restauranteras, hoteleras, departamentales, cafeterías, fotocopadoras y de autoservicios.

El documento contiene un amplio análisis bibliográfico sobre los temas de la salud laboral, el estrés y la violencia en el trabajo, a través de la revisión de la bibliografía reciente sobre estas temáticas. El autor nos comparte que la búsqueda de la productividad, desgasta a las organizaciones y en consecuencia a sus trabajadores; tensan las relaciones entre ellos, afectan su sistema de comunicación, propiciando un deficiente clima de trabajo. La presencia de factores psicosociales de riesgo en las organizaciones y las pocas o nulas experiencia para su manejo, prevención y atención representan un problema en la empresa y son también determinantes en la difícil integración de los equipos de trabajo, hasta el grado de generar padecimientos psicosomáticos y por ende bajo rendimiento en las tareas asignadas.

Por otro lado, la tensión emocional, bajo la cual viven los trabajadores para alcanzar los objetivos que se les encomiendan, trazan comportamientos que terminan desarrollando hábitos de vida poco sanos y muy lejanos de los indicadores que permiten alcanzar la productividad. Lejos de mejorar su calidad de vida desarrollan creencias equivocadas respecto al éxito, la felicidad, el amor, entre otros conceptos que ambicionan poseer como recurso de valía personal.

Los datos encontrados en la investigación muestran una incidencia importante de estrés y comportamientos violentos en la población de estudio, esta información se analiza a través de las variables de estudio que dan una radiografía nítida de las consecuencias psicosociales de las condiciones de trabajo imperantes en las empresas.

El documento es un esfuerzo sistemático y arduo de José Alberto, es muestra de su empeño y su compromiso con el programa de estudio y de su preocupación por la salud de los trabajadores. También es un ejercicio investigativo que nutre su experiencia profesional en el ámbito organizacional y es una oportunidad de profundizar en el tema de aquellos que compartimos en interés por los procesos psicológicos y sociales en los sujetos. Su lectura, sin duda, despejará muchas interrogantes y nos invitará a nuevas reflexiones que abonen a la comprensión de la realidad de los trabajadores, es por ello que va mi reconocimiento y agradecimiento por permitirme ser parte de su trabajo.

Dr. Oscar Cruz Pérez

Octubre de 2017.

Resumen

El presente reporte de investigación tiene como propósito analizar los factores psicosociales de riesgos asociados a la presencia de estrés, la violencia y acoso psicológico, en trabajadores de empresas de servicio en Chiapas. Esta investigación es pionera en su clase por abordar la población en el sector privado empresarial, en un tema de interés que vincula el comportamiento organizacional con la salud ocupacional; a través de un enfoque cuantitativo, analiza la presencia de factores psicosociales de riesgos, en 561 trabajadores entre los 16 y los 61 años de edad _ una muestra significativa ya que incluso a nivel nacional son muy escasas las investigaciones con este tipo de población y tamaño de muestra _ de 9 empresas de servicio en el estado de Chiapas, estableciendo la relación entre los factores psicosociales de riesgo, y el estrés, la violencia y el acoso psicológico, en dicha población. Se realiza además la comparación entre las variables sociodemográficas como la edad, el sexo, el estado civil, la escolaridad y variables sociolaborales como la antigüedad en la empresa y nivel jerárquico, con la presencia de riesgos psicosociales como el estrés, la violencia laboral y el acoso psicológico, en trabajadores de empresas de servicio en el estado de Chiapas.

El documento contiene un amplio análisis bibliográfico sobre los temas de la salud laboral, factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos laborales como el estrés, la violencia y el acoso psicológico en el trabajo, a través de la revisión de la bibliografía y estudios recientes sobre estas temáticas.

En el Capítulo 1 se desarrolla el planteamiento metodológico del trabajo, el cual es de tipo cuantitativo, correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. El estudio se realiza en una muestra no probabilística por conveniencia. Los datos se procesan y analizan utilizando el SPSS, versión 21,0 para Windows.

En los Capítulos del 2 al 4 se realiza un amplio análisis sobre salud laboral, factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo, riesgos psicosociales como el estrés, la violencia y el acoso psicológico.

Finalmente en el Capítulo 5 se presentan los resultados obtenidos en esta investigación en tablas de distribución de frecuencias, estadísticos descriptivos de medidas de tendencia central y variabilidad, análisis de correlación y comparación entre medias.

Este documento es un ejercicio investigativo que nutre la experiencia profesional en el ámbito organizacional y es una oportunidad de profundizar en el tema de aquellos empresarios, colaboradores y autoridades que comparten el interés por los procesos psicológicos, sociales y de salud en los trabajadores. Su lectura, sin duda abona a la comprensión de la realidad de los trabajadores. Algunos resultados parciales han sido presentados en congresos como el XLII Congreso Nacional de Psicología del CNEIP celebrado en Tijuana Baja California y en fechas próximas en el Primer Congreso Internacional sobre Problemáticas Contemporáneas. Retos y Perspectivas de la Violencia y Convivencia Escolar.

Índice

Planteamiento del problema	8
Justificación	14
Objetivos generales	16
Objetivos específicos	17
CAPÍTULO 1. METODOLOGÍA	
1.1 Enfoque, tipo de estudio y diseño	18
1.2 Técnicas e instrumentos	19
1.2.1 Factores Psicosociales en el Trabajo	19
1.2.2 Escala Sintomática de Estrés	20
1.2.3 Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo	21
1.3 Hipótesis y Variables	24
1.4 Población y muestra	29
1.5 Procedimiento	29
1.6 Análisis de datos	30
CAPÍTULO 2. FACTORES PSICOSOCIALES	
2.1 Salud y Trabajo	32
2.2 Factores psicosociales	38
2.3 Factores psicosociales de riesgo	39
2.4 Riesgos Psicosociales	42
CAPÍTULO 3. ESTRÉS LABORAL	
3.1 Estrés como respuesta natural	44
3.2 Efectos del estrés en la salud	51
3.2 Estrés laboral como resultados de los factores de riesgo	53
CAPÍTULO 4. VIOLENCIA LABORAL	
4.1 Violencia en el trabajo	57
4.2 Acoso psicológico en el trabajo	60
4.3 Perfil del acosador	65
CAPÍTULO 5 RESULTADOS DEL ESTUDIO	
Datos sociodemográficos	67
Datos descriptivos de las escalas aplicadas	70
Número de casos por variable	72
Análisis de Correlación entre variables	74
Comparación entre variables sociodemográficas con variables dependientes	76
Discusión	83
Conclusiones	90
REFERENCIAS	92
ANEXOS	
Formato de Encuesta	99

Planteamiento del problema

El estudio de los factores organizacionales y psicosociales y su relación e impacto en la salud laboral no es nuevo, aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en las organizaciones en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010). Como consecuencia del sistema económico globalizado actual y los importantes cambios que esto provoca en las organizaciones, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesaria su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

A partir de la relevancia que han adquirido los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se han ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento en el estudio y profundización del tema. En la historia, el comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación e impacto con la salud de los trabajadores proviene probablemente de la década de 1970, a partir de la cual la referencia a ellos y su importancia ha ido creciendo, al mismo tiempo que ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Aunque son términos muy similares o próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes y notables. Actualmente es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción significativa. En este sentido es importante tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras.

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue: “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”,

documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo, OIT (1984). Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que se solicita a la Asamblea Mundial de la Salud a documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

En el documento, publicado originalmente en 1984, se comienza por reconocer la complejidad del tema: “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3). Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global. Se propone como definición: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3).

Carayon, Haims y Yang (2001) por su parte, definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg, 1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988).

Los factores psicosociales han evolucionado de acuerdo con los aspectos cambiantes del mundo actual, liderados claramente por la globalización. Las organizaciones en el sector empresarial muestran un creciente y constante interés por encontrar mejores prácticas laborales, que les permitan entre otras cosas, alcanzar el mejor rendimiento en sus colaboradores; exploran constantemente nuevos modelos,

adquieren lo mejor de la tecnología o aplican los sistemas más novedosos para mejorar sus procesos de trabajo, buscando con ello certificarse y entrar en un mercado internacional que les demanda mayores niveles de competitividad. Con ello la carga de trabajo y las nuevas demandas laborales se convierten en fuente de amenaza al bienestar y a la salud de los trabajadores (Peiró, 2004). Mientras algunos de los riesgos físicos se reducen, aumentan los de carácter psíquico debido a que la actividad laboral sufre una transición de lo meramente físico a lo intelectual o mental, destacando la gestión de la información, la gestión del conocimiento, la solución de problemas, entre otros, que se postulan como meta central de la actividad productiva. En este sentido, pasan desapercibidos aquellos riesgos de tipo psicológico o emocional, pues son invisibles, sin embargo, dañan las condiciones de salud de los trabajadores.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés y pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Por esta razón, “cuando las exigencias y características del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador” (Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés 2001, p. 342), pueden aparecer consecuencias perjudiciales para la salud de los trabajadores. Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales que conllevan como riesgo el tener efectos negativos sobre la salud.

Por otra parte, un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y sus consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. Los riesgos psicosociales “son todos aquellos aspectos intra-laborales, extra-laborales y propios de las características del trabajador, que en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias,

influyen en la salud y el desempeño de los trabajadores” (Ministerio de Protección Social Barcelona España, 2005 p. 4).

La percepción que tienen de la realidad organizacional quienes están inmersos en ella y/o son protagonistas de su desarrollo, sus demandas, sus alcances, han generado nuevas formas de comportamiento organizacional. El costo que se paga por elevar la calidad de los servicios o productos que ofrece una organización resulta cuantioso, no solo en términos financieros o productivos sino también para las condiciones de salud para los trabajadores. Las organizaciones han tenido que requerir de personal calificado, donde se privilegian las competencias individuales, los títulos y certificaciones, por lo que los procesos de ingreso se vuelven cada vez más exigentes. Los perfiles se elevan y demandan competencias internacionales como aquellas aplicadas a las relaciones humanas las cuales facilitan el alcance de los objetivos en la era del servicio.

La búsqueda de la productividad, desgasta a las organizaciones y en consecuencia a sus trabajadores, tensan las relaciones entre ellos, afectan su sistema de comunicación, propiciando las bases de un deficiente clima de trabajo, la percepción que tienen los trabajadores de los mismo factores de riesgo, la personalidad y experiencias previas a su incorporación a la organización, la actitud y comportamientos con los que maneje las situaciones que representen un problema en la empresa son también determinantes de la difícil integración de los equipos de trabajo, hasta el grado de generar padecimientos psicosomáticos. Si bien no en todos los trabajadores, si en aquellos cuyo sistema de comunicación y relaciones interpersonales sea pasivo, que les cueste o no tengan las habilidades para expresar sus ideas, emociones o reclamar sus derechos; también para aquellos que sean excesivamente exigentes consigo mismos en el desempeño de las tareas, la responsabilidad sea el valor prioritario y no se permitan fallos o quedar entre dicho respecto a compañeros y jefes; y por supuesto los que tienen antecedentes de enfermedades psicosomáticas o de tipo ansioso depresivo o bien sean propensos a reaccionar con sintomatología de esta clase ante los conflictos. De esta manera, la desmotivación, la

insatisfacción, el conflicto, entre otros aspectos terminan gobernando la producción y dañando la salud de los trabajadores. La tensión emocional, bajo la cual viven los trabajadores para alcanzar los objetivos que se les encomiendan, trazan comportamientos que terminan desarrollando hábitos de vida poco sanos y muy lejanos de los indicadores que realmente permiten alcanzar la productividad. Lejos de mejorar su calidad de vida, los trabajadores, desarrollan creencias equivocadas respecto al éxito, la felicidad, el amor, entre otros conceptos que ambicionan posesionar como recurso de valía personal.

La creencia al individualizarse llega a lesionar escenarios paralelos a la misma organización, como es el caso de la familia, cuyo desajuste se convierte en el principio de un ciclo de expectativas frustradas que en muchas ocasiones se heredan sin intención a las nuevas generaciones, afectándose mutuamente (Arias Galicia, citado por De la Cerda Gastelum, 1996). La familia representa el primer soporte o apoyo social y actúa afirmando la propia identidad individual, facilitando las dimensiones cognitivas de resolver problemas asegurando al individuo que será cuidado, valorado y reconocido. Si el apoyo que otorga el grupo social sea este integrado por familiares, amigos o compañeros de trabajo propician un clima positivo puede representar un soporte que amortigüe los efectos de factores estresantes y es posible que el apoyo social reduzca las consecuencias experimentadas por el estrés (French, 1973). El contacto personal como expresión de afecto y comprensión puede resultar un factor que facilite la descarga emocional y frene la espiral de pensamientos negativos repetitivos que desencadenan un proceso acumulativo de tensión.

El desconocimiento de la dinámica organizacional en relación con la participación y contribución que se requiere del colaborador, hace que se generen expectativas equivocadas y frustraciones que resultan en un constante roce con las estructuras, estilo de liderazgo, sistema de supervisión y entre los mismos colaboradores. Aparece entonces: “La administración por terror” sistema que privilegia el miedo, la imposición, y el mal trato, desarrollando comportamientos paranoicos y depresivos, que solo llevan al límite las relaciones interpersonales entre jefes y subordinados. La

paranoiagénesis según Elliott Jacques (citado por Kaplan, 1976) se hace presente en los constantes chismes, en las murmuraciones maliciosas, crítica excesiva a los jefes, entre otras conductas lesivas que concluyen en el resentimiento y la resignación, hasta la aparición de una conducta patológica denominada apatía, frenando el desarrollo organizacional e imposibilitando el cambio. El des aceleramiento del cambio, afecta el proceso de aprendizaje, y este deja de estar entre las prioridades de la organización y procesos básicos como la capacitación técnica y humana, el entrenamiento al puesto, se convierte en un gasto no sostenible para la organización por lo que terminan abortando planes y programas institucionales.

Los recursos personales dejan de ser estimulados y por lo tanto resultan insuficientes para afrontar los desafíos que representa a lo largo del proceso que se sigue al alcance de una meta. Comportamientos defensivos y hasta neuróticos se adueñan de las relaciones interpersonales en el grupo de trabajo, los cuales se advierten mal intencionado y de lo cual se deben proteger.

Las relaciones interpersonales donde se advierte más daño, pasan a segundo término al priorizar el alcance de la meta bajo la idea de “el fin justifica los medios”. Lo que significa que probablemente el colaborador pierde el sentido de lo importante de una tarea y se concentra en el de urgente, omitiendo procesos y afectando el sentido empático de la relación con los demás.

Mientras tanto, las organizaciones siguen su paso buscando las estrategias que les permitan elevar su índice de productividad, realizan cambios en sus estructuras organizacionales que muchas veces afectan el contexto de trabajo y con ello la salud y bienestar de sus trabajadores. Los trabajadores por su parte en sus intentos muchas veces infructuosos por acelerar su proceso de adaptación, integración y desarrollo en la organización sociedad productiva, alteran sus hábitos, creencias, percepciones y comportamiento en general, dando pie al surgimiento de otros efectos negativos como el estrés, la violencia laboral y al acoso psicológico, los cuales no son autónomos sino que tienen sus

antecedentes en los factores organizacionales y laborales, cuya dinámica social generan aquellos denominados factores psicosociales mismos que al verse afectados negativamente, pasan a ser factores psicosociales de riesgo. De esto surge la pregunta: ¿Cuáles son los factores psicosociales de riesgo, asociados al estrés, la violencia laboral y acoso psicológico, en trabajadores de empresas de servicio en Chiapas?

Justificación

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia a nivel internacional (Peiró, 2004). Los cambios en las organizaciones, los procesos de globalización actual, y la exposición de los riesgos psicosociales se han hecho más frecuente e intensas haciendo conveniente y necesario, su identificación, evaluación y control, con el fin de evitar sus riesgos asociados a la salud y seguridad en el trabajo.

De ahí que la investigación de los factores de riesgo laboral de naturaleza psicosocial ha sido objeto de investigación internacional desde hace décadas, aunque la atención prestada en nuestro país es reciente. Concretamente, en el estado de Chiapas no existen indicios de investigación alguna, de ahí la importancia de realizar un primer acercamiento a esta condición que incide en el desarrollo de las personas en las organizaciones.

Según los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo para el Estado de Chiapas 2014 (INEGI), la población económicamente activa (PEA) es de un millón 926 mil personas, que representan el 54.5% de la población de 14 años y más. De ésta, 96.7% está ocupada y 3.3% desocupada. Por sector de actividad económica, 40 de cada 100 ocupados están en el sector primario o agropecuario, 14 en el sector secundario o industrial y 46 en el terciario o de los servicios (aportan el 65.71% del PIB en Chiapas). Este último dato indica que somos una entidad predominantemente

dedicada a la prestación de servicios. Por otra parte, 81 de cada 100 hombres de 14 años y más son económicamente activos, en el caso de las mujeres, 30 de cada 100 están en esta situación.

Por posición en la ocupación, en la misma encuesta nacional de ocupación y empleo para el estado de Chiapas; si se observa a la población ocupada en función de la posición que tiene dentro de su trabajo, se tiene que 844 mil personas son trabajadores subordinados y remunerados; 693 mil son trabajadores por cuenta propia, sin emplear personal pagado; 233 mil son trabajadores que no reciben remuneración, y 92 mil son propietarios de los bienes de producción, con trabajadores a su cargo. Por sector de actividad, al considerar a la población ocupada con relación al sector económico en el que labora, 39.9% trabajan en el sector primario, 14.3% en el secundario o industrial y 45.6% están en el terciario o de los servicios. La población masculina tiene una mayor participación en el sector primario, pues el 52.8% labora en actividades agropecuarias; en cambio la femenina se concentra en el sector terciario con 78.7% de las mujeres ocupadas. Por duración de la jornada de trabajo, la población ocupada desempeña una gran variedad de tareas con distinta intensidad. Es así que, mientras por un lado 127 mil personas (6.8%) trabajan menos de 15 horas semanales, 472 mil (25.3%) laboran más de 48 horas semanales.

En materia de salud, el Instituto del Seguro Social en México (IMSS, 2003) reportó que en el periodo 1992 a 2002 se registraron 5 212 372 riesgos de trabajo en la población, de los cuales 78.9 % fue por accidentes de trabajo, 17.5 % debido a accidentes en trayecto, en 1.4 % se trató de recaídas y 0.9 % fue por enfermedades debidas al entorno laboral. El impacto de los riesgos de trabajo se da predominantemente en la población de hombres, ya que 77.5 % de los eventos afecta a este sector y sólo 22.5 % a las mujeres. En Chiapas, en este mismo estudio, se observa que se registraron 33, 081 riesgos de trabajo en la población, de los cuales 93.9 % fue por accidentes de trabajo, 5.2 % debido a accidentes en trayecto, en 0.05 % se trató de recaídas y por enfermedades debidas al entorno laboral.

Aunque el nivel de riesgos de trabajo que se observa a nivel estatal representa menos del 10% del total observado a nivel nacional, se destaca que el porcentaje en accidentes de trabajo es ligeramente mayor en el estado de Chiapas, lo que debe representar una preocupación para las organizaciones locales, ya que esto, debe reflejarse en ausencias que merman la producción.

De acuerdo con estos datos, Chiapas se convierte en una entidad cuyas características demográficas, económicas y poblacionales, podrían estar favoreciendo al incremento de riesgos psicosociales, dada el tamaño de su población laboralmente ocupada y a las condiciones bajo las cuales se encuentra contratada, es probable que problemas como el estrés, acoso laboral y violencia en el trabajo se hagan presentes, y la salud de los chiapanecos se reduzca en calidad de vida y bienestar. Debido a las características de los riesgos psicosociales, los trabajadores suelen permanecer ignorantes del origen de sus preocupaciones o dolencias y esto puede estar agudizando otro tipo de malestares. De ahí la importancia de identificar este tipo de problemáticas en las organizaciones y mostrarlas al sector empresarial y a la población laboral en general a fin de que se puedan tomar las medidas necesarias para prevenir las consecuencias a mediano y largo plazo.

Objetivos

Objetivo general

- Analizar los factores psicosociales de riesgos asociados a la presencia de estrés, la violencia y acoso psicológico, en trabajadores de empresas de servicio en el estado de Chiapas.

Objetivo específicos

- a. Identificar la presencia de factores psicosociales de riesgos, en trabajadores de empresas de servicio en el estado de Chiapas.
- b. Identificar la presencia del estrés, la violencia y el acoso psicológico, en trabajadores de empresas de servicio en el estado de Chiapas.
- c. Establecer la relación entre los factores psicosociales de riesgo, y el estrés, la violencia y el acoso psicológico, en trabajadores de empresas de servicio en el estado de Chiapas.
- d. Establecer la comparación entre las variables sociodemográficas como la edad, el sexo, el estado civil, la escolaridad y variables sociolaborales como la antigüedad en la empresa y nivel jerárquico, con la presencia de riesgos psicosociales como el estrés, la violencia laboral y el acoso psicológico, en trabajadores de empresas de servicio en el estado de Chiapas.

CAPÍTULO 1. METODOLOGÍA

1.1 Enfoque, tipo de estudio y diseño

El enfoque que se sigue en este trabajo es el cuantitativo, el cual permite la recolección y medición de datos a través de un procedimiento estandarizado, se considera una metodología científica del positivismo dado que recoge datos numéricos y pone énfasis en la medición objetiva, con la finalidad de establecer una asociación de variables.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 5):

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

El tipo de estudio es el correlacional, en el cual se analiza la asociación que se establece entre las variables utilizadas, con un diseño no experimental, esto es, sin la manipulación de variables, transversal, en tanto se colecta información en un solo momento (Hernández, Baptista y Collado, 2003).

El término diseño implica un plan o estrategia para conseguir la información que se desea. Se encarga de señalar al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos y contestar las interrogantes planteadas. El diseño a seguir en esta investigación será no experimental, Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 269), la definen como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

El diseño no experimental incluye varios tipos, la utilizada en este caso será la investigación transeccional, caracterizada por recopilar datos en un momento único; en este, la recolección de datos y análisis se hace dentro de un momento específico en el tiempo y sin influir en las variables.

1.2 Técnicas e instrumentos

Para la obtención de la información se aplicaron tres instrumentos Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo de Noemí Silva, Escala Sintomática de Estrés de Seppo Aro y el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAP- Pando. Se procesó los resultados en la estimación del Alpha de Cronbach los cuales fueron para FPSIS (.918), para ESE (.930) y para IVAP (.960); estos resultados indican niveles adecuados de confiabilidad de las escalas. Las características de los instrumentos se describen a continuación:

1.2.1. Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo de Noemí Silva (2006)

La prueba de Factores Psicosociales en el Trabajo de Noemí Silva (2006), consta de 46 reactivos divididos en 7 sub escalas. Las sub escalas que integran este instrumento son: 1). Condiciones en el lugar de trabajo (1.1 a 1.9), 2).Carga de trabajo (2.1 a 2.5), 3). Contenido y características de la tarea (3.1 a 3.7), 4). Exigencias laborales (4.1 a 4.7) 5). Desarrollo de la carrera (5.1 a 5.6), 6). Interacción social y aspectos organizacionales (6.1 a 6.9), 7). Remuneración del rendimiento (7.1 a 7.3). Con una escala de frecuencia de cinco grados tipo Likert, que van de 0 =Nunca, hasta una puntuación de 4=Siempre.

La sumatoria de cada sub-escala se clasifica en el nivel de riesgo que presentan los sujetos: Sin Riesgo, Bajo Riesgo, Riesgo y Alto Riesgo.

A partir de los puntajes obtenidos en la aplicación de la escala, se obtiene el siguiente rango y clasificación del Riesgo en Factores Psicosociales en el Trabajo. Los cuales se presentan a continuación:

Tabla 1:

Factores Psicosociales de riesgo y rangos.

Sub-escalas	Bajo	Medio	Alto
1 Condiciones en el lugar de trabajo	=<9	10 - 22	23 - 36
2 Carga de trabajo	=<4	5 - 12	13 - 20
3 Contenido y características de la tarea	=<6	7 - 17	18 - 28
4 Exigencias laborales	=<9	10 - 18	19 - 28
5 Papel del trabajador y desarrollo de la carrera	=<5	6 - 14	15 - 24
6 Interacción social y aspectos organizacionales	=<12	13 - 24	25 - 36
7 Remuneración del rendimiento	=<4	5 - 8	9 - 12
Valores generales	=<55	56 - 121	122 - 184

Este instrumento ha sido desarrollado para recolectar información sobre riesgos psicosociales del trabajo por investigadores nacionales y utilizado en diversos estudios, en el estado de Chiapas, México; fue utilizado en un estudio para determinar riesgos psicosociales en académicos: caso UNICACH, se encontró que 52 sujetos (98.12%) de la muestra de estudio presenta algún tipo de riesgo en uno a más factores (Cruz, Ovalle, Aldrete y Pando 2013). Además de que fue validado en una población de docentes y tiene una confiabilidad aceptable (Rascón, Caballero y Espinoza, 2013).

1.2.2 Escala Sintomática de Estrés Seppo Aro

La Escala Sintomática de Estrés Seppo Aro (1980), cuenta con 18 ítems que expresan trastornos psicósomáticos referidos por personas que han sufrido experiencias estresantes durante el último año. Los resultados parecen estar influidos por los trastornos que produce el período menstrual en la mujer y los efectos de la ingestión de bebidas alcohólicas, por lo que en la consigna se le pide al sujeto no tomar en cuenta para sus respuestas este tipo de efectos si los presenta en el momento de la prueba. La prueba presenta cuatro posibilidades de respuesta: raramente o nunca (0 puntos), algunas veces (1 punto),

frecuentemente (2) y muy frecuentemente (3 puntos). La prueba se califica e interpreta con un criterio cuantitativo sumando los puntos obtenidos en cada ítem. Si el resultado es mayor que 10, estamos en presencia de una persona presumiblemente afectada por el estrés.

Ha sido aplicado en diferentes trabajos nacionales e internacionales (Colunga, Enríquez, González y Domínguez, 2008; Wu, Zhao, Wang y Wang, 2010; Aguado, Bátiz, Cano y Quintana, 2013). En el contexto específico del estado de Chiapas, México; fue utilizado en un estudio para determinar los casos de, estrés en académicos: caso UNICACH (Cruz, Ovalle, Aldrete y Pando, 2013).

1.2.3 Inventario de Violencia y Acoso psicológico en el Trabajo (IVAPT – Pando)

El Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPT – Pando (Pando Moreno, 2012), califica dos elementos los cuales son: la violencia psicológica en el trabajo en general y el acoso psicológico en el trabajo. La escala consta de 22 preguntas las cuales se divide en dos columnas. La columna (A) que se refiere a con qué frecuencia ocurre lo que se pregunta y el segundo inciso (B) que se refiere a la frecuencia con que le ocurre respecto a sus compañeros.

Tabla 2

Composición de columnas.

Inciso A		Inciso B	
Muy Frecuentemente	(4)	Menos que mis compañeros	(1)
Frecuentemente	(3)	Igual que mis compañeros	(2)
Algunas veces	(2)	Más que el resto de mis compañeros	(3)
Casi nunca	(1)		
Nunca	(0)		

La columna A indica la presencia de conductas de violencia psicológica, así como su duración e intensidad. La columna B permite determinar la percepción de acoso psicológico y, por ende, si el daño

causado es deliberado o si son prácticas organizacionales habituales, lo que aporta una evaluación más precisa.

La presencia de violencia será evaluada por la cantidad de diferentes formas o eventos de violencia psicológica que la persona sufre en su ambiente de trabajo y se determina por el número de reactivos en que el sujeto contestó cualquier cosa diferente a “Nunca”, ya que cualquiera de las otras respuestas posibles indica que la conducta violenta está presente y señalará como “positivo” el reactivo. Se obtiene simplemente contando cuantas respuestas de las 22 posibles fueron diferentes a “Nunca”.

La presencia de la violencia psicológica en el trabajador estudiado será considerada de acuerdo con los siguientes puntos de corte:

Tabla 3

Puntos de corte presencia de violencia.

1	Alta	5 ó más reactivos contabilizados positivos.
2	Media	Entre 1 y 4 reactivos positivos.
3	Nula	Ninguno de los reactivos es calificado como positivo.

En cuanto a la intensidad de la Violencia Psicológica en el trabajador, el autor considera los siguientes puntos de corte.

Tabla 4

Puntos de corte intensidad de violencia.

1	Alta Intensidad	45 ó más puntos.
2	Mediana Intensidad	23 a 44 puntos.
3	Baja Intensidad	1 a 22 puntos.
4	Nula	0 puntos.

Y en el caso de acoso psicológico se contabiliza solamente el número de veces que el trabajador haya contestado “Más que al resto de mis compañeros”, y se otorga un punto por cada vez.

Deben anularse los casos que el trabajador haya contestado “Más que al resto de mis compañeros” y que la respuesta a la primera serie de opciones haya sido “Nunca”, pues sería una situación incongruente y debe sospecharse que las instrucciones o el instrumento mismo, no fueron adecuadamente comprendidos.

En cuanto a la presencia del Acoso Psicológico en el trabajador, según su autor el punto de corte debe ser considerado en:

Tabla 5

Puntos de corte presencia acoso psicológico

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

Por último, tras completar el test, se solicita señalar quiénes son los que realizan las conductas contenidas en los reactivos, donde aparecen superiores, compañeros y subordinados; esto se utiliza solamente para determinar el tipo de acoso (ascendente, descendiente u horizontal).

Entre las investigaciones realizadas a partir del uso de este instrumento, destacan, entre otras, las siguientes: en el estudio de López, Carrión, Alpuente y Molina (2010), llevado a cabo con docentes en liceos municipales de Chile, se obtuvo un 8,6 % de presencia de acoso psicológico en el trabajo; en el trabajo de López, Carrión, Alpuente y Molina (2010), realizado con trabajadores del estado de Aguascalientes, México, se indica la presencia de un 7 % de acoso psicológico en el trabajo, finalmente, en el trabajo de López, Carrión, Alpuente y Molina (2010), se reportan los resultados del trabajo llevado

a cabo con profesionales de la salud del Hospital General del ISSSTE del estado de Aguascalientes (México), presentando que un 13,2% de la población encuestada, se desempeñaba frecuentemente o muy frecuentemente con acoso psicológico.

1.3 Variables e Hipótesis

Variables de estudio

1.- Variables psicosociales laborales

Definición conceptual de condiciones del lugar de trabajo: Se define como el estado o circunstancia en que se encuentra el lugar donde se trabaja (Martínez, 2005).

Definición operacional de condiciones del lugar de trabajo: El ruido, la iluminación, la temperatura del lugar de trabajo, higiene, espacios, equipos y materiales de trabajo.

Definición conceptual de Carga de trabajo: Se define como efecto que provocan en la persona, hechos o situaciones, que cansan, desgastan, o contribuye a lograr un resultado, de acuerdo al grado de atención, tiempos y movimientos, repetitividad de la tarea (Martínez, 2005).

Definición operacional de Carga de Trabajo: Actividades o demandas laborales que superan la capacidad del trabajador, jornadas de trabajo prolongadas, trabajo en los fines de semana o en periodos vacacionales, realizar diversas funciones adicionales al puesto o por el contrario pocas tareas a realizar.

Definición conceptual de Contenido y características de la tarea: Se refiere a la forma en que se distinguen las tareas o actividades que se realizan (Martínez, 2005).

Definición operacional de Contenido y características de la tarea: Trabajos repetitivos, rutinarios o aburridos, enfrentar problemas con los compañeros de trabajo, tareas que no permiten desarrollar habilidades o que no son del interés del trabajador; cambios constantes y tareas que no son del área de dominio.

Definición conceptual de Exigencias laborales: Las exigencias laborales se agrupan en relación a la función del tiempo de trabajo y a la cantidad e intensidad de trabajo. (Martínez, 2005).

Definición operacional de Exigencias laborales: Características de la tarea si esta requiere más o menos concentración, si requiere estar mucho tiempo de pie, si hace uso de verbalización constante, esfuerzo visual prolongado o requiere de mayor o menor grado de creatividad.

Definición conceptual de Desarrollo de la carrera: Actividad estructurada que ofrece una organización para su personal, con el propósito de incrementar sus conocimientos, capacidades y habilidades que afectan directamente al desarrollo de sus carreras (Glueck 1982).

Definición operacional de Desarrollo de la carrera: Enseñanza, Uso de equipos de cómputo, internet y multimedia, formación profesional con el estatus que su puesto guarda, oportunidades de promoción y los apoyos que recibe.

Definición conceptual de Interacción social: Se refiere al tipo de relaciones que guarda con sus compañeros de trabajo, con sus superiores y con el tipo de dificultades que enfrenta en materia de comunicación y toma de decisiones (Edmond Marc, 1992).

Definición operacional de Interacción social: Se mide en relación a la frecuencia en que existe o no de dificultades con compañeros de trabajo, participación en diversos grupos de trabajo, existencia o no de problemas con jefe inmediato, participación en los procesos de toma de decisiones, información que recibe sobre la eficiencia de su desempeño, satisfacción con el trabajo que desempeña.

Definición conceptual de Remuneración del rendimiento: Es la retribución económica que el empleador otorga mensualmente al trabajador por la prestación de su fuerza laboral en la realización de una determinada obra o servicio, de acuerdo a las condiciones establecidas en el contrato de trabajo (Martínez, 2005).

Definición operacional de Remuneración del rendimiento: Medidas en ingresos económicos percibidos mensualmente, Salario percibido, Pensiones, Estímulos.

2.- Variables de estudio

Definición conceptual de Estrés: Patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (Comisión Europea, 2002)

Definición operacional de Estrés: Presencia de Acidez o ardor estomacal, pérdida de apetito, deseos de vomitar, dolores abdominales, diarrea, dificultades para dormir, pesadillas, dolor de cabeza, disminución del deseo sexual, mareos, palpitaciones del corazón, temblor, sudoración, falta de aire, falta de energía, fatiga, ansiedad, irritabilidad.

Definición conceptual de Acoso Psicológico o Mobbing: Es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla (Comité Consultivo de la Comisión Europea para la Seguridad, la Higiene y la Protección de la Salud en el Trabajo, 2001)

Definición operacional de Acoso Psicológico o Mobbing: Ataques a la reputación, trato humillante, burlas, calumnias, manipulación de la información, rumores maliciosos, éxitos ignorados, errores castigados, obstaculizar comunicación, limitan expresión, ataques verbales.

Definición conceptual de Violencia: La define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo. (OMS, 2002).

Definición operacional de Violencia: Lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación.

3.- Variables sociodemográficas

Definición conceptual de Edad: Se define como el tiempo de existencia desde el nacimiento (Diccionario de la Lengua Española, 2005).

Definición operacional de Edad: Se mediará en años.

Definición conceptual de Sexo: Se define como la condición orgánica que distingue el macho de la hembra en los seres humanos (Diccionario de la Lengua Española, 2005).

Definición operacional de Sexo: Hombre y Mujer

Definición conceptual de Estado civil: Se define como condición de cada persona en relación a soltería, matrimonio, viudez etc. (Diccionario de la Lengua Española, 2005).

Definición conceptual de Estado civil: Casado, soltero, unión libre, viudo o divorciado.

Definición conceptual de Escolaridad: Se define como tiempo durante el que un alumno asiste a la escuela (Diccionario de la Lengua Española, 2005).

Definición operacional de Escolaridad: Primaria, secundaria, preparatoria, profesional, posgrado.

Definición conceptual de Antigüedad en la empresa: Se define como tiempo transcurrido desde el día en que se obtiene un empleo (Diccionario de la Lengua Española, 2005).

Definición operacional de Antigüedad en la empresa: Número de años en la empresa mencionado por el trabajador.

Definición conceptual de Nivel jerárquico: Gradación de personas en una organización (Diccionario de la Lengua Española, 2005).

Definición operacional del Nivel jerárquico: Nivel que se ocupa en el organigrama mencionado por el trabajador.

Hipótesis de investigación

H1 A mayor presencia de factores psicosociales de riesgo, mayor presencia de estrés, violencia y acoso psicológico.

H2 Existen diferencias significativas entre los factores psicosociales de riesgo, niveles de estrés y violencia que presentan los trabajadores de empresas de servicio en el estado de Chiapas, en función de la edad, sexo, escolaridad, estado civil, antigüedad y jerarquía.

1.4 Población y muestra

Se trabajó una muestra no probabilística por conveniencia constituida por 561 trabajadores a quienes se les solicitó su aprobación y consentimiento para la aplicación de los instrumentos. Ellos trabajan en diferentes organizaciones de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. México. Su edad osciló entre los 16 y 61 años de edad. Los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

147 (26%) son colaboradores de empresas en el giro restaurantero, 125 (22%) de empresas en el giro hotelero, 192 (34%) de empresas en el giro departamental y 104 (18%) de diversas empresas en el giro de servicios (cafetería, distribuidora de fotocopiadoras y autoservicios).

1.5 Procedimiento

Se estableció contacto con 8 organizaciones en el giro de servicios, con representación a nivel estatal, cuya matriz geográficamente se ubicara en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, presentando a la dirección de cada organización el protocolo de investigación, solicitándole su aprobación y facilidades

necesarias para la aplicación de la encuesta, misma que se realizó durante el periodo comprendido del mes de octubre del año 2014 al mes de septiembre del año 2015.

Se capacitó a alumnos de la Licenciatura en Psicología de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la UNICACH, para que participaran como encuestadores. Las escalas fueron aplicadas mediante procedimiento estandarizado de instrucciones, lo cual fue supervisado por un equipo de apoyo habilitado para tal propósito, comprobando que la encuesta estuviera totalmente contestada, por lo que no se obtuvieron casos de escalas anuladas.

Las encuestas fueron aplicadas a aquellos trabajadores que desearon contestarla, en forma grupal en espacios proporcionados por las organizaciones participantes en la investigación, bajo el acuerdo de confidencialidad de los datos personales y con el compromiso de devolver los resultados a la dirección de las organizaciones participantes.

1.6. Análisis de los datos

Una vez aceptado la participación de manera voluntaria y autorizado el uso de la información recabada, para los fines señalados en la investigación; los instrumentos fueron aplicados por un equipo de psicólogos a quienes se capacitó sobre el abordaje de los participantes a partir de un procedimiento homogéneo de instrucciones, el cual fue supervisado por el investigador principal de este trabajo.

El análisis de datos se realizó utilizando el SPSS, versión 21,0 para Windows. Para el análisis de la información, en el caso de las variables sociodemográficas de los sujetos, se obtuvieron tablas de distribución de frecuencias, así como estadísticos descriptivos de medidas de tendencia central y variabilidad; los valores promedio de cada una de las variables en estudio: los factores psicosociales de riesgo (exigencias, contenido y características de la tarea, condiciones del lugar y remuneración), el

estrés, la violencia y el acoso psicológico y se compararon respecto a las variables edad, sexo, escolaridad, estado civil, antigüedad y jerarquía mediante la prueba T-Student en el caso de las variables dicotómicas (sexo) y ANOVA para el caso de variables politómicas (escolaridad, estado civil, antigüedad y jerarquía).

Para verificar la correlación entre los factores psicosociales de riesgo (exigencias, contenido y características de la tarea, condiciones del lugar y remuneración), el estrés, la violencia y el acoso psicológico, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson.

A partir de estos resultados se identificaron las etiquetas de las variables sociodemográficas que discriminan de manera significativa respecto de cada una de las variables dependientes, así como la significancia y nivel de la relación entre dichas variables dependientes.

CAPÍTULO 2. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

2.1 Salud y Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo (OIT 2003) reconoció que en todo el mundo se producen 270 millones de accidentes de trabajo y 160 millones de enfermedades profesionales. Las cifras mencionadas son un llamado de atención sobre el hecho de que a pesar de las diferentes políticas y medidas de seguridad social y salud que se han formulado e implementado a nivel mundial, no se ha podido garantizar el establecimiento de contextos saludables de trabajo. Por ello, hablar de salud laboral en México es reconocer que resulta un reto para las organizaciones e instituciones que integran el sistema económico del país y es que si bien existe un desarrollo, este resulta un tanto lento en comparación con el de otros países, según investigaciones sobre el tema (Benavides, Ruiz y García 2000). “México es un país cuya desarrollo académico y profesional presenta un retraso su sistema de administración esta apenas iniciándose en etapas críticas y creativas el concepto de calidad de vida laboral es apenas conocido y solamente algunas pocas organizaciones avanzadas, cuentan con programas serios de salud y calidad de vida en el trabajo” (De la Cerda, F. 1996), bajo este marco es fácil deducir que en materia de salud laboral se está aún en condiciones más limitadas.

Para entender esto es importante revisar un poco como ha evolucionado el concepto de salud en el trabajo; inicialmente el primer término hizo referencia a los riesgos laborales y fue llamado higiene industrial, por tratarse de medidas higiénicas aplicadas a la industria con el fin de prevenir los accidentes y las enfermedades, posteriormente esta práctica paso a llamarse medicina del trabajo y aunque la práctica de esta se restringió al ámbito clínico (biologicista y epidemiológico) de las enfermedades, hizo grandes aportaciones a la salud de los trabajadores; permitiendo la intervención de ciencias como la toxicología, la ergonomía y la química. De esta manera no solo se atendería los accidentes sino también

las enfermedades surgidas del proceso de trabajo; es así que evoluciono al concepto de salud ocupacional.

Hablar de salud ocupacional hoy es hablar de higiene ocupacional (diagnóstico y control de riesgos laborales), de seguridad industrial (prevención de accidentes) y de medicina del trabajo (control de la salud del trabajador). (Molano 2013).

Han pasado poco más de 60 años, para hacer viable la gestión de la salud ocupacional en el mundo. La OIT (1950) fijo tres puntos importante para la medicina laboral: 1) prevención entre los trabajadores de las desviaciones de la salud, causadas por sus condiciones de trabajo, 2) protección de los trabajadores de riesgos que puedan resultar adversos a la salud y 3) promoción y conservación del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Hoy día dadas las demandas de los puestos de trabajo se hace muy importante tomar en cuenta el esfuerzo mental que los trabajadores realizan al desempeñar sus funciones, por lo que el concepto de salud mental también debe entenderse, a fin de saber desde que punto de vista lo hemos de relacionar con el trabajo; el modelo médico, ve la salud, como algo deficitario (ausencia de enfermedad), el trabajador en esta caso es una persona que no presenta síntomas o bien sus síntomas no obstaculizan su desarrollo laboral. La salud también puede ser vista como una normalidad estadística, es decir, coincidente promedio estadístico o normalidad estadística del atributo estudiado, en este caso la patología, que vendría siendo la desviación del valor promedio. La salud es además vista como la normalidad social, toda vez que el trabajador se apegue a las normas y valores sociales dictadas por la el contexto social. La salud puede ser vista como proceso, en el entendido de que no es algo estático, que evoluciona en relación a su entorno. Y desde luego la salud mental puede ser apreciada desde una visión utópica, donde se busca el desarrollo óptimo de la persona.

De esta manera la salud laboral, es un campo que engloba no sólo la prevención de los riesgos laborales sino también la promoción de la salud a través del lugar de trabajo, está sujeta a fuerzas que

van más allá de la relación inmediata entre un factor de riesgo en el ambiente de trabajo y una respuesta biológica, e incluye determinantes “macro” como son los cambios económicos globales, los altibajos del mercado laboral o las reformas legislativas que afectan a la red de protecciones sociales. Estos factores distales y proximales interactúan con las respuestas que la sociedad ha generado frente a ellos, impactando en la salud colectiva e individual de los trabajadores.

La salud laboral, en los términos en que comúnmente se interpreta, refiere el estado a las circunstancias de seguridad física, mental y social en que se encuentran los trabajadores en sus puestos de trabajo, con la finalidad de prever medidas de control dirigidos a fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes, (Pérez J. 2006).

La finalidad de la salud en el trabajo, consiste en lograr la promoción y 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 las 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 (OIT, 2003). De acuerdo con lo anterior, la salud laboral tiene por objetivos principalmente la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud, así como también al tratamiento y rehabilitación de lesiones y enfermedades derivadas del trabajo (Benavides, Ruiz y García 2000).

En la práctica, la salud laboral surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores. Los principales objetivos de la salud laboral son la conservación del bienestar físico, social y mental en relación con las condiciones de trabajo; el control de estas condiciones, a fin de garantizar

una seguridad total en el trabajo y la compatibilidad del ambiente laboral con las capacidades de cada trabajador (Benavides, Ruiz y García, 2000).

La relación trabajo-salud puede explicarse de acuerdo a su importancia separando cada uno de los conceptos, así que por una parte, se considera el trabajo como el conjunto de actividades humanas retribuidas o no, de carácter productivo y creativo que, mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias e informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad “la persona aporta energías, habilidades, conocimientos, y otros diversos recursos, y obtiene algún tipo de recompensa material, psicológica y/o social” (Peiró, 1989, citado por Blanch, 1996).

El trabajo tiene, obviamente, la función primaria de producir bienes de uso, y eso ha sido así en cada uno de los modos de producción que se han sucedido a lo largo de la historia de la humanidad. Pero en cada uno de estos modos de producción, la actividad productiva ha adquirido un significado y ha cumplido otras funciones adicionales, que han sido distintas y específicas de cada uno de ellos, y que pueden ser estudiados desde diferentes puntos de vista. La literatura marxista, por ejemplo, ha prestado atención a la forma en la que cada modo de producción determina los procedimientos de apropiación de la riqueza y la división social del trabajo, configurando las clases sociales y garantizando su reproducción. La sociología, la antropología social, las llamadas ciencias empresariales o la psicología del trabajo, se han ocupado de estudiar ésta desde otras perspectivas.

Drenth, Thierry y Wolf (1998) por su parte, distinguen dos aproximaciones complementarias al concepto de trabajo, que lo entiende como un concepto complejo, polisémico, multidimensional y dinámico. Para estos autores, dichas aproximaciones son: la teórica y la empírica. En el plano teórico, algunos autores reducen el núcleo semántico de trabajar a la actividad laboral remunerada, regulada por un contrato y desarrollada en una organización laboral (Muchinsky, 2007). Otros autores como

Rodríguez (2004) destacan además de los componentes psicosociales del constructo, su carácter eminentemente humano, social, complejo, dinámico, cambiante, reflexivo, consciente, propositivo, estratégico, instrumental y moral.

El significado y el valor del trabajo en la modernidad industrial están orientados por las respuestas al por qué y para qué trabajan las personas. En tal sentido, Bauman (2000) propone que el significado del trabajo se debe buscar rastreando la ética del trabajo. Para este autor, la ética del trabajo, es una norma de vida con dos premisas explícitas y dos presuposiciones tácitas: La primera premisa dice que si se quiere conseguir lo necesario para vivir y ser feliz, hay que hacer algo que los demás consideran valioso y digno de un pago. Nada es gratis: se trata siempre de un “doy algo para que me des”, es preciso dar primero para recibir después. La segunda premisa afirma que está mal, que es necio y moralmente dañino, conformarse con lo ya conseguido y quedarse con menos en lugar de buscar más; que es absurdo e irracional dejar de esforzarse después de haber alcanzado la satisfacción; que no es decoroso descansar, salvo para reunir fuerzas y seguir trabajando. Dicho de otro modo: trabajar es un valor en sí mismo, una actividad noble y jerarquizadora (p. 25).

En los últimos veinte años, se han operado una serie de cambios en el contexto del trabajo, y no todas las personas están preparadas para afrontar las nuevas realidades laborales que implican cambios inciertos, con demandas de disponibilidad y actualización permanentes, más allá de las capacidades y la formación específicas (Bauman, 2000; Sennett, 2002). Sin embargo, es importante anotar que las organizaciones se preocupan constantemente –aunque es una tarea compleja– por garantizar el bienestar social y la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Peiró (2004) anota que las implicaciones de los nuevos sistemas de trabajo sobre la actividad de los trabajadores están relacionadas con los siguientes aspectos:

- a) El trabajo pasa de ser una actividad meramente física a ser una actividad mental, que requiere del procesamiento de información, de la solución de problemas y de la gestión de incertidumbre.
- b) El incremento de la flexibilidad en sus múltiples formas: funcional, basada en nuevos aprendizajes y cualificaciones; horaria y geográfica, las cuales requieren una mayor capacidad de adaptación.
- c) Se incrementa el trabajo en equipo y también la diversidad de los equipos con que se trabaja.
- d) Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación representan una superación de diversas barreras relacionadas con el tiempo y el espacio; se redefine así el contexto físico y social del trabajo en relación con el grupo de trabajo, la supervisión, la propia vida y el entorno familiar.
- e) Está cambiando lo que se entiende por buen desempeño laboral; toman peso características como la iniciativa, la toma de decisiones, el asumir riesgos para solucionar problemas, la innovación en el puesto del trabajo, los mecanismos de autocontrol y autorregulación y el desarrollo de estrategias de auto motivación.

García, Benavides y Ruiz-Frutos (2000), por su parte, señalan los siguientes aspectos relacionados con las nuevas condiciones de trabajo, que inciden en la salud laboral: A nivel macroeconómico, plantean, en primer lugar, la globalización e interdependencia entre las empresas, sin importar el lugar de ubicación de los centros de trabajo; y, en segundo lugar, el proceso de outsourcing (tercerización). Ambos afectan profundamente las condiciones de trabajo de las sociedades desarrolladas y se asocian con nuevas formas de organización del trabajo y con nuevos riesgos en el ambiente laboral, muy especialmente riesgos de naturaleza psicosocial.

2.2 Factores psicosociales

Los factores psicosociales, dados los alcances que tiene pueden resultar complejos precisarlos, algunos lo definen como interacciones entre la concepción, organización, gestión, contenido del trabajo, realización de la tarea, así como las condiciones ambientales y sociales y las capacidades, necesidades, expectativas, costumbres, cultura y circunstancias personales de los trabajadores (López y Carrión, 2006; Carrión, López y Pando, 2007), por lo que están presentes en forma inherente en todas las organizaciones y su interacción con ellas pueden potenciar o afectar tanto al bienestar, calidad de vida o a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo (epígrafe revisado y actualizado por López y Carrión, 2007, citado en López y Martínez, 2008). Para la OIT (1986, p3) los factores psicosociales en el trabajo consisten en la interacción entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Los factores psicosociales en el trabajo han evolucionado con los cambios que actualmente se observan a nivel global, lo cual ha afectado el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador: unos son de carácter individual, otros representan a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales. Los factores psicosociales de las organizaciones laborales hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en la situación laboral que están directamente relacionadas con la institución, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y tienen la capacidad para afectar tanto el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como el desarrollo del trabajo (Sobrino, 2004).

Los factores psicosociales en la salud ocupacional están ampliamente reconocidos. La Comisión Europea, se remite a una encuesta de población activa llevada a cabo en 1999 en la que se estimaba que

las enfermedades causadas por estrés, depresión, ansiedad, o violencia en el trabajo, acosos o intimidación son las causas del 18% de los problemas de salud asociados con el trabajo, una cuarta parte de los cuales implica dos semanas o más de ausencia laboral, siendo la frecuencia de estas patologías dos veces superior en los sectores de la educación, los servicios sociales y los servicios de salud (Velásquez, 2003).

Algunos factores psicosociales potencialmente negativos que han sido identificados en el medio ambiente de trabajo son: mala utilización de habilidades, sobrecarga de trabajo, falta o exceso de control, autoridad y supervisión mal aplicada, desigualdad o insuficiencia en el salario, falta de seguridad en el trabajo, problemas en relaciones laborales, trabajo por turnos, peligro físico, sólo por mencionar algunos (Pando y Aranda, 2006). En cuanto a los factores organizacionales y laborales se encuentran: Las políticas, filosofía y cultura de la organización, así como, las relaciones industriales; de igual forma están las condiciones de empleo, calidad en el trabajo y diseño del puesto (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche 2008, citados por Moreno 2010 p. 7); cualquier mal diseño en estas áreas pueden afectar negativamente.

Cuando los factores psicosociales de las organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés.

2.3 Factores psicosociales de riesgo

En México, son pocos los estudios de salud mental ocupacional y factores de riesgo psicosocial, actualmente en la legislación de nuestro país no están contemplados los factores de riesgo psicosocial como riesgos de trabajo (Vázquez, Pérez, Moreno, Arroyo y Suárez, 2010). Estos se entiende solamente como los accidentes y enfermedades a que están expuesto los trabajadores en ejercicio o con motivo de

su actividad laboral (Reynaldos, 2000). La secretaria del trabajo y previsión social, a través del reglamento federal de seguridad y salud en el trabajo en el artículo 3° fracción XVII; menciona los factores psicosociales de riesgo, como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo del sueño-vigilia, y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral, y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, por el trabajo desarrollado (STPS, 2014).

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 1986, p. 14) en México editó una guía para la evaluación de Factores Psicosociales en el Trabajo, entendiéndolos “como las entidades o eventos, cuya presencia o ausencia pueda producir daño en el equilibrio psicológico del individuo”. La guía consta de 56 reactivos divididos en cuatro áreas: Los factores propios de la tarea misma, los relativos al sistema de trabajo, los de la interacción social en la empresa y, los organizacionales; para su evaluación considera tanto la observación por uno o varios especialistas como la percepción de la presencia de los factores señalada por el propio trabajador.

Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo con frecuencia actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá. Para la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal.

Los factores psicosociales de riesgo han evolucionado de acuerdo con los aspectos cambiantes del mundo actual, liderados claramente por la globalización. Ésta ha incursionado en el accionar de la economía y el trabajo, y en consecuencia, la realidad actual está acompañada de adelantos tecnológicos y concepciones mercantilistas donde las personas deben buscar nuevas formas de adaptación para las diferentes ventajas y desventajas que implican estos cambios (Peiró, 2004; Blanch y Cantera, 2007).

La relación probabilidad/daño de los factores psicosociales de riesgo es igual que las que pueden tener el resto de riesgos laborales, es decir, es función de la doble gradación del valor de la probabilidad y de la gravedad de sus consecuencias, lo que hace que el riesgo psicosocial pueda ir de trivial a grave e intolerable (Gómez Cano, González Fernández, López Muñoz, Rodríguez de Prada, 1996).

Tal como recogen Cox y Griffiths (1996), los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. Por otra parte, los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son llamados factores de riesgo psicosocial (Benavides *et al.* 2002).

Los factores psicosociales han sido ampliamente investigados. Pando et al (2008), presentó en el segundo congreso de factores psicosociales en Guadalajara, México; los resultados observados en 80 académicos de una universidad en Veracruz, México; en los que las Condiciones del lugar de trabajo mostraron un “riesgo” en un 10% en el caso de los hombres y un 30% en el caso de mujeres. Siguiendo con la carga de trabajo, el 2% mostró “riesgo”. El resto, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, el papel del académico y desarrollo de la tarea, interacción social y aspectos organizacionales y remuneración del rendimiento; observaron “Bajo riesgo”. Por su parte Flores et al (2011), contabilizo 272 docentes en la Universidad Guadalajara México; de los cuales el 20% reporto un

“alto riesgo” en cuanto a remuneración del rendimiento y en cuanto a las condiciones de trabajo reporto un 13% de “alto riesgo”.

2.3 Riesgos psicosociales

Según la STPS (2014), los riesgos se definen como la correlación de la peligrosidad de uno o varios factores y la exposición de los trabajadores con la posibilidad de causar efectos adversos para su vida, integridad física o salud o dañar al centro de trabajo. Sin embargo, los riesgos no son realidades objetivas independientes del observador que los describe, este esta necesariamente anclado a los contextos sociales en los cuales son percibidos; Los riesgos psicosociales están vinculados al tipo de relaciones sociales que se sustentan (Gonnet 2011). Este autor considera que lo importante no es discutir los riesgos observados, sino más bien las formas institucionales que la provocan.

Estas formas de relación que resultan de las condiciones de trabajo y del ambiente en que se gestan, de manera no adecuada, se convierten en favorecedoras del estrés, la violencia, del acoso psicológico, del burnout, como las más conocidas afectaciones. De acuerdo con Moreno B. et. al (2010) un riesgo psicosocial es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Estos no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con alta probabilidad de dañar la salud. Esto supone que el estrés, la violencia o el acoso no pueden ser reducidos a sus antecedentes (Factores psicosociales de riesgo) sino más bien deben ser evaluados y atendidos de manera independiente, bajo sus propios indicadores.

Los riesgos psicosociales presentan características como: a) Afectan los derechos fundamentales del trabajador, estos se refieren a la dignidad y derechos a la integridad física y emocional que el trabajador tiene; b) tienen efectos globales sobre la salud, se refiere a los alcances que tienen los efectos

como la violencia, el estrés agudo y el acoso psicológico en la salud del trabajador; c) afectan a la salud mental del trabajador, se refiere a la afectación que los riesgos psicosociales tienen sobre la capacidad del individuo de lograr su adaptación al medio y al desequilibrio mental que este puede ocasionar; y d) tienen formas de cobertura legal, se refiere a los alcances legales que aspectos como el estrés, la violencia y el acoso psicológico deben contemplar, como condiciones claramente comprometen la salud de los trabajadores. (Moreno 2010)

Según la OIT, los riesgos psicosociales como el estrés, la violencia, el acoso psicológico, considerados también como riesgos emergentes, son ya considerados como el segundo problema en materia de salud laboral, el cual ha venido afectando de una manera más significativa a determinados sectores como el de servicios, siendo este el más dominante del sistema económico tanto en la Unión Europea como en América Latina (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT 2006 p.8).

La interrelación entre los diferentes riesgos psicosociales, es común y ahora bastante comprendida por todos, lo que significa que hay un claro entendimiento de la forma en que estos se afectan; el estrés por ejemplo puede desencadenar comportamiento violentos en las organizaciones, pero también se acepta que la violencia en el trabajo puede convertirse en un estresor. Ahora bien, el que estos factores se relacionen no significa o no se sugiere, por lo menos no lo hace la OIT a través de sus “recomendaciones sobre violencia en el trabajo en el sector de servicios” (2003), que se traten los problemas relacionados con estos riesgos psicosociales de forma conjunta. Por lo que la recomendación más lógica, es que se atienda de forma separada, de ahí que la mayoría de las guías y manuales de intervención desglosen los riesgos psicosociales a fin de dar a conocer el problema, su diagnóstico y la manera, en forma de sugerencias y alguno que otro en forma de protocolo, de cómo debe de atenderse desde un marco regulador los riesgos psicosociales.

CAPITULO 3. ESTRÉS LABORAL

3.1 Estrés como respuesta natural

La palabra estrés deriva del griego stringere, que significa provocar tensión (Skeat, 1958). La palabra se usó por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV y se ha hecho notar su imprecisión dentro del vocabulario científico, pues tiene una variedad de significados para diferentes personas en virtud de que existen definiciones basadas en los estímulos, en la respuesta y en el concepto estímulo-respuesta (Ivancevich y Matteson, 1992). La definición clásica del estrés más conocida y utilizada por diversos autores es la basada en la respuesta, elaborada por Hans Selye, quien visualiza al estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante (Selye, 1956).

El estrés ha sido entendido (Díaz L. 1998):

- a) Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.).
- b) Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés).
- c) Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

El concepto de estrés, no siempre tiene un valor negativo, pues se reconoce que determinados tipos o niveles de estrés cumplen funciones positivas de estímulo y desarrollo ante las situaciones de

cambio e incertidumbre en las que hay que desenvolverse, diferenciando entre el llamado "distress" y el "eustress," (Hamberger, 1984).

El estrés considerado negativo (Distrés) se refiere a situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar. Esta forma de entender el estrés es a la que más atención se le ha puesto en las investigaciones y cuando hablamos de estrés laboral generalmente nos estamos refiriendo a ella.

Por otra parte, el estrés positivo (Eustrés) hace referencia a situaciones y experiencias en las cuales el estrés tiene resultados y consecuencias positivas porque produce la estimulación y activación adecuadas que permiten a las personas lograr en su actividad resultados satisfactorios (Lopetegi 2000).

En general se dice que la manera en que el organismo responde es estereotipada, automática y refleja, mediante la cual el organismo se prepara para atacar o huir. Estos dos comportamientos son una forma en que el organismo se protege del peligro o por lo menos de aquello que percibe como riesgoso. El organismo responderá (preparándose para el ataque o fuga), provocando respuestas fisiológicas como:

- a) Descarga de adrenalina
- b) Aceleración de la respiración
- c) Sequedad bucal
- d) Aumento en el ritmo cardíaco y de la presión sanguínea
- e) Sudoración
- f) Tensión muscular
- g) Dilatación de las pupilas

Estas respuestas fisiológicas de un organismo se denominó Síndrome General de Adaptación (Selye, 1956), incluía tres etapas o fases:

- ✓ Fase de alarma: Consiste en una reacción fisiológica compleja provocada por la aparición del estresor. Es decir, el organismo comienza a segregar adrenalina, aumenta la tasa cardíaca, se acelera la respiración, etc. Estos cambios tienen por finalidad poner al organismo en un estado de preparación que posibilite la adopción de una respuesta de ataque o huida con vistas al restablecimiento del equilibrio perdido o amenazado.

- ✓ Fase de resistencia: El organismo se moviliza activamente para afrontar el mecanismo estresor con lo que van desapareciendo los signos fisiológicos de la fase anterior y el cuerpo vuelve a la normalidad. Aquí se activan las reservas del organismo. El problema radica en que si esta resistencia se prolonga mucho, pueden agotarse los recursos, produciéndose un daño; entonces pasaría a la tercera fase.

- ✓ Fase de agotamiento: Si los esfuerzos de la etapa anterior no resultaron suficientes, el organismo agota sus recursos y reaparecen síntomas semejantes a los de la fase de alarma. Pero lo más importante es que esta fase el organismo se muestra más vulnerable a los trastornos y disfunciones orgánicas, y es en este momento cuando los trastornos relacionados con el estrés empiezan a ser evidentes.

Otras formas de conceptualizar el estrés es desde una mirada general se pueden apreciar en el siguiente cuadro, Zarate (2010):

Tabla 6

Conceptos de estrés.

General	Slipack (2006)	La organización mundial de la salud define el estrés como conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción
	Comisión europea de seguridad y salud en el trabajo (2002)	El estrés consiste en un esquema de reacciones frente a la exposición a estresores, que preparan al organismo humano para pelear o para huir, es decir, para la actividad física.
	Selye y Bensabat (1994)	El estrés es la respuesta no específica del organismo a toda demanda ya sea física, psicológica o emocional, buena mala que va a provocar una respuesta biológica en el organismo que es medible y que corresponde a secreciones hormonales.
Como estímulo	Martinez (2004)	El estrés como estímulo se ha definido como una exigencia, una demanda o una tensión que el medio ambiente impone al organismo, en el que puede provocar efectos nocivos. El resultado es que el individuo se encuentra frente a una situación amenazante y nociva, ante el cual utiliza sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos con el fin de mantener su estabilidad y su equilibrio interno para evitar un deterioro de su salud física y mental.
	Cano (1995)	El estrés ha sido estudiado como un estímulo o la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo.
	Ivancevich, Konopaske, Matteson (2006)	El estrés es una característica o suceso que genera una consecuencia perturbadora; es una definición cercana a la ingeniería, que se toma prestada de las ciencias físicas. En física la tensión (o estrés) es la fuerza externa que se aplica a un objeto, por ejemplo: la viga de un puente. La respuesta es presión que es el efecto que tiene la fuerza en la viga.
Como respuesta	Jemmot y Lucke (1984), Valdes y de flores (1986), Martinez (2004)	Es estrés como respuesta del organismo es la reacción conductual y fisiológica ante estímulos agresivos o amenazantes, reales o inminentes que comprende todos los cambios o reacciones adaptativas ante una alteración de su equilibrio, ya sea psicológica o fisiológica.

Con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de la persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión, y las fuentes de las experiencias de estrés, se denominan estresores.

Para Dolan y cols. (2005), el estrés generalmente se produce cuando un individuo es incapaz de responder de forma adecuada o eficaz a los estímulos provenientes de su entorno, o cuando lo consigue

es a costa de la salud de su organismo. Los estímulos provenientes del entorno son denominados estresores. Los estresores se han conceptualizado de diferentes formas. Desde una definición dimensional, los autores han tomado en consideración dimensiones tales como la frecuencia de ocurrencia, su intensidad, su duración y predictibilidad (Patt y Barling, 1988). De hecho, la combinación de estas dimensiones da lugar a varias categorías de estresores que son útiles para su análisis, prevención y control. Los autores señalados han identificado las siguientes categorías: agudos, crónicos, diarios, y catastróficos o desastres.

Peiró (1999), revisó los estresores más importantes y estableció 8 categorías: 1) incluye aquellos relacionados con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales (ruido, temperatura, espacio disponible, etc.); 2) dedicada a la organización laboral (turnos, carga de trabajo...); 3) se centra en los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el feedback de la tarea, etc.; 4) dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc.); 5) incluye todos los estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes, etc.); 6) dedicada a los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera; 7) toma en consideración las características de la organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización; y 8) aborda la interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo, etc.).

Por su parte Maturana, Soto, El-Far, La Rivera, Vega y Cumsille, 1994; Vera y Wood, 1994 sugieren, que parece conveniente una evaluación del máximo de factores vinculados con el nivel de estrés, entre los cuales se encontrarían de acuerdo con estos autores, las siguientes cinco variables: a) Estrés percibido; b) Percepción de apoyo social familiar; c) Percepción de apoyo social de las amistades;

d) Nivel de sintomatología y e) Nivel de estrés generado por la preocupación u ocurrencia de sucesos de vida.

Guerrero (2003) explica que la gente no trabaja aislada y que para explicar cómo las circunstancias externas pueden afectar el estrés laboral, es necesario considerarse tres tipos de conexión entre la vida de un trabajador en y fuera del trabajo: 1) Las variables familiares, desde la manera en como estas exigencias influyen en los beneficios asociados a tres procesos de rol en la familia, en los cuales se destaca la aproximación conflicto inter-roles que destaca la incompatibilidad del tiempo de trabajo y el tiempo dedicado a la familia; la posición de sobre carga de rol, se refiere a la cantidad limitada de energía con que se dispone para cumplir con múltiples exigencias, en contraste con la perspectiva de acumulación de roles, la cual sugiere que el desempeñar múltiples roles brindan oportunidades de interacción social, oportunidad de desarrollo y autoestima. 2) El estado emocional y bienestar psicológico de la persona como medio a través del cual las condiciones externas pueden influir y cambiar las experiencias en el trabajo en un proceso de contaminación psicológica (Kirchmeyer 1993)- . Y 3) Los valores, habilidades y actitudes que pueden transmitirse de un área a otra, en un proceso de socialización. Para Guerrero, estos tres procesos relacionados pueden funcionar independiente y simultáneamente y estar relacionados e influidos por eventos familiares.

En la actualidad el concepto de estrés implica cuatro aspectos importantes, el cognitivo, el emocional, el fisiológico y el comportamental, los cuales muestran reacciones ante cualquier aspecto adverso o nocivo del contenido o contorno del trabajo.

Tales aspectos, pueden ser explicados a través de diversos modelos, como el de interacción entre demandas y control, el cual explica que el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control, de

acuerdo con este modelo el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica (depende del nivel de producción de la empresa) y bajo control en la toma de decisiones (por falta de recursos) Karasek (1979), sin embargo existen otras categorías como: bajo estrés (baja demanda alto control), activo (alta demanda alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control).

Otro modelo es el de interacción entre demandas, control y apoyo social (de superiores y compañeros) (Jhonson y Hall 1988 y Karasek y Theorell 1990), el cual explica que el apoyo social (en cantidad y calidad) se convierte en moduladora en la relación de demanda y control, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo, disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. De esta manera el apoyo social en el trabajo hace referencia a la importancia que adquieren las relaciones interpersonales entre compañeros y entre los subordinados y los jefes, a fin de disminuir el estrés.

El modelo de Desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones, establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre tres factores laborales: demandas laborales (la tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales y económicos), apoyos laborales (que vienen dados por el grado en que el ambiente laboral contiene recursos disponibles para satisfacer las demandas laborales, los apoyos pueden ser técnicos intelectuales etc.) y restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos que impiden al trabajador afrontar las demandas). Según este modelo el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores; la baja utilización de habilidades y el aburrimiento son los estresores más potentes y usualmente ocurren donde hay poco apoyo y las restricciones son altas.

El modelo de ajuste entre demandas y recursos del trabajador, establece que el estrés se produce cuando como resultado de un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos con los que cuentan los trabajadores para hacerles frente. Este modelo identifica tres factores importantes a) los

recursos con los que cuenta el trabajador para hacer frente a las demandas del medio laboral, b) la percepción de dichas demandas por parte del trabajador, c) las demandas en sí mismas.

El modelo orientado a la dirección, este distingue seis componentes (Mattenson e Ivancevich 1997), los estresores entre lo que incluye factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensas y del sistema de recursos humanos y de liderazgo) y también los extraorganizacionales (relaciones familiares, económicos legales etc.). Estableciendo una relación entre los estresores que inciden en la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; incidiendo a su vez en los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva y estos a su vez, sobre las consecuencias en materia de salud del individuo y su rendimiento en la organización.

Finalmente, el modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa, este explica que el estrés laboral se produce cuando se presenta una alto esfuerzo y baja recompensa (Siegrist 1996). El alto esfuerzo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). La baja recompensa está en función de tres tipos: dinero, estima y control del estatus. En concreto este modelo propone que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance entre el esfuerzo y la recompensa obtenida.

3.2 Efectos del estrés en la salud

En términos generales, un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado, se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. Dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS 1986), un entorno laboral saludable no es solamente aquel que no hay ausencia de circunstancias perjudiciales,

sino abundancia de factores que promueven la salud. Bajo este marco se analiza la dinámica de las organizaciones y se evalúa muchas veces su comportamiento, a través de los procesos, políticas y procedimientos empleados en pro de la salud de sus trabajadores, así como, de las medidas adoptadas para la eliminación o disminución de las consecuencias que trae consigo el estrés. Para Pando (1990), una salud mental positiva es aquella cuyo proceso dialéctico del comportamiento humano individual o colectivo dado como una práctica social particular que fundamenta y representa la capacidad de transformación de la realidad conforme a la consciencia que de ella se tenga (consciencia de clase en sí y para sí) y el lugar que se ocupe en el proceso de producción, reconociendo en todo esto la determinación socio-histórica ejercida a través del sistema económico de producción que se halle vigente.

El estrés puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos el estrés puede provocar problemas psicológicos y psiquiátricos, algunos de los síntomas pueden ser: irritabilidad y angustia, falta de concentración, agotamiento, depresión, trastornos del sueño, algunos síntomas más agudos como la cardiopatía, trastornos digestivos, dolores de cabeza, trastorno musculoesquelético, hasta el llamado agotamiento profesional (burnout), que se ha considerado como un problema directamente relacionado con el ambiente de trabajo y es mencionado como uno de los riesgos psicosociales procedentes de la actividad laboral con influencia en la salud del trabajador; los efectos del agotamiento profesional (burnout) se dejan notar en los trabajadores, problemas físicos y psíquicos y en las organizaciones ausentismo, rotación, costos más altos, baja productividad, etc. (Arias, 2011); Pudiendo incluso afectar el sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las enfermedades.

Aunque hoy se discursa la importancia que tienen las personas en las organizaciones, ya se les considera el valor más importante con que cuentan, siguen siendo consideradas en segundo plano, la OMS en el 2003 estimó que a nivel mundial sólo entre el 5 y 10% de los trabajadores en los países en

desarrollo y entre el 20 y 50% de los trabajadores en países industrializados (con pocas excepciones) tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados. Los problemas relacionados con los aspectos psicosociales en el trabajo son atendidos en raras ocasiones aun cuando los servicios están disponibles. Algunas veces, y desde una visión antropológica, son los propios trabajadores quienes no tienen la cultura de prevención de la salud, evitan asistir a consulta a fin de evitar ser regañados por los médicos, debido a que han generado sentimientos de culpa respecto a la responsabilidad de padecer estrés, lo que los lleva incluso a negar la presencia del estrés, (Ramírez, 2005).

Se espera que en unos años que el estrés junto con la depresión sean las enfermedades que paraliquen los sistemas de trabajo y metan a las organizaciones a nuevas condiciones de producción. En México, en una publicación realizada por el periódico reforma en 2009, el Instituto Mexicano del Seguro Social informó un incremento en el gasto de sus medicamentos debido al estrés de los trabajadores (Arias & González, 2011). Por ello el estrés es considerado hoy una de las principales preocupaciones en México, lo que a llevado a diversos investigadores enfocarse en exponer sus descripciones e interpretaciones al respecto de este tema.

3.3 Estrés laboral como resultados de los factores psicosociales.

Según la Comisión Europea (2000):

El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (p. 19).

Es importante atender a las formas en que puede presentarse el estrés derivado de las condiciones de trabajo; dos son las formas principales: el estrés crónico y el estrés temporal, tanto una como la otra tienen marcadas consecuencias para la salud.

Por ello la inadecuada, deficiente o mala organización de las actividades de trabajo, determinar la aparición de condiciones estresantes; las exigencias o las presiones que enmarcan las funciones o procesos de trabajo y las deficiencias en los recursos personales, pueden además provocar insatisfacción en los trabajadores. La mayor parte de las causas del estrés laboral está relacionada con las formas en que se ha diseñado el trabajo, la capacidad del individuo de responder a estas formas y las condiciones ambientales en que se desarrollan las actividades, es decir, los factores organizacionales, laborales y psicosociales en que se circunscribe la actividad.

Desde 1984, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS) define a los factores psicosociales en el trabajo como:

...interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, influyen en la salud y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (1984, p 9).

Con ello se entiende que en el trabajo no sólo debe respetarse la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales (OIT 1975). En 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres (documento núm. T813), estableció las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo:

1. El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.
2. El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
3. El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.
4. Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
5. El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
6. El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

Cuando los factores psicosociales no cumplen con estas directrices y pasan a ser negativos para la salud de los trabajadores desencadenan una serie de comportamientos organizacionales que afectan el desarrollo de la organización, algunos de ellos pueden ser el aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento en la rotación de la organización, deterioro del rendimiento y la productividad, aumento de prácticas laborales poco seguras y de la tasa de accidentes, aumento de quejas de usuarios, efectos negativos en el reclutamiento del personal, entre otras.

El estrés considerado una de las principales afectaciones en la vida de los trabajadores, ha sido frecuentemente investigado; Cruz (2012) al contabilizar 142 casos de maestros universitarios en Chiapas,

México, encontró que el 30% de los sujetos manifestó síntomas de estrés. Aldrete (2013) por su parte de 286 casos de docentes en nivel preescolar, en Guadalajara México, el 36% presentó síntomas de estrés. Ramos (2013), con una muestra de 279 casos de trabajadores del sector salud en Guadalajara México, el 52% presentó síntomas de estrés. Pese a que una buena parte de los trabajadores parece estar más consciente de los daños que provoca en el organismo vivir bajo tensión, es también común que muchos desconozcan los síntomas que padecen o bien nieguen estos, por representarles algún sentimiento de culpa (Ramírez, 2005). Ya que son responsables de los síntomas o de la agudización de estos según el punto de vista médico.

CAPÍTULO 4. VIOLENCIA LABORAL

4.1 Violencia en el trabajo

La violencia en el trabajo, es considerada después del estrés, el segundo riesgo psicosocial con mayor afectación, no importa cuál sea la forma en la que esta se presente, causará un daño irreversible en la mayoría de los casos, tanto a nivel individual, grupal u organizacional. Las prácticas laborales en la actualidad favorecen en gran parte la aparición de este problema, pese a que los reglamentos federales del trabajo en México obligan a las organizaciones a cumplir con la promoción de un entorno favorable para la prevención de la violencia (Art. 55, STPS, 2014).

Según la OIT (2003), la violencia laboral se define como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. La OMS (2002), la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación. Para la STPS (2014) en México, la violencia son todos aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.

En la actualidad se distinguen tres tipos de violencia (Moreno & Báez, 2010):

1. Violencia de tipo I: Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en

el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.

2. Violencia de tipo II: Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo.
3. Violencia de tipo III: Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal.

En la violencia de tipo II se aprecia uno de los conceptos que está teniendo una amplia difusión en nuestros días y es el de incivismo (Anderson y Pearson, 1999), considerada como violencia psicológica laboral, los autores lo definen como comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo de respeto mutuo. Estas se describen como conductas groseras y descorteses, con una falta de consideración hacia los demás. Según sus autores estas son el resultado de la frustración que se genera al no recibir un buen servicio o bien que sus expectativas no hayan sido cubiertas, por lo que la ira o la rabia se hacen presentes al no obtener lo deseado.

Otros conceptos, que se aprecia en la violencia clasificada de tipo III, es el comportamiento hostil laboral y la violencia psicológica, llamados por su autor como “pequeña tiranía” (petty tyranny), así como el de “supervisión abusiva” que alude a un tipo de mando y dirección caracterizada por su carácter nocivo y molesto que puede llegar a tener una gran importancia. (Ashforth 1994, citado por Moreno & Báez, 2010). Este autor, se refiere a la “pequeña tiranía” para aludir al ejercicio del poder de forma personal y arbitraria en el que las normas son ignoradas, puestas o quitadas en función de las

conveniencias del momento. Con frecuencia se utiliza para aumentar la propia capacidad de poder por lo que adquiere un valor de agresividad instrumental. Mientras que la “supervisión abusiva” se refiere a conductas agresivamente hostiles sin que se ejerza la agresión física. Moberg, Ritter y Fischbein (2002) la definen como conductas interpersonales persistentes negativas y agresivas. Tepper (2000) lo asocia a la ridiculización de los subordinados, privada y pública, al ostracismo, a la invasión del espacio personal, al trato rudo y descortés. Bies (2001) por su parte, lo identifica con la crítica pública y desmoralizadora y la rudeza de trato.

La violencia en el trabajo se ha relacionado con el abuso de alcohol, antecedentes familiares de violencia en la familia de procedencia o en la actualidad, baja autoestima, sentimiento de inseguridad en el empleo y la percepción de que los factores organizativos y de gestión son injustos (Mancilla, 2012). En cualquier forma la violencia es destructiva, disminuye los niveles de productividad, afecta el clima laboral y deteriora la salud de los trabajadores. Según Mancilla la violencia genera dos tipos de víctimas: a) las víctimas directas o empleados, que en general son quienes reciben o son objeto de violencia y b) las víctimas secundarias o los testigos de la violencia en el trabajo. Tanto unos como otros son susceptibles de presentar síntomas de estrés a modo de reacción postraumática; y presentar además consecuencias organizacionales como: abandono de empleo, absentismo por enfermedad, disminución de la productividad y climas hostiles de trabajo.

Distintos estudios dan cuenta de la presencia de violencia en las organizaciones. Pando (2013), reportó en Colombia, con una población económicamente activa la presencia de violencia en un 76% con una intensidad de violencia de 11.2%, la cual fue menor que las observadas en otras partes al aplicar el mismo instrumento (IVAPT- PANDO), 83.3% en Chile, 86.3% en México, y 86.2% en España; mientras que la intensidad resultó ser muy similar a las cifras mexicanas 10.5% y bastante inferior a las observadas en españoles y chilenos con 20.5% y 39.5% respectivamente. Por otra parte González (2012) con población docente en Guadalajara, México; y con el mismo instrumento mostró resultados del

92.3% con presencia de violencia, con una intensidad de 74.7%. Por su parte Cruz (2013) con una población similar en Chiapas, México; reportó una presencia de violencia del 88.7% con una frecuencia del 80.9%.

4.2 Acoso psicológico en el trabajo

El acoso laboral o mobbing es considerado un problema para la salud mental en los trabajadores, cuyo estudio según Pando (2006) está ampliamente extendido en los países europeos, no así en Latinoamérica, pues lo que se tiene son escasos registros sistemáticos y numerosas anécdotas. El mobbing, se traduce al español como “arremeter contra alguien, atropellar, molestar, acosar, atacar en grupo”. Este término fue empleado inicialmente por Konrad Lorenz para describir la conducta grupal de algunas especies, caracterizada por amenazas y ataques dirigidos por un grupo de animales pequeños hacia un animal de mayor tamaño y más fuerte que ellos, considerado como su enemigo, o bien hacia aquellos animales de su misma especie que manifiestan comportamientos anómalos; de acuerdo con el Acuerdo del Marco Europeo sobre el Acoso y la Violencia en el Trabajo se concibe el “acoso moral en el entorno laboral” como “toda situación en la que un trabajador es sometido de forma reiterada, a conductas que tienen como resultado o finalidad vulnerar la dignidad del trabajador y crearle un entorno intimidatorio, ofensivo u hostil” (UGT, 2008, p. 42). Para la OIT (2000), el acoso laboral es la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hieren a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta.

El mobbing ha sido objeto de estudio desde los 80 por numerosos investigadores, siendo los términos más empleados para hacer referencia a este tipo de conducta los siguientes: mobbing (Leymann, 1996; Zapf, Knorz y Kulla, 1996), emotional abuse (Keashly, 1998), harassment (Bjorkqvist, Osterman y Hjelt-Back, 1994; Brodsky, 1976) y bullying (Einarsen y Skogstad, 1996; Einarsen, 1999;

Rayner, 1997; Vartia, 1996). En España se emplea, indistintamente, el término mobbing o acoso psicológico en el trabajo para hacer referencia a este tipo de procesos, (López, Picón & Vásquez, 2008, citados por Parra *et al.* 2010).

Fidalgo y Piñuel (2004); Topa, Depolo y Morales (2007) (citados por Parra, *et al.* 2010), señalan que conceptualmente el mobbing no ha alcanzado aún una definición consensuada pero se reconoce como un proceso de agresión sistemática y repetida por parte de una persona o grupo hacia un compañero, subordinado o superior. De estos, destacan según Carrión (2007) tres criterios indispensables para la existencia de acoso psicológico en el trabajo: 1) conductas psicológicamente agresivas que estuvieran dirigidas contra una persona o grupo de personas; 2) frecuencia y sistematicidad; 3) intencionalidad (con vistas a la degradación, destrucción de la persona e intimidación para que se vea obligada a aceptar determinadas exigencias y/u obtener su salida de la organización; posteriormente Pando (2006) incorporó un cuarto elemento: la existencia de comportamientos externos verificables por testigos que sean realidades y no sensaciones. Piñuel y Zabala (citado por Arciniega, 2009, pp. 13-23), clasifican las conductas de acoso de la siguiente forma: “1) ataques mediante medidas adoptadas contra la víctima; 2) Ataque mediante aislamiento social; 3) Ataques a la vida privada; 4) Agresiones verbales como gritar, insultar, criticar permanentemente su trabajo; 5) Rumores: criticar y difundir rumores contra esa persona”.

La gravedad de este hecho y sus consecuencias ha llevado a numerosos investigadores a centrarse en las causas que lo provocan, planteándose según Einarsen (en López *et al.* 2010), de manera genérica tres ejes causales: 1) basado en los rasgos de personalidad de la víctima y el acosador, 2) basado en las características inherentes a la interacción humana en las organizaciones, y 3) basado en las características del entorno laboral y social. Según Pando (2006) las variables organizacionales son las que pueden generar un mayor impacto sobre el acoso que las individuales, de ahí que suele incluirse este

fenómeno dentro de los riesgos psicosociales en el trabajo. Así mismo se plantea la existencia de tres partes implicadas: el acosador (agresor), el acosado (víctima) y el entorno (Segura, *et al.* 2013).

Para otros autores (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994; Leymann, 1996; Zapf, Knorz & Kulla, 1996, citados por López *et al.* 2010), el mobbing se entiende como el intento repetido y sistemático de dañar a alguien por parte de un individuo o grupo de individuos, donde las víctimas tienen dificultad para defenderse y existe un desequilibrio de poder (real o percibido) entre las víctimas y sus acosadores. Estos comportamientos negativos, lejos de tratarse de ataques contra la integridad física de la persona, se traducen en actuaciones sutiles como el aislamiento o la exclusión del grupo, la minusvaloración de desempeño o la búsqueda de situaciones ridiculizantes. A esto se suma que el mobbing suele correlacionarse con la disminución del rendimiento laboral, el aumento de la accidentabilidad, las bajas laborales y una mayor rotación de personal (González, De Cabo, Martín & Franco, 2004). En concreto se detectan “culturas organizacionales de riesgo”, vinculadas a prácticas de acoso, con implicaciones negativas en la vida de la organización y de los trabajadores. Son aquellas que causan altos costos económicos a la organización, bloquean los ambientes de innovación y afectan la salud de los trabajadores.

Dentro de las diversas investigaciones realizadas, se destacan los estudios llevados a cabo por Pando (2013) en Colombia, México, Chile y España, los cuales muestran la existencia del acoso psicológico en el trabajo. En Colombia los resultados mostraron una existencia del 7.8%, en México del 8.5%, en España de 9.4% y solamente en Chile el porcentaje es mayor, siendo este del 17.9%. Por otra parte González (2012) con población docente en Guadalajara, México; mostró una presencia de acoso psicológico del 8.8%, mientras que Cruz (2013) en Chiapas, México; registró un 26.4% de presencia de acoso psicológico.

Para Arciniega (2009) hacen falta mayores estudios que permitan incidir en estos aspectos, pero podría empezarse por revisar: a) Costos económicos: por tardanzas, ausentismo, incapacidades, baja calidad y alta rotación interna y externa del personal; b) Bloqueo de ambientes de innovación (a través del seguimiento de actitudes): pérdida de confianza, inseguridad, falta de autonomía, falta de iniciativa, incertidumbre, peor calidad en las relaciones laborales ocasionada por la desconfianza y apatía o falta de ánimo entre los trabajadores, bajo desempeño, escasa motivación, elevada insatisfacción laboral, bajo aprovechamiento del talento del personal porque éste tiene que emplear su energía para conservar su puesto, en fin, una lucha cotidiana contra condiciones adversas del medio ambiente laboral, sin poder brindar más aportaciones en el trabajo; c) Salud de los trabajadores: evaluación de la salud ocupacional de los trabajadores, políticas preventivas de salud ocupacional, análisis y discusión de incidentes de violencia laboral.

Para Mancilla (1990) las conductas de mobbing se darían en el siguiente orden:

1) Atentados contra las condiciones de trabajo, retirándole la autonomía a la víctima, criticar sus más mínimos errores o defectos, despreciando su trabajo y sus capacidades profesionales, no transmitirle información útil para la realización de su trabajo, negarle acceso a herramientas de trabajo, presionarle para que no haga valer sus derechos o incluso ocasionarle desperfectos en su lugar de trabajo.

2) Atentados contra la dignidad, haciéndole observaciones despectivas para calificarla desacreditándola ante todos sean estos compañeros, superiores o subordinados, hacer circular rumores y críticas relativos a ella, se critica su vida privada.

3) Limitar su comunicación y contacto social, imponiendo la autoridad de lo que puede o no decir, negándole el derecho de lo que puede decir o escuchar, se ignora su presencia y se le cortan fuentes de información.

4) Ataque directo a la salud, no respetando las bajas médicas.

5) Impedir su promoción e intentar su despido laboral, querer liberarse de la víctima utilizando recursos necesarios que faciliten el despido legal de la víctima.

Mancilla reconoce que es conveniente distinguir entre un conflicto interpersonal de trabajo y el mobbing, ya que un desacuerdo entre las personas es común y sus causas son multifactoriales y no necesariamente representan estas un caso de mobbing. El mobbing no se identifica con los conflictos interpersonales que ocurren en ocasiones en las organizaciones, aunque estos puedan llegar a ser crónicos generando un problema de clima laboral, sino con aquellas situaciones que empiezan a provocar daños en la salud del trabajador.

Leymann (1990, citado por Mancilla, 2012), establece que el mobbing se define en función del rango laboral o profesional del acosador y el de la víctima, así se distinguen tres tipos: 1) Acoso ascendente, cuando un trabajador con nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios subordinados, 2) Acoso descendente, cuando un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa, 3) Acoso horizontal, cuando un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan el mismo nivel jerárquico.

En cualquier caso el objetivo del acosador es acceder al poder y mantenerse en él, su grado de perversión le lleva a utilizar cualquier medio para atacar a alguien directamente, de tal manera que logre crear cierto grado de fragilidad en su víctima a fin de que este no se pueda defender.

4.4 Perfil del acosador

A pesar de que no existen datos de que exista un tipo de personalidad que procure instigar a la violencia, existen una serie de características que se pueden relacionar con aquellas personas que generalmente violentan o acosan psicológicamente a sus compañeros, subordinados o jefes. Alfred Adler (1937), _teórico de la personalidad_, citado por Narváez R.(2003), explica que las limitaciones (físicas, intelectuales o emocionales), que se tienen en etapas tempranas; pueden condicionar la aparición de sentimientos de inferioridad, al buscar compensar estos sentimiento, surgen complejos de superioridad, el cual se caracteriza por hacer pensar (al posible acosador) que reúne atributos y cualidades que nadie más tiene, sin embargo, cuando estos atributos son observados en alguien más (víctima) se enfrenta a una realidad en la que busca desaparecer a su víctima antes de que lo desestabilice psicológicamente. Por el contrario el complejo de inferioridad genera un sentimiento de competencia en la que busca demostrar que se está por encima de todos, desarrollando una necesidad de controlar a los demás a través de la seducción o la manipulación (Obejero, 2006), que sumado al apoyo de otros se da pie al acoso psicológico o mobbing.

Las características que se han descrito de quienes se definen como acosadores son muchas, algunas de ellas describen a una persona con la capacidad de simulación, de falsa seducción, mentira compulsiva, con la capacidad de manipulación, que muestra envidia y celos profesionales, ausente de modales y educación, con ausencia de empatía e incapacidad de afrontar el fracaso, autoritario, falto de criterio personal, con ausencia de culpa, egoísta, rígido, sin capacidad para escuchar, mediocre profesionalmente, etc. Si bien podemos continuar enlistando características, es importante reconocer

que no se puede solamente hablar de quien acosa sin hablar del acosado, quien también presenta una serie de características distintivas que lo hacen presa fácil del acosador; algunas de las características que estas personas reúnen son: que son empáticos, afectivos, sensibles, dignos de confianza, pendientes de las necesidades de los demás, con orientación a las personas, populares, generosos, sociables, con habilidades para conversar, tolerantes, humildes, modestos, etc.

Aunque se sabe que no existe un típico acosador y una típica víctima, se busca hacer una aproximación a la definición de un perfil, que si bien las personas no reúnen todas las características si se observan algunas.

Los estudios han mostrado una direccionalidad que muestra a los superiores 59.5%, compañeros de trabajo 36.1% y solo el 2.1% de sus subordinados, como primer origen del acoso. La direccionalidad esta en relación a la función del rango laboral o profesional del acosador y de la víctima; en el primer caso la victima tiene una posición inferior al acosador, en el segundo tanto la víctima como el acosador se encuentran sobre el mismo plano perteneciendo al mismo estatus laboral y en el tercer caso, el cual es poco común, la víctima se encuentra por encima del acosador. En cualquier caso el acoso no es un fenómeno ocasional, sino un proceso gradual que se desarrolla a lo largo del tiempo y que se busca justificar en los procesos de trabajo.

CAPÍTULO 5. RESULTADOS DEL ESTUDIO

El procesamiento de datos se realizó mediante el programa SPSS versión 21 para Windows, el cual permitió obtener la frecuencia y porcentaje de datos sociodemográficos como: la edad de los encuestados, el género, el estado civil y escolaridad; así como, de datos sociolaborales como: turno de trabajo, nivel jerárquico, número de horas trabajadas en una jornada y antigüedad en el puesto y en la organización.

Así también, se analizaron datos descriptivos en las variables de factores psicosociales de riesgo, estrés, violencia y acoso psicológico. Se analizaron casos en las mismas variables y se correlacionaron para determinar la proporcionalidad entre ellas.

Se realizó un análisis de varianza para comparar diferencias en sociodemográficos en relación a variables dependientes.

Finalmente, se incluye información a partir de los datos obtenidos al contrastar los puntajes de cada una de las variables analizadas: factores psicosociales de riesgo, estrés, violencia y acoso laboral, respecto de las variables sociodemográficas.

3.1 Datos sociodemográficos y laborales

Se trabajó con una población total de 561 trabajadores, de los cuales el 26% pertenecen al giro restaurantero, 34% al giro departamental, 22% al giro hotelero y 18% a otros (giro de distribuciones ventas, autoservicio y cafetería); todas pertenecientes al área de servicio.

Las edades de los sujetos encuestados oscilan entre 16 y los 61 años, según se puede apreciar en el siguiente cuadro. El grupo predominante es el ubicado en el rango de 16 a 27 años (N= 303, 54%); seguido de aquellos desde 28 hasta 39 años (N= 174, 31%); de los de 40 a 51 años (N= 65, 12%), y los de 52 a 62 años (N= 19, 3%).

Lo anterior, muestra que las organizaciones cuentan mayoritariamente con una población eminentemente joven, menores de 27 años (N= 303, 54%), y una reducción en la edad laboral en mayores de 40 años (N= 84, 15%).

En otros resultados sociodemográficos, se encontró un ligero predominio de la fuerza laboral femenina (N= 291, 52%) sobre la masculina (N= 270, 48%); de los solteros (N= 259, 46%), seguido de los casados (N= 193, 34%) y de quienes viven en unión libre (N= 88, 16%); siendo el grado escolar de nivel bachillerato (N= 274, 49%) el más preeminente, seguido de quienes presentan nivel de secundaria (N= 137, 24%), y licenciatura (N= 103, 18%) (Tabla 7).

Tabla 7.

Datos sociodemográficos

Resultados sociodemográficos		
Variable	N	%
Edad		
16-27	303	54
28-39	174	31
40-51	65	12
52-63	19	3
Género		
Masculino	270	48
Femenino	291	52
Estado civil		
Casado	193	34
Soltero	259	46
Unión libre	88	16
Viudo	4	1
Divorciado	17	3
Escolaridad		

Primaria	42	8
Secundaria	137	24
Preparatoria	274	49
Licenciatura	103	18
Maestría	5	1

Se observó también un predominio en horarios mixtos (N= 264, 47%), seguido de quienes trabajan en un horario diurno (N= 220, 39%); en cuanto a horarios de trabajo, se encontró un leve predominio entre quienes trabajan ocho horas diarias (N= 284, 51%) y quienes no se apegan a ese horario (N= 277, 49%) (tabla 8).

Tabla 8.

Datos socio laborales

Resultados sociodemográficos		
Variable	N	%
Turno		
Diurno	220	39
Nocturno	77	14
Mixto	264	47
Nivel jerárquico		
Operativo	448	80
Mando medio	73	13
Gerencial	40	7
Número de horas trabajadas		
8 hrs.	282	51
9 hrs.	96	17
10 hrs.	121	22
11 hrs.	18	3
12 hrs.	42	7

En términos de la antigüedad, la población presenta una permanencia en las organizaciones de uno a tres años (N= 168, 30%); sin embargo, es destacable la movilidad de aquellos que tienen menos de un año en la organización (N= 206, 37%). Asimismo, se aprecia en relación a la antigüedad en el puesto, permanencia de uno a tres años (N= 172, 31%) y movilidad menor a un año (N =249, 44%) (tabla 9).

Tabla 9.

Datos sociodemográficos de antigüedad

Antigüedad en la Organización		n	%	Antigüedad en el puesto		n	%
1	Menor a 6 meses	129	23	16	Menor a 6 meses	142	25
2	Entre 6 meses y un año	77	14	17	Entre 6 meses y un año	107	19
4	Desde 1 hasta 3 años	168	30	19	Desde 1 hasta 3 años	172	31
5	Desde 3 hasta 5 años	63	11	20	Desde 3 hasta 5 años	49	9
6	Más de 5 años	124	22	21	Más de 5 años	91	16

De acuerdo con las datos sociodemográficos obtenidos, se observa una población laboral joven, predominantemente femenina y con estado civil soltero, que labora en horarios mixtos y que en una buena parte trabaja más de ocho horas diarias, que cuenta mayoritariamente con estudios de nivel bachillerato y con una permanencia menor a un año de antigüedad en la empresa y generalmente en el mismo puesto. Destaca la reducción del perfil laboral al observar una mínima presencia de personas con edades superiores a los cuarenta años. Estos resultados probablemente se corresponde con las características y hábitos de los llamados generación millenials, que según Martin *et al* (2009), son jóvenes entre los 16 y 26 años de edad, con un alto nivel de rotación, la poca fidelización que manifiestan a las organizaciones y el menor grado de temor a la autoridad; que buscan su independencia de las instituciones y apuestan al desarrollo de sus propias competencias y no a la dependencia institucional. Esto es algo que puede apreciarse en las teorías administrativas y en los nuevos modelos de contratación de personal, a nivel global.

3.2 Datos descriptivos de las escalas aplicadas

En este apartado, se caracterizan los resultados del análisis descriptivo de medias y desviaciones típicas de las escalas aplicadas y sus dimensiones. Para los Factores Psicosociales en el Trabajo (condiciones del lugar), se obtiene una $M= 1.34$, con una $DE= .56$; para Factores Psicosociales en el Trabajo (carga de trabajo), se obtiene una $M= 1.17$, con una $DE= .41$; para Factores Psicosociales en el

Trabajo (contenido y características de la tarea), se obtiene una $M= 1.36$, con una $DE= .49$; para Factores Psicosociales en el Trabajo (exigencias laborales), se obtiene una $M= 1.48$, con una $DE= .59$; para Factores Psicosociales en el Trabajo (papel del trabajador y desarrollo de la carrera), se obtiene una $M= 1.10$, con una $DE= .34$; para Factores Psicosociales en el Trabajo (interacción social y aspectos organizacionales), se obtiene una $M=1.07$, con una $DE=.27$; para Factores Psicosociales en el Trabajo (remuneración del rendimiento), se obtiene una $M=1.41$, con una $DE=.70$; Como se aprecia, tales puntajes son mayores en las subescalas exigencias laborales y remuneración en el rendimiento. Para la ESE, se obtiene una media (M)= 1.39, con una desviación estándar (DE)= .49; por su parte, en el IVAPT-Pando en presencia de violencia general, se obtiene una $M= 1.3$, con una $DE= .79$; para IVAPT-Pando en intensidad de la conducta de violencia general, se obtiene una $M= .99$, con una $DE= .68$; para IVAPT-Pando en presencia de acoso psicológico en el trabajador, se obtiene una $M= .39$, con una $DE= .66$; para presencia de conductas de violencia generalizadas, se obtiene una $M= 1.12$, con una $DE= 1.03$; para IVAPT-Pando en testigo de conductas de violencia en el trabajo, se obtiene una $M= 1.32$, con una $DE= 1.23$. Como se aprecia, este puntaje es más alto para las conductas de violencia en el trabajo y conductas de violencia generalizadas. (tabla 10).

Tabla 10.**Análisis de medias y desviaciones típicas de la ESE, FPST y el IVAPT Pando**

Escala	Dimensiones	N	Media	Desv. Estándar
Escala Sintomática de Estrés	Escala total	561	1.3922	.48867
Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo	Presencia de violencia psicológica general	561	1.2923	.78837
	Intensidad de la conducta de violencia psicológica general	561	.9911	.68264
	Presencia del acoso psicológico en el trabajador	561	.3904	.65942
	Presencia de conductas de violencia generalizadas	561	1.1212	1.03143
	Testigos de conductas de violencia en el trabajo	561	1.3209	1.22784
Factores Psicosociales en el Trabajo	Condiciones del lugar de trabajo	561	1.3440	.55838
	Carga de trabajo	561	1.1693	.41169
	Contenido y características de la tarea	561	1.3619	.48833
	Exigencias laborales	561	1.4795	.58556
	Papel del trabajador y desarrollo de la carrera	561	1.0998	.32844
	Interacción social y aspectos organizacionales	561	1.0713	.27107
	Remuneración del Rendimiento	561	1.4064	.69864

3.3 Número de casos por variable de estudio

A partir de los puntos de corte considerados para cada instrumento, se obtiene el número de casos que presentan o no la condición de la variable que se evalúa. Para la ESE, se obtiene un alto número de casos, igual a 220, lo que equivale al 39.2% de empleados. En el IVAPT-Pando, se presenta un total de 445 (79.3%) casos de Violencia psicológica general con afectación media y alta, 94 (16.7%), con Intensidad de la conducta de violencia psicológica general, 39 (6.9%), con Presencia del Acoso psicológico en el trabajador, 180 (32.1%) con Presencia de conductas de violencia generalizada, 223 (39.7%), con Testigo de conductas de violencia en el trabajo; destacando la violencia psicológica general y el ser testigo de conductas de violencia. En la escala FPST se obtuvo con riesgo y alto riesgo, 170

(30.3%) casos para la subescala condiciones del lugar de trabajo, 87 (15.5%) en la de carga de trabajo, 201 (35.9%), en la de contenido y características de la tarea, 243 (43.3%), en la de exigencias laborales, 51 (9.1%) en la del papel del trabajador y desarrollo de la carrera, 38 (6.8%), en la de interacción social y aspectos organizacionales, y 159 (28.3%) en la de remuneración del rendimiento. En esta escala es evidente que la subescala de exigencias laborales es la que presenta el mayor número de casos (tabla 11).

Tabla 11.

Análisis de casos por variable de estudio.

Escala	Dimensión	Categoría	Frecuencia	%
Escala Sintomática de Estrés	Total	Casos	220	39.2
	Presencia de Violencia Psicológica General	Media y Alta	445	79.3
Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo	Intensidad de la Conducta de Violencia Psicológica General	Media y Alta	94	16.7
	Presencia del Acoso Psicológico en el Trabajador	Media y Alta	39	6.9
	Presencia de Conductas de Violencia Generalizadas	Media y Alta	180	32.1
	Testigos de Conductas de Violencia en el Trabajo	Media y Alta	223	39.7
	Condiciones del Lugar de Trabajo	Bajo Riesgo, Riesgo y Alto Riesgo	170	30.3
	Carga de Trabajo	Bajo Riesgo y Riesgo	87	15.5
	Contenido y Características de la Tarea	Bajo Riesgo y Riesgo	201	35.9
Factores Psicosociales en el Trabajo	Exigencias Laborales	Bajo Riesgo y Riesgo	243	43.3
	Papel del Trabajador y Desarrollo de la Carrera	Bajo Riesgo y Riesgo	51	9.1
	Interacción Social y Aspectos Organizacionales	Bajo Riesgo y Riesgo	38	6.8
	Remuneración del Rendimiento	Bajo Riesgo y Riesgo	159	28.3

Como se observa, casi cuatro de cada diez trabajadores presentan algún tipo de síntoma relacionado con el estrés, muy cercano a lo registrado por Cruz *et al.* (2013), quien contabilizó casi tres casos de cada diez trabajadores; los síntomas más comunes fueron la acidez y ardor en el estómago (20%), el dolor de cabeza (19%), irritabilidad y enfurecimiento (14.9%) y nerviosismo o ansiedad (13%); mientras que casi ocho de cada diez ha sido violentado alguna vez en su actividad de trabajo, lo que se corresponde con lo encontrado por Pando (2006) que contabilizó 8 casos de cada diez trabajadores. En este tipo de situaciones, los actos más comunes son, castigar los errores o pequeñas faltas, más que a otros (25%), devaluar el trabajo y no reconocer los logros (24.6%), ignorar éxitos y atribuirlos maliciosamente a otros (20%). En cuanto a la dirección de quien proviene el acto, este se advierte de la siguiente manera, en los superiores (44.7%), los compañeros de trabajo (28%), y los subordinados (3%). Por otra parte, casi cuatro de cada diez ha sido testigo de algún acto de violencia sobre sus compañeros y en cuanto a los factores implicados, cuatro de cada diez considera que las exigencias laborales se encuentran por encima de sus capacidades de respuesta. Al respecto, Aldrete *et al.* (2013), contabilizó ocho casos de cada diez trabajadores.

3.4 Correlación entre variables

A continuación se exploró en la tabla 12, la matriz de correlación de variables, constatando que aunque son significativas, todas son bajas a moderadas. Las relaciones más altas se aprecian de la siguiente manera; entre la ESE de estrés con la subescala contenido y características de la tarea del FPSIS ($r = .260$); entre ESE de estrés con la subescala de intensidad de la conducta de violencia psicológica general del IVAPT ($r = .293$); entre ESE de estrés con la subescala Presencia de violencia del IVAPT ($r = .257$). En cuanto a la escala FPSIS, entre la dimensión condiciones del lugar, con intensidad de violencia psicológica general del IVATP ($r = .336$); entre carga de trabajo, con presencia de conductas de violencia generalizadas del IVAPT ($r = .242$); entre contenido y características de la tarea, con presencia de violencia psicológica general del IVAPT ($r = .397$); entre contenido y características de la

tarea, con intensidad de violencia psicológica general del IVAPT ($r = .438$); entre contenido y características de la tarea, con conductas de violencia psicológica general del IVAPT ($r = .367$); entre el papel del trabajador y desarrollo de la carrera, con intensidad de violencia psicológica general del IVAPT ($r = .338$); entre interacción social y aspectos organizacionales, con intensidad de violencia generalizadas del IVAPT ($r = .303$); entre remuneración del rendimiento, con intensidad de violencia generalizadas del IVAPT ($r = .221$); entre remuneración del rendimiento del FPSIS con acoso psicológico del IVAPT ($r = .221$). De todas estas, se obtiene una correlación moderada, únicamente entre contenido y características de la tarea de la FPSIS – con la subescala intensidad de violencia psicológica general del IVAPT-Pando, siendo el resto de correlaciones bajas. (Tabla 12).

Tabla 12.

Análisis de correlación entre variables

		CONDICIONES FPSIS	CARGA FPSIS	CONTENIDO FPSIS	EXIGENCIAS FPSIS	PAPEL FPSIS	INTERACCION FPSIS	REMUNERACION FPSIS	T Suma Estrés	INTENSIDAD A	PRESENCIA A	ACOSO B	CONDUCTAS B	TESTIGO B
CONDICIONES_FPSIS	C de Pearson	1	.375(**)	-.401(**)	.057	.290(**)	-.262(**)	-.263(**)	.138(**)	-.336(**)	-.286(**)	.226(**)	-.309(**)	-.143(**)
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.177	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001
CARGA_FPSIS	C de Pearson	.375(**)	1	-.396(**)	-.203(**)	-.218(**)	-.212(**)	-.263(**)	-.124(**)	-.253(**)	-.210(**)	.138(**)	-.242(**)	-.087(*)
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.001	.000	.040
CONTENIDO_FPSIS	C de Pearson	-.401(**)	-.396(**)	1	-.235(**)	-.287(**)	-.277(**)	-.270(**)	-.260(**)	-.438(**)	-.397(**)	.304(**)	-.367(**)	-.226(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
EXIGENCIAS_FPSIS	C de Pearson	.057	.203(**)	-.235(**)	1	.150(**)	.020	-.112(**)	-.122(**)	.105(*)	-.148(**)	.079	-.119(**)	.039
	Sig. (bilateral)	.177	.000	.000		.000	.628	.008	.004	.013	.000	.063	.005	.357
PAPEL_FPSIS	C de Pearson	.290(**)	.218(**)	-.287(**)	-.150(**)	1	-.401(**)	-.329(**)	-.211(**)	-.338(**)	-.177(**)	.150(**)	-.196(**)	-.093(*)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.027
INTERACCION_FPSIS	C de Pearson	-.262(**)	-.212(**)	-.277(**)	.020	-.401(**)	1	-.233(**)	-.129(**)	-.303(**)	-.145(**)	-.114(**)	-.154(**)	-.140(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.628	.000		.000	.002	.000	.001	.007	.000	.001
REMUNERACION_FPSIS	C de Pearson	-.263(**)	-.263(**)	-.270(**)	-.112(**)	-.329(**)	-.233(**)	1	-.120(**)	-.221(**)	-.144(**)	-.221(**)	-.150(**)	.031
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.008	.000	.000		.004	.000	.001	.000	.000	.465
T Suma Estrés	C de Pearson	.138(**)	-.124(**)	-.260(**)	-.122(**)	-.211(**)	-.129(**)	-.120(**)	1	-.293(**)	-.257(**)	.193(**)	-.202(**)	-.299(**)
	Sig. (bilateral)	.001	.003	.000	.004	.000	.002	.004		.000	.000	.000	.000	.000
INTENSIDAD_A	C de Pearson	.336(**)	-.253(**)	-.438(**)	.105(*)	-.338(**)	-.303(**)	-.221(**)	-.293(**)	1	-.758(**)	-.496(**)	-.638(**)	-.359(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
PRESENCIA_A	C de Pearson	-.286(**)	-.210(**)	-.397(**)	-.148(**)	-.177(**)	-.145(**)	-.144(**)	-.257(**)	-.758(**)	1	-.409(**)	-.710(**)	-.478(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000		.000	.000	.000
ACOSO_B	C de Pearson	.226(**)	.138(**)	.304(**)	.079	.150(**)	-.114(**)	-.221(**)	-.193(**)	-.496(**)	-.409(**)	1	.300(**)	-.138(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.001	.000	.063	.000	.007	.000	.000	.000	.000		.000	.001
CONDUCTAS_B	C de Pearson	-.309(**)	-.242(**)	-.367(**)	-.119(**)	-.196(**)	-.154(**)	-.150(**)	-.202(**)	-.638(**)	-.710(**)	.300(**)	1	-.202(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
TESTIGO_B	C de Pearson	-.143(**)	-.087(*)	-.226(**)	.039	.093(*)	-.140(**)	-.031	-.299(**)	-.359(**)	-.478(**)	.138(**)	-.202(**)	1
	Sig. (bilateral)	.001	.040	.000	.357	.027	.001	.465	.000	.000	.000	.001	.000	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Según los datos obtenidos, las correlaciones son, aunque significativas, de bajas a moderadas, siendo todas ellas de tipo directo, es decir que cuando el puntaje de una de las variables aumenta las otras con quienes correlaciona también lo hacen; se observa una correlación directa entre las variables intensidad de la violencia y estrés; entre el contenido y características de las tareas con presencia, conducta e intensidad de violencia, al respecto Gonzales (2012), observó asociación notable solo entre las variables Contenido- Intensidad (.329), condiciones del lugar – intensidad (.319) y papel del trabajador – Intensidad (.330).

Comparación entre variables sociodemográficas con variables dependientes.

Al aplicar la prueba T de student para la variable sexo, se encontró diferencias estadísticas significativas, en los puntajes obtenidos en la prueba IVAP-Pando en la dimensión Presencia de violencia (.035) y en la dimensión Testigo de violencia (.031); y en la prueba FPSIS en las dimensiones Condiciones del lugar de trabajo (.013), en la dimensión Carga de trabajo (.000) y en la dimensión Contenido y características de la tarea (.014). Es decir, que se puede asumir que el sexo es un factor para el aumento o disminución de los puntajes obtenidos en estas escalas.

Tabla 13

Analisis comparativo entre variables sociodemográficas con variables dependientes. Prueba T

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias					95% Intervalo de confianza para la diferencia	
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	Superior	Inferior
CONDICIONES_FPSIS	Se han asumido varianzas iguales	6.250	.013	1.380	559	.168	.06506	.04714	-.02754	.15767
CARGA_FPSIS	Se han asumido varianzas iguales	13.099	.000	1.909	559	.057	.06625	.03471	-.00192	.13442
CONTENIDO_FPSIS	Se han asumido varianzas iguales	6.076	.014	1.611	559	.108	.06640	.04121	-.01454	.14734
PRESENCIA_A	Se han asumido varianzas iguales	4.448	.035	1.725	559	.085	.11474	.06650	-.01588	.24536
TESTIGO_B	Se han asumido varianzas iguales	4.697	.031	-.869	559	.385	-.09019	.10377	-.29402	.11365

Al aplicar la prueba Anova para la variable edad, se aprecian diferencias estadísticas significativas, en los puntajes obtenidos en las pruebas IVAP-Pando en la dimensión intensidad de la violencia, entre quienes tienen 16 a 27 años ($M=1.09$), sobre los que tienen 28 a 39 años ($M=.91$), mayor para los primeros, lo que supone una percepción de mayor intensidad de violencia; entre quienes tienen 16 a 27 años ($M=1.09$), 28 a 39 años ($M=.91$), y 40 a 51 años ($M=.89$), sobre quienes tienen 52 a 63 años ($M=.36$), mayor para los tres primeros, lo que supone una percepción de mayor intensidad de la violencia. En la dimensión presencia de violencia, se encontró diferencia entre quienes tienen 16 a 27 años ($M=1.40$), 28 a 39 años ($M=1.22$) y 40 a 51 años, sobre quienes tienen 52 a 63 años ($M=.52$), mayor en los tres primeros, lo que supone una percepción de mayor presencia de violencia. En la prueba FPSIS en la dimensión de contenido de la tarea, entre quienes tienen 16 a 27 años ($M=1.41$) sobre quienes tienen 28 a 39 años ($M=1.28$) y quienes tienen 52 a 63 años ($M=1.10$); mayor para el primero, lo que supone una percepción de mayor actividad rutinaria, problemas con compañeros y poco interés; en la dimensión exigencias laborales, entre quienes tienen 16 a 27 años ($M=1.49$) y 40 a 51 años ($M=1.61$) sobre quienes tienen 52 a 63 años ($M=1.10$), mayor para los dos primeros, lo que supone una percepción de mayor complejidad de las tareas, mayor exigencias y esfuerzo; en la dimensión remuneración, entre quienes tienen quienes tienen 40 a 51 años ($M=1.63$) sobre quienes tienen 16 a 27 años ($M=1.35$) mayor para el primero, lo que supone una percepción de mayor inconformidad e insatisfacción con el salario. En la prueba ESE de estrés, entre quienes tienen 40 a 51 años ($M=1.10$), 28 a 39 años ($M=1.12$) y 16 a 27 años ($M=1.13$) sobre quienes tienen 52 a 63 años ($M=.73$) mayor sobre los tres primeros, lo que supone una mayor presencia de síntomas de estrés.

En cuanto al nivel de estudios, al aplicar la prueba Anova, se aprecian diferencias estadísticas significativas, en los puntajes obtenidos en las pruebas IVAP-Pando en la dimensión intensidad de la violencia entre quienes tienen secundaria ($M=.89$), preparatoria ($M=1.06$), y universidad ($M=1.08$), sobre quienes tienen primaria ($M=.54$), mayor para los primeros, lo que supone una percepción de mayor intensidad de la violencia; en la dimensión presencia de violencia entre quienes tienen secundaria

(M=1.22), preparatoria (M=1.38), y universidad (M=1.37), sobre quienes tienen primaria (M=.66), mayor para las primeras, lo que supone una percepción de mayor presencia de violencia; y para la dimensión acoso psicológico, entre quienes tienen universidad (M=.50), sobre quienes tienen primaria (M=.14), mayor para los primeros, lo que supone una percepción de mayor acoso psicológico. En la prueba FPSIS en la dimensión contenido de la tarea, entre los que tienen preparatoria (1.39), sobre quienes tienen primaria (M=1.16), mayor para los primeros, lo que supone una percepción de mayor trabajo repetitivo, aburrido, con problemas entre compañeros y participación en proyectos que no son de su interés; en la dimensión exigencias laborales, entre los que tienen universidad (M=1.65), sobre quienes tienen primaria (M=1.26), mayor para los primeros, lo que supone una mayor percepción de complejidad en la tarea, mayores exigencias. Sobre quienes tienen maestría (M=2.40), sobre quienes tienen primaria (M=1.26), secundaria (M=1.39), preparatoria (M=1.46) y universidad (M=1.65), mayor para los primeros, lo que supone una percepción de mayor complejidad en la tarea y mayores exigencias; sobre la dimensión interacción social y aspectos organizacionales, entre los que tienen maestría (M=1.40), sobre quienes tienen secundaria (M=1.02), mayor para los primeros, lo que supone una percepción de mayor dificultad en las relaciones con los compañeros de trabajo y con jefes inmediatos y la no participación en la toma de decisiones. En la prueba ESE de estrés entre los que tienen maestría (M=1.80) y preparatoria (M=1.15), sobre quienes tienen primaria (M=.90), y maestría (M=1.80) sobre secundaria (M=1.05), mayor para los primeros lo que supone una mayor presencia de estrés.

Al aplicar la prueba Anova para la variable nivel de antigüedad, se aprecian diferencias estadísticas significativas. En la prueba IVAP-Pando en intensidad de la violencia, entre quienes tienen de 1 a 3 años (M=1.13), sobre quienes tienen 0 a 6 meses (M=.86), mayor para los primeros, lo que supone una percepción de mayor intensidad de la violencia, entre quienes tienen de 1 a 3 años (M=1.13), sobre quienes tienen de 5 años en adelante (M=.87), mayor para los primeros, lo que supone una mayor percepción de intensidad de la violencia; en la dimensión presencia de violencia, entre

quienes tienen de 1 a 3 años ($M=1.44$) sobre quienes tienen 0 a 6 meses ($M=1.17$), mayor para los primeros, lo que supone una mayor percepción de presencia de violencia; entre quienes tienen de 6 meses a 1 año ($M=1.42$), sobre quienes tienen 5 años en adelante ($M=1.08$), mayor para los primeros, lo que supone una mayor percepción de presencia de violencia; entre quienes tienen de 1 a 3 años ($M=1.44$), sobre quienes tienen 5 años en adelante ($M=1.08$) mayor para los primeros, lo que supone una mayor percepción de presencia de violencia; en la dimensión acoso psicológico, entre quienes tienen de 1 a 3 años ($M=.48$), sobre quienes tienen de 0 a 6 meses ($M=.27$), mayor sobre los primeros, lo que supone una percepción mayor de acoso psicológico; en la dimensión conductas de violencia, entre quienes tienen de 3 a 5 años ($M=.1.36$), de quienes tienen de 1 a 3 años ($M=1.23$), de quienes tienen de 6 a 1 año ($M=1.29$), sobre quienes tienen de 5 años en adelante, mayor sobre los primeros, lo que supone una percepción mayor de violencia; en la dimensión testigos de violencia entre quienes tienen de 1 a 3 años ($M=1.46$), de quienes tienen 3 a 5 años ($M=1.68$), sobre quienes tienen de 0 a 6 meses ($M=1.03$), mayor sobre los primeros, lo que supone una percepción de violencia. En la prueba FPSIS en la dimensión condiciones del lugar de trabajo, entre quienes tienen de 3 a 5 años ($M=1.49$), y de 1 a 3 años ($M=1.42$), sobre quienes tienen de 0 a 6 meses ($M=1.20$), mayor sobre los primeros, lo que supone una percepción mayor de inconformidad sobre las condiciones de trabajo; en la dimensión carga de trabajo, entre quienes tienen de 1 a 3 años ($M=1.23$), sobre quienes tienen de 0 a 6 meses ($M=1.10$), mayor para los primeros, lo que supone una mayor percepción de exceso de trabajo y demandas por encima de sus capacidades; en la dimensión contenido y características de la tarea, entre quienes tienen de 1 a 3 años ($M=1.40$), sobre quienes tienen de 0 a 6 meses ($M=1.24$), mayor para los primeros, lo que supone una mayor percepción de trabajo repetitivo, rutinario y aburrido, con problemas entre compañeros y participación en proyectos que no son de su interés; en la dimensión remuneración del rendimiento, entre los que tienen 5 años en adelante ($M=1.52$), y los que tienen de 1 a 3 años ($M=1.48$), sobre quienes tienen de 0 a 6 meses ($M=1.24$), mayor en los primeros, lo que supone una percepción mayor inconformidad por la remuneración percibida.

En cuanto al nivel jerárquico, al aplicar la prueba ANOVA, se aprecian diferencias estadísticas significativas, en los puntajes obtenidos en las pruebas FPSIS en la dimensión contenido de la tarea, entre quienes ocupan un cargo gerencial (M=1.62), sobre quienes ocupan uno operativo (M=1.33), mayor para los primeros, lo cual supone una mayor percepción de trabajo repetitivo, rutinario y aburrido, con problemas entre compañeros y participación en proyectos que no son de su interés; en la dimensión exigencias laborales, entre quienes ocupan una posición gerencial (M=2.05), sobre quienes ocupan posiciones de mandos medio (M=1.49), y posiciones operativos (M=1.42), mayor para el primero, lo que supone una mayor percepción de complejidad en la tarea, mayores exigencias; en la dimensión remuneración del rendimiento, entre quienes ocupan posiciones de nivel mando medio (M=1.57), sobre quienes ocupan posiciones de nivel gerencial (M=1.25), mayor para los primeros, lo cual supone una mayor inconformidad por la remuneración percibida.

En cuanto al turno de trabajo, al aplicar la prueba ANOVA, se aprecian diferencias significativas, en los puntajes obtenidos en la prueba ESE de estrés, entre quienes trabajan en el turno mixto (M=1.17) sobre quienes trabajan en el turno diurno (M=1.05) mayor para el primero, lo cual supone una mayor presencia de síntoma de estrés.

Al aplicar la ANOVA para las horas trabajadas, se aprecian diferencias significativas, en la prueba FPSIS en la dimensión carga de trabajo entre quienes trabajan doce horas (M=1.28) y quienes trabajan diez horas (M=1.25), sobre quienes trabajan ocho horas (1.09), así como quienes trabajan once horas (M=1.66) sobre quienes trabajan ocho horas (M=1.09), nueve horas (M=1.13), diez horas (M=1.25) o doce horas (M=1.128), mayor para los primeros, lo que supone una mayor percepción de cargas de trabajo; en la dimensión contenido entre quienes trabajan once horas (M=1.72) sobre quienes trabajan ocho horas (M=1.30) y quienes trabajan nueve horas (M=1.29) mayor para el primero, lo cual

supone una mayor percepción de trabajo repetitivo, rutinario y aburrido, con problemas entre compañeros y participación en proyectos que no son de su interés.

En cuanto al estado civil, al aplicar la prueba ANOVA no se aprecian diferencias estadísticas significativas, en los puntajes obtenidos en la pruebas ESE, IVAP-Pando Y FPSIS. Es decir, que se puede asumir que el estado civil no es un factor para el aumento o disminución de los puntajes obtenidos en estas escalas.

Tabla 14

Análisis comparativo entre variables sociodemográficas con variables dependientes.

Prueba ANOVA

Variable dependiente	Variable	(I)	(J)	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Límite Superior	Límite Inferior		
T Suma Estrés	Turno	Diurno	Mixto	-.11364(*)	.04436	.029	-.2179	-.0094		
		Edad	52-63	16-27	-.39847(*)	.12510	.008	-.7208	-.0761	
	Edad	28-39	40-51	40-51	-.38385(*)	.12781	.015	-.7132	-.0545	
			40-51	40-51	-.37085(*)	.13795	.037	-.7263	-.0154	
		Primaria	Preparatoria	Preparatoria	-.25509(*)	.08721	.042	-.5045	-.0057	
			Maestría	Maestría	-.89524(*)	.24867	.005	-1.6064	-.1841	
Secundaria	Maestría	Maestría	-.74891(*)	.23933	.023	-1.4333	-.0645			
Factores Psicosociales de Riesgo	CONTENIDO_FPSIS	Edad	16-27	28-39	.13179(*)	.04601	.022	.0132	.2503	
	EXIGENCIAS_FPSIS		52-63	16-27	-.38649(*)	.13738	.026	-.7405	-.0325	
	REMUNERACIÓN_FPSIS	Escolaridad	40-51	16-27	-.51012(*)	.15149	.004	-.9005	-.1198	
	CONTENIDO_FPSIS		Primaria	Preparatoria	-.23110(*)	.08006	.046	-.4600	-.0022	
	EXIGENCIAS_FPSIS	Primaria	Universidad	-.38858(*)	.10462	.003	-.6878	-.0894		
	INTERACCIÓN_FPSIS	CARGA_FPSIS	Horas Trabajadas	8	10	-.16113(*)	.04302	.002	-.2789	-.0434
					12	-.19064(*)	.06551	.031	-.3699	-.0114
		11	8	.57160(*)	.09631	.000	.3080	.8352		
			9	.53125(*)	.10178	.000	.2527	.8098		
			10	.41047(*)	.10010	.000	.1365	.6844		
			12	.38095(*)	.11163	.006	.0754	.6865		
	CONTENIDO_FPSIS	Nivel Jerárquico	Operativo	8	.41236(*)	.11676	.004	.0928	.7319	
	9			.43056(*)	.12339	.005	.0929	.7682		
	CONTENIDO_FPSIS	Gerencial	Operativo	Gerencial	-.29464(*)	.07970	.001	-.4819	-.1074	
	EXIGENCIAS_FPSIS			Operativo	.62366(*)	.09313	.000	.4048	.8425	
	CONDICIONES_FPSIS	Antigüedad	0 a 6 m	1 a 3 años	.55685(*)	.11102	.000	.2960	.8177	
				3 A 5 años	-.21927(*)	.06463	.007	-.3962	-.0424	
	CARGA_FPSIS	0 A 6 m	1 a 3 años	1 a 3 años	-.28276(*)	.08486	.008	-.5150	-.0505	
	CONTENIDO_FPSIS			1 a 3 años	-.13137(*)	.04800	.050	-.2627	.0000	
	CONTENIDO_FPSIS			1 a 3 años	-.16445(*)	.05679	.032	-.3199	-.0090	
	REMUNERACIÓN_FPSIS			1 a 3 años	-.24779(*)	.08105	.020	-.4696	-.0260	
				5 años adelant	-.28388(*)	.08707	.010	-.5222	-.0456	

Tabla 15

Análisis comparativo entre variables sociodemográficas con variables dependientes. Prueba ANOVA

Variable dependiente	Variable	(I)	(J)	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Límite Superior	Límite Inferior			
Inventario de Violencia y Acoso Psicológico	INTENSIDAD_A	Edad	16-27	28-39	.18192(*)	.06355	.023	.0182	.3457		
			52-63	16-27	-.72729(*)	.15800	.000	-1.1344	-.3202		
		PRESENCIA_A	52-63	28-39	40-51	-.54537(*)	.16142	.004	-.9613	-.1294	
				16-27	40-51	-.52389(*)	.17423	.015	-.9728	-.0749	
			CONDUCTAS_B	52-63	16-27	28-39	-.88293(*)	.18223	.000	-1.3525	-.4133
					16-27	40-51	-.69782(*)	.18618	.001	-1.1776	-.2181
	TESTIGO_B	52-63	16-27	40-51	-.62753(*)	.20096	.010	-1.1454	-.1097		
			16-27	28-39	-.77384(*)	.24136	.008	-1.3958	-.1519		
	ACOSO_B	CONDUCTAS_B	Primaria	16-27	28-39	-1.04742(*)	.28725	.002	-1.7876	-.3072	
				28-39	40-51	-.96491(*)	.29347	.006	-1.7211	-.2087	
				40-51	28-39	-.34289(*)	.11788	.044	-.6800	-.0058	
			TESTIGO_B	Primaria	Secundaria	Preparatoria	-.51558(*)	.11088	.000	-.8327	-.1985
					Preparatoria	Universidad	-.53976(*)	.12236	.000	-.8897	-.1899
					Universidad	Preparatoria	-.55961(*)	.13549	.001	-.9471	-.1721
		TESTIGO_B	Primaria	Preparatoria	Universidad	-.71623(*)	.12745	.000	-1.0807	-.3518	
				Universidad	Preparatoria	-.71197(*)	.14064	.000	-1.1142	-.3098	
				Preparatoria	Universidad	-.36200(*)	.11995	.032	-.7050	-.0190	
			TESTIGO_B	Primaria	Secundaria	Preparatoria	-.53458(*)	.17952	.036	-1.0479	-.0212
					Preparatoria	Universidad	-.70296(*)	.16887	.001	-1.1859	-.2200
					Universidad	Preparatoria	-.60240(*)	.18634	.016	-1.1353	-.0695
	TESTIGO_B	Mixto	Secundaria	Preparatoria	-.69326(*)	.21306	.015	-1.3026	-.0840		
			Preparatoria	Universidad	-.93565(*)	.20042	.000	-1.5088	-.3625		
			Universidad	Preparatoria	-.75335(*)	.22116	.009	-1.3858	-.1209		
		TESTIGO_B	Diurno	Nocturno	Diurno	.61970(*)	.10860	.000	.3645	.8749	
Nocturno				Nocturno	.63853(*)	.15408	.000	.2764	1.0006		
Nocturno				Nocturno	-.26274(*)	.07907	.008	-.4791	-.0463		
PRESENCIA_A	Antigüedad	0 a 6 m	1 a 3 años	-.26274(*)	.07907	.008	-.4791	-.0463			
		1 a 3 años	5 en adelante	.25192(*)	.07997	.015	.0331	.4708			
		0 A 6 m	1 a 3 años	-.27589(*)	.09082	.021	-.5244	-.0273			
	TESTIGOS_B	0 A 6 m	5 en adelante	1 a 3 años	.34793(*)	.11257	.018	.0399	.6560		
			1 a 3 años	5 en adelante	.36578(*)	.09185	.001	.1144	.6172		
			1 a 3 años	5 en adelante	-.21678(*)	.07681	.039	-.4270	-.0066		
ACOSO_B	CONDUCTAS_B	5 adelante	1 a 3 años	6 a 1 año	-.48419(*)	.14757	.010	-.8880	-.0803		
			1 a 3 años	1 a 3 años	-.41763(*)	.12041	.005	-.7472	-.0881		
			3 a 5 años	3 a 5 años	-.55056(*)	.15736	.005	-.9812	-.1199		
	TESTIGOS_B	0 A 6 m	1 a 3 años	1 a 3 años	-.43328(*)	.14210	.020	-.8222	-.0444		
			3 a 5 años	3 a 5 años	-.65153(*)	.18657	.005	-1.1621	-.1409		

De acuerdo con los resultados observados se destaca que quienes tienen entre 16 y 27 años, tienen estudios universitarios, una antigüedad entre 1 y 3 años y que desempeñan puestos gerenciales, muestran mayor exposición a la presencia e intensidad de violencia y una percepción de sus actividades de trabajo como rutinarias, complejas y excesivas, que les llegan a parecer aburridas y les exigen más esfuerzos para realizarlas. Muestran además una percepción mayor de síntomas de estrés.

Discusión

Con el objeto de analizar los factores psicosociales de riesgos asociados a la presencia de estrés, la violencia y acoso laboral, en trabajadores de empresas de servicio del estado de Chiapas; se trabajó con una muestra de 561 participantes, con una edad que media entre los 16 y los 61 años, se encontró que el 54% de la población tiene entre los 16 y 27 años, lo que nos indica una población activa predominantemente joven, de los cuales con una mínima diferencia, es mayoritariamente femenina 52%; lo que establece que en el giro de los servicios, es más demandada la participación de las mujeres, esto tal vez obedezca, a una masculinidad dominante que dicta paradigmas culturales que indican que las mujeres están para servir, Lujan M. (2013). La población es además mayoritariamente soltera 46%; con un nivel de estudios de bachillerato terminado 49%.

En relación a los aspectos socio laborales, se observó que los trabajadores laboran principalmente en tiempo mixto, es decir cubren horarios por la mañana y por la tarde, con un tiempo de comida intermedia y un 49% lo hacen más de 8 horas por día, lo que representa una carga horaria agotadora para muchos; es tal vez esta dinámica es la que poco a poco los va alejando de estilos de vida más equilibrados entre familia y trabajo y la misma que les provoca los casos de agotamiento emocional, violencia y estrés muy frecuentes en las organizaciones. La antigüedad promedio de los trabajadores en las empresas es de 1 a 3 años, sin embargo, un 37% permanece menos de un año, lo que indica una rotación significativa, afectando procesos básicos como el aprendizaje y adaptación a la organización. Esto es tal vez, parte de nuevas forma de trabajo, que ha venido creciendo con la nueva generación de trabajadores llamados millenians, cuyas edades se sitúan entre los 16 y los 26 años y que en cuyos hábitos se encuentra la rápida movilidad de las empresas, la no generación de fidelidad, deseos de horarios flexibles y de no tolerancia a la presión de trabajo (Martin *et al.* 2009).

En torno a casos por variable de estudios, se encontró una presencia de estrés del 39.2% en la población estudiada, muy parecida a la mostrada por Cruz *et al* (2012), en docentes universitarios de Chiapas, México; cuya prevalencia fue del 30.3%; a diferencia de los resultados observados por Ramos *et al* (2013), con trabajadores del sector salud en Guadalajara México; que contabilizaron 52.2%. Aun cuando los casos por sí solos, son relevantes, es interesante observar que los trabajadores muestran poco conocimiento de los síntomas relacionados al estrés o tal vez como apuntó Ramírez (2005) niegan la presencia del problema por miedo a asumir la responsabilidad médica o manifiestan capacidad para poder controlarlo; es quizás por estas razones que ante un mundo laboral tan demandante de competencias y resultados, se registren datos moderados de estrés.

Así mismo en cuanto a presencia de violencia se observó un nivel medio –alto del 79.2%, muy similar a lo encontrada por Pando *et al.* (2013) en Barranquilla, Colombia, con una población económicamente activa, de un 76%. Los comparativos que el mismo autor realizara en otros países, indican las siguientes prevalencias, en Chile 83.3%, México 86.3% y España 86.2. Sin embargo, González (2012), con una población de docentes del nivel medio superior en Guadalajara, México; contabilizó la presencia de violencia en un 92.3%. Esto indica la posible presencia de culturas organizacionales, donde la imposición de las metas de trabajo y la apremiante presión por los resultados, lleven a los trabajadores a generar y presenciar violencia. Así mismo, nos da cuenta de la ausencia de diagnósticos y programas de intervención, que no solo tengan implicaciones organizacionales, sino también, individuales; que puedan responder a las necesidades en este tipo de temas, además de un marco legal, que garantice el cumplimiento de buenas prácticas en las organizaciones.

En cuanto a la intensidad de la violencia se obtuvo un nivel medio-alto del 16.7%, mientras que en testigos de violencia, una presencia media-alta, del 39.7%; muy distantes de los observados por González (2012), quien contabilizó una intensidad media – alta del 74.7%.

En relación a acoso psicológico, se encontró una presencia media – alta del 6.9%, muy cercano a lo obtenido por Pando *et al* (2013) en Colombia 7.8%, en México, del 8.5%, en España, del 9.4% y con un puntaje más alto en Chile con un 17.9%; y a lo registrado por González (2012) en Guadalajara, del 8.8%. Al igual que en el caso del estrés, es significativo observar que prácticas de coacción que muchas veces simulan estrategia de dirección de algunos líderes se muestren con tal frecuencia, tal vez como lo mencionara Pando (2016), este sea el resultado de un aparente estilo tradicional de liderazgo autocrático, en las organizaciones mexicanas, el cual probablemente favorece a la expresión de conductas emocionales violentas de los superiores a sus colaboradores o bien esta forma de dirigir al personal sea una táctica para retirar al trabajador de la organización, tal como lo dijera Leymann (1996, p. 165, citado por Ovegero, 2006 p. 103).

En cuanto a los factores psicosociales de riesgo, se observó, que las exigencias laborales mostraron un bajo riesgo-riesgo del 43.3%, mientras que el contenido y características de la tarea mostró un bajo riesgo-riesgo del 35.9%, condiciones del lugar de trabajo mostró un bajo riesgo, riesgo y riesgo alto del 30.3% y remuneración del rendimiento mostró un bajo riesgo-riesgo del 28.3%, el resto condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, papel del trabajador y desarrollo de la carrera y interacción social y aspectos organizacionales mostraron bajo riesgo. Estos resultados difieren de los observados por Aldrete *et al* (2013) con una población de docentes prescolares en Guadalajara, México; los cuales mostraron en exigencias laborales un riesgo medio-alto 88.2%, en contenido y características de la tarea un riesgo medio de 12.5%, condiciones del lugar de trabajo un riesgo medio-alto de 44.6% y

remuneración del rendimiento riesgo alto 45%, así como con los resultados mostrados por González (2012) con una población de docentes de nivel medio superior en Guadalajara, México; en que se registró un nivel medio-alto 83.6% en remuneración del rendimiento, mientras que contenido y características de la tarea registró un nivel medio-alto 35.2%, en condiciones del lugar de trabajo se obtuvo un nivel medio alto 75.8% y en exigencias laborales un nivel medio-alto de 92.3%. Como puede apreciarse en los resultados, los datos no indican severidad, sin embargo, la presencia de riesgo en cualquier nivel es suficiente para ejercer una influencia negativa en el rendimiento de los trabajadores, la satisfacción de los mismos, pero sobre todo en la salud. Es quizás la dinámica actual de trabajo, caracterizado por la presión en los tiempos de resultado, la cantidad e intensidad de tareas, que en ocasiones puede también tornarse monótona y que no reta a la capacidad del trabajador y que se suma desde su percepción, una baja remuneración a su esfuerzo.

En cuanto a la correlación de variables, se observó que existe asociación entre las variables de FPST contenido y características de la tarea con Estrés ($r = .260$), Estos resultados pueden estar indicando que los trabajadores perciben las tareas que realizan como repetitivas, rutinarias o aburridas; tareas que no les permiten desarrollar sus habilidades o que no son del interés del trabajador, aspectos que estresan a las personas y que como lo dijera Selye (1956), los lleva a una fase de alarma hasta el agotamiento, hasta la aparición de sintomatología psicofisiológicas. Puede también ser el resultado de la ausencia de programas de entrenamiento, que fortalezcan las habilidades de los trabajadores para que estos cuenten con recursos propios, que les doten de confianza sobre su capacidad de respuesta ante la tarea y les permitan mejorar la percepción y la actitud ante los retos laborales. Así mismo se observa asociación entre la variable estrés con la dimensión Intensidad de la violencia de IVAPT ($r = .293$) y se encontró también asociación entre el misma variable estrés con la dimensión testigo de violencia ($r = .299$); estos resultados al igual que en otros estudios observados (M. Pando, 2013) ponen de

manifiesto que la violencia se encuentran fuertemente relacionado con alteraciones del sueño, ansiedad, problemas psicosomáticos irritabilidad y depresión.

Así mismo, existe asociación entre FPST contenido y características de la tarea con Presencia de Violencia (.397); lo que puede indicarnos que la percepción poco satisfactorias de las tareas que realizan algunos trabajadores, puede estar generando cierto grado de frustración, sobre todo en aquellos trabajadores con o sin poder legítimo, cuyos deseos o ambición por sobresalir sientan que no encuentran las oportunidades para demostrar sus conocimiento o que el puesto al que has sido asignado no está a su nivel; lo que provocará que descargue en una especie de ira, sus frustraciones sobre los demás, afectando el clima laboral; a esto la OMS (2002), lo llamó, uso intencional del poder o amenaza, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación. Por otra parte se encontró asociación entre el mismo factor psicosocial con intensidad de violencia ($r = .438$), en el cual también Gonzáles (2012), reportó asociación ($r = .329$) en estas variables.

Con una asociación un tanto baja, se encontró relación entre FPST remuneración del rendimiento con acoso psicológico ($r = .221$), en este sentido González (2012), mostro un dato más elevado ($r = .529$); esto hace manifiesta una especie de reclamo del trabajador, el cual la mayoría de los departamentos de recursos humanos reporta, y que más bien puede interpretarse como una manera de establecer un valor al tiempo dedicado a las tareas o actividades de trabajo que realizan para la organización. Bauman (2000), planteaba dos premisas en la ética del trabajo y que se vincula al respecto, decía: si quieres conseguir lo necesario para vivir y ser feliz, hay que hacer algo que los demás consideren valioso y digno de un pago; nada es gratis, se trata de te doy algo para que me des algo.

Respecto de la comparación que guardan las variables sociodemográficas con la presencia de variables de riesgo se encontró que existen diferencias significativas en las variables de edad en los grupos de 16 a 27 años, 20 a 37 años y 40 a 51 años sobre quienes tienen 52 a 63 años, siendo los primeros quienes muestran más sintomatología de estrés, probablemente se deba a la filosofía que las generaciones más recientes tienen sobre la vida a diferencia de quienes tienen mayor madurez; en cuanto al nivel de estudios se observa diferencia entre quienes tienen maestría y preparatoria sobre quienes tienen primaria y maestría sobre quienes tienen secundaria, mayormente para los primeros en cuanto a la presencia de síntomas de estrés, probablemente exista una percepción de mayor responsabilidad dado el grado académico sustentado, y en cuanto al turno quienes trabajan en horario misto sobre quienes tienen un horario matutino, más sobre los primeros en relación al estrés, esto es posible que sea el resultado de las cargas de trabajo que pueden producir una percepción de agotamiento por no tener suficiente tiempo para dispersarse entre una jornada y otra. Con respecto a violencia se encontró diferencias entre quienes tienen de 0 a 6 meses de antigüedad respecto de quienes tienen de 1 a 3 años y de quienes tienen de 3 a 5 años; esto es probable que se deba al proceso de adaptación que los primeros aún viven en relación a los otros.

Se encontraron también diferencias en la variable violencia con respecto a la edad entre quienes tienen 52 a 63 años respecto de los que tienen 16 a 27 años, de los que tienen 28 a 39 años y de los que tienen 40 a 51 años. Esto indica que la percepción de la intensidad de la violencia es más advertida en este grupo, tal vez influya la inseguridad que puede existir al estar condicionados al trabajo. Así mismo en cuanto a escolaridad se observó diferencia entre quienes tienen primaria respecto de los que tienen secundaria, prepa o universidad. Esto puede deberse a que los primeros advierten sus emociones de manera más intensa que aquellos cuya preparación académica les permite una mejor comprensión de los hechos. Así mismo se observó diferencia con relación a factores psicosociales de riesgo entre quienes tienen primaria de quienes tienen universidad y maestría.

En términos generales se puede apreciar que aquellos que tienen una antigüedad menor a 6 meses, con edades entre los 52 y los 63 años y educación de nivel primaria, advierten más violencia en el desempeño de su trabajo, sin embargo este grupo no muestra diferencias con relación a la sintomatológica de estrés, pero si en cuanto a las exigencias en factores psicosociales de riesgo.

Finalmente sobre las hipótesis de investigación trazadas, se obtuvo los siguientes resultados:

De acuerdo a los resultados observados en el análisis de correlación, en cuanto a la hipótesis de a mayor presencia de factores psicosociales de riesgo, mayor presencia de estrés, violencia y acoso psicológico; se acepta la hipótesis de investigación, observando asociación de variables aunque está, es significativamente baja.

Y para la hipótesis de trabajo que establece que existen diferencias significativas entre los factores psicosociales de riesgo, niveles de estrés y violencia en función de la edad, sexo, escolaridad, antigüedad y jerarquía, se acepta la hipótesis de investigación; si bien no en todas las dimensiones, si en la mayoría; En este sentido, se observan diferencias en la escala Factores Psicosociales de riesgo en cuanto a contenido de la tarea FPSIS, exigencias laborales FPSIS y remuneración del rendimiento FPSIS, respecto de la edad, nivel de estudios, antigüedad y nivel jerárquico. Así mismo, en la escala sexo, se observa diferencias con respecto a la Condiciones, carga y contenido de FPSIS y con Presencia y Testigos de IVAPT. En cuanto a la escala violencia no se observan diferencias en los factores de intensidad y presencia de violencia, con relación a nivel jerárquico, pero si respecto de la edad, nivel de

estudios, turno y antigüedad. La variable estado civil no es un factor que marque diferencias significativas en ninguna escala o dimensión.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados de esta investigación, se observa en términos descriptivos que la presencia de violencia es alta, no así, la de estrés y acoso psicológico. Se observa además una asociación entre la variable factores psicosociales de riesgo y las variables Estrés, Violencia y Acoso psicológico y aunque estas son significativas todas son bajas; Estos resultados nos dan cuenta, de que el medio laboral, en el giro de los servicios, prevalece una cultura de trabajo estigmatizada de violencia, donde las malas prácticas predominan ante una especie de enajenación de la fuerza laboral, que en el mismo discurso de los líderes, se muestra la contradicción, al decir que se buscan mejores niveles de satisfacción, calidad de vida y rendimiento de los trabajadores, por un lado, y por otro, niegan toda posibilidad de lograr esto, al favorecer de una u otra forma la prevalencia de prácticas intimidatorias, que ejercen incluso, desde el proceso de contratación del personal y que mantienen este mismo método, durante el tiempo en que el trabajador se sostiene en la empresa, enseñando además a quienes ejercen cargos de responsabilidad, a copiar estilos improductivos y punitivos sobre los demás; de esta manera puede entenderse la presencia de riesgos psicosociales, y su contribución como la rotación de personal, el presentismo, el ausentismo e incluso los malos climas laborales. Mientras que las personas que forman parte de la dinámica de trabajo, no sean capaces de hacer conciencia, sobre estos problemas no será imposible erradicar sus consecuencias. En México, la legislación laboral, ampara a los trabajadores de las malas prácticas que pudieran llevarse a cabo en las organizaciones, a través, de la Secretaría Federal del Trabajo y Previsión Social, y los múltiples artículos regulatorios de las relaciones obrero patronales, sin embargo, parece existir un desconocimiento sobre los derechos y obligaciones que el trabajador y el patrón tienen el uno para el otro, o tal vez, sea la existencia de muchas situaciones donde autoridades pequen de negligentes y/o a la vez el exceso de burocratismo, el que no permita desahogar las diligencias laborales; de cualquier modo debe procurarse el estricto apego al derecho de los trabajadores.

Por otro lado, las organizaciones deben apegarse a las disposiciones que en materia de seguridad y salud en el trabajo, se establecen como mínimas necesarias, para el buen funcionamiento de los procesos de trabajo, la salud y bienestar, de quienes lo ejecutan, desarrollando sistemas que obliguen a los trabajadores a apegarse a las medidas de seguridad y control que permiten prevenir los riesgos y garantizar el derecho a desempeñar las actividades en entornos seguros (Art 2, Reglamento Federal de Seguridad y Salud). Es también necesario, que la organización en coordinación con los trabajadores, sean capaces de crear protocolos de intervención con base en diagnósticos precisos, que permitan desarrollar programas de prevención e intervención de riesgos psicosociales, donde se contemple los niveles individuales y organizacionales; donde además, la capacitación en grupos o la atención psicológica individualizada sean las más frecuentes, sino también, que impliquen la modificación de estructuras organizacionales y el desarrollo de nuevas políticas y procedimientos en beneficio de todos.

REFERENCIAS

Aldrete, M., Cruz O. (2013). *Estrés Laboral y Burnout en Docentes de Educación Superior en México* (1ª edición). México: Edit. UNICACH.

Aldrete M., Pando M., y Aranda C. (2009) Acoso psicológico en el trabajo: ¿un problema de género? *Revista Enseñanza e investigación en Psicología*. Vol. 11, No. 1 pp 53 - 63. Disponible en: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/292/29211104.pdf>> [Fecha de consulta en mayo 5 de 2009].

Aldrete M., León S., Gonzalez L., Hidalgo G., Aranda C. (2013), Estrés y factores psicosociales laborales en profesoras de preescolar de la zona metropolitana de Guadalajara. *Revista educación y desarrollo*. No 28, Vol enero-marzo, 2014 pp 69 - 75. Disponible en: http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/28/028_Aldrete.pdf

Aranda, C., Pando M., Rincón, R. (2009). *Redes de Apoyo Social y Salud, Apreciaciones teóricas y Metodológicas*. Guadalajara, México: Edit. Mar-eva.

Arciniega R. (2009). El Acoso Moral (Mobbing) en las Organizaciones Laborales *Rev. Psicología Iberoamericana*, Vol. 17, No 2 Julio-Diciembre pp. 13-23, Universidad Iberoamericana, Ciudad de México.

Bauman, Z. (2000). *Modernidad líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.

Benavides, F., Ruiz, C. y García, A. (2000). Trabajo y Salud. En: F. G. Benavides, C. Ruiz-Frutos y A.M. García (Eds.) *Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (pp. 37-48). Barcelona: Masson.

Blanch, J. M. y Cantera, L. (2007). El capitalismo sanitario como factor de riesgo psicosocial. En C. Guillén y R. Guil (Eds.). *Psicología Social: Un encuentro de Perspectivas*. Cádiz: APPS, Vol. 1, 1075-1080.

Brown, J. (1967). *La psicología social en la industria* (3ra edición). México D.F. Editorial Fondo de Cultura Económica.

Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W.Karwowski (Ed.). *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 111-121). London.

Carrión Ma., López F., Pando M. (2007). *Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPT-E-R*. Asociación de expertos en psicología Aplicada –AEPA Mollet del Valles Barcelona.

Dolan S, García S, Díez-Piñol M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: McGraw Hill Interamericana.

Duarte, E. (2006). *Estudio de Motivación, Actitudes y Productividad en Empleados del Sector Maquilador del Noroeste de México./proyecto de disertación doctoral en administración de negocios internacionales*. Tesis del Doctorado en Administración de Universidad CETYS.

Drenth, P., Thierry, H. & Wolf, C. (1998). *Handbook of work and organizational psychology*. (4 vols.) Hove: Psychology Press.

Farías S. (2011) Hostigamiento, Acoso Sexual y Discriminación Laboral por Embarazo en México. *Rev. Mexicana de Sociología*, Vol. 73, No 2, Abril-Junio, pp. 329-365 México D.F.

García, A. M., Benavides, F. & Ruiz-Frutos, C. (2000). Salud Laboral. En F. G. Benavides, C. Ruiz-Frutos, C. & A. M. García. *Salud Laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (pp. 49-50). Barcelona: Masson.

García V., Merino E. (2012). *La Motivación Laboral, estudio descriptivo de algunas variables*. Trabajo Fin de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. Universidad de Valladolid, España.

González V., De Cabo M., Martín C., Franco M (2004). *El Mobbing Aspectos Conceptuales y Cuestiones Prácticas para el Médico de Familia sobre las Conductas de Acoso Psicológico en el Trabajo*. Madrid: Novertis.

Juan Guerrero Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología*, núm. 12, 2003, pp. 73-84, Universidad Nacional de Colombia, Colombia. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Sistema de Información Científica.

Hernández, S., Collado, F. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ª edición). México: Mc Graw-Hill.

Herrera A., Pina A., Herrera C., (2014). Mito o Realidad? Influencia de la Ideología en la Percepción Social del Acoso Sexual. *Rev. Anuario de Psicología Jurídica Vol. 24*, Enero-Diciembre pp. 1-7 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, Madrid España.

Houdmont, J., & Leka, S. (2010). *Contemporary Occupational Health Psychology*. Oxford: Wiley-Blackwell.

Instituto Mexicano del Seguro Social. *Factores psicosociales en el ambiente e trabajo*. México; Ed. Serie de Folletos de la Jefatura de Salud en el trabajo, (1986).

Instituto Mexicano del Seguro Social. El IMSS en cifras: indicadores de salud en el trabajo. División técnica de información estadística. 2003 disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2004/im0411.pdf>

Ivancevich JM, Matteson MT. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. México: Editorial trillas.

Kalimo, R., Taris, W., & Schaufeli, B. (2003). Effects of Past and Anticipated Future Downsizing on Survivor Well-Being: An Equity Perspective. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 91-109.

Kerlinger, F. (1975). *Investigación del Comportamiento: Técnicas y Metodología*. Edit. Interamericana. México. D.F.

López A., Vázquez P., Montes C., (2010) Mobbing: Antecedentes Psicosociales y Consecuencias sobre la Satisfacción Laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología Vol. 42 Num. 2*, 2010 pp. 215-224 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Colombia.

Lujan M. (2013), *Violencia contra las mujeres y alguien más...*, Tesis doctoral no publicada. Universidad de Valencia, facultad de derecho. Valencia, España.

Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 002646*. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>. El 22 junio de 2010.

Muchinsky, P. (2002). *Psicología Aplicada al Trabajo*. Edit. Thomson Learning. México.

Muchinsky, P. (2007). *Psicología aplicada al trabajo*. (7ª. Ed.) México: Thomson.

Narváez R. (2003), *Rasgos psicológicos del hijo único adolescente de 12 a 15 años*. Tesis de maestría no publicada. Universidad politécnica salesiana, facultad de ciencias humanas y de la educación. Quito, Ecuador.

Näswall, K., Hellgren, M., & Sverke, M. (2008). *The individual in the changing working life*. Cambridge: Cambridge University Press.

OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.

O.I.T. Organización Internacional del Trabajo (2003). *Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades*. 91ª. Conferencia Internacional del Trabajo. Suiza.

OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.

OMS. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo.
http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf

Palomino F. (2012). Acoso Sexual en México: Análisis y Propuestas *Rev. En-Claves del Pensamiento*, Vol. VI No 12, Julio- Diciembre, pp. 133-157 Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México D.F.

Parra L., Acosta, M. (2010) La investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de la educación superior y de la salud. Una revisión sistemática. *Revista Entramado Vol. 6 No 1*(enero-junio) pag 158-172.

Preciado S., Franco S. (2013) Hostigamiento Sexual Laboral en Trabajadores de Vigilancia de una Empresa Electrónica. *Rev. E-Gnosis*, Vol. 11, Enero-Marzo, pp.1-17 Universidad de Guadalajara, México.

Peiró, J.M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid. Pirámide.

Peiró, J. M. (2004). El Sistema de Trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universidad Psychologica*, 3 (2), 179-186.

Peiró, J. (2004). *El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Universidad de Valencia, 3 (2), 179-186.

Pratt, L.L., & Barling, J. (1988). *Differentiating between daily events, acute and chronic stressors. A framework and its implications*. IN J.J. Hurrell Jr., L.R. Murphy, S.L. Sauter & C.L. Cooper (eds): *Occupational Stress: Issues and Development in research* (pp. 41-53). London. Taylor & Francis.

Rascon, A., Caballero, R., Espinosa, F. (2013). *Riesgo Psicosocial en el Trabajo Docente*. “En” *XVI Congreso Int. Sobre Innovaciones en Docencia en Investigación en Ciencias Económico Administrativas* (pp.7) México, DF. Universidad de Sonora.

Ramírez J. (2005), *El estrés como metáfora: Apuntes y resultados*. Tesis doctoral no publicada. Facultad de Antropología Física de la ENAH. UNAM. México DF

Reynaldos, C. (2002). *Riesgos psicosociales en el trabajo: una revisión de conceptos*”. *Revista Académica de la Universidad Católica del Maule*. Diciembre 2002: pp139–145

Rodríguez, M., Ramírez, P. (1996). *Psicología del Mexicano en el Trabajo*. En Edit. Mc Graw- Hill, (2da. edición). México.

Selye H. (1956). *The Stress of Live*. Mc Graw Hill: Nueva York.

Segura A., Hernández U., Ballesteros J. (2013). Acoso Psicológico en el Trabajo y su Relación con Síntomas Psicopatológicos. *Rev. Enseñanza e Investigación en Psicología Vol 18 No 2*, Julio-Diciembre pp. 359-371 Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología Xalapa México.

Skeat WW. (1958). *A Concise Etymological Dictionary of the English Language*. London: Oxford. University Press.

Sobrino, J. León (2004). *Estrés laboral en docentes universitarios del área de salud*. Facultad de Psicología. Departamento de Psicología Social. Universidad de Sevilla, España.

Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés. (2001). Factores psicosociales y de organización. En: S. L., Sauter, L.R., Murphy, J. J., Hurrell, y L., Levi (Eds.) *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Organización Internacional del Trabajo, O.I.T. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.* (pp. 34.1-34.87) (3ª edición). España.

STPS (2014), Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Diario Oficial de la Federación. Primera sección. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pd>

Taylor y Francis, H. (1993). *Structure in fives: designing effective organizations.* Englewood Cliff, N.J.: Prentice Hall.

Vázquez A, Pérez D, Moreno R, Arroyo Y, Suárez J. *Factores psicosociales motivacionales y estado de salud.* *Med. segur. trab.* (revista en la Internet). 2010 Mar (citado 2010 Dic 03); 56(218): 12-21.

Zepeda, F. (1999). *Psicología Organizacional.* México. Edit. Addison Wesley Longman.

Anexos

Anexo 1 Encuesta

La Facultad de Ciencias Humanas de la UNICACH, como parte de la maestría en Psicología, realiza la investigación sobre salud laboral. Por tal motivo estimado colaborador (a) le solicitamos su tiempo y espacio para que nos haga el favor de contestar los siguientes cuestionarios. No omitimos manifestarle que los datos que nos proporcione serán totalmente anónimos y confidenciales y se utilizarán con fines estadísticos e investigativos.



FOLIO _____

DATOS PERSONALES Y LABORALES: Escriba su respuesta o marque con una X según corresponda.

Edad: _____ **Sexo:** F () M () **Estado Civil:** Casado () Soltero () U. Libre () Divorciado () Viudo ()

Nivel de Estudios: Primaria () Secundaria () Preparatoria () Universidad () Maestría () Otro: _____

Puesto Actual: _____ **Turno:** Diurno () Nocturno () Mixto ()

Nivel Jerárquico: Operativo () Mando Medio () Gerencial () **No de Horas Trabajadas por Día:** _____

Años de Antigüedad en la Empresa: _____ **Años de Antigüedad en el Puesto:** _____ **Años de Antigüedad**

Laboral: _____ **Tamaño de la Empresa:** Hasta 15 personas () Entre 16 y 100 personas () Entre 101 y 250

Personas () Más de 250 personas () **Tipo de Organización:** Pública () Privada ()

Localidad: _____

INSTRUCCIONES

ESE

A continuación encontrará usted diversos síntomas que probablemente haya padecido en el último año; los relacionados con la menstruación (en el caso de las mujeres) y los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deben ser señalados. **Por favor, señale con una X el espacio que usted considera que corresponde a su situación.**

		Raramente o nunca	Algunas veces	Frecuente- Mente	Muy frecuente- mente
1.	Acidez o ardor en el estómago				
2.	Pérdida del apetito				
3.	Deseos de vomitar o vómitos				
4.	Dolores abdominales				
5.	Diarrea u orinar frecuentemente				
6.	Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche				
7.	Pesadillas				
8.	Dolores de cabeza				
9.	Disminución del deseo sexual				
10.	Mareos				
11.	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12.	Temblor o sudoración en las manos				
13.	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14.	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15.	Falta de energía o depresión				
16.	Fatiga o debilidad				
17.	Nerviosismo o ansiedad				
18.	Irritabilidad o enfurecimientos				

IVAPT-PANDO

El cuestionario que está usted a punto de contestar, tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de su trabajo. Para ello es **NECESARIO** que usted **CONTESTE EN LAS DOS COLUMNAS: A y B.**

La **COLUMNA A** se refiere a la frecuencia que a usted le ocurren las situaciones que se mencionan.

La **COLUMNA B** se refiere a la frecuencia que esa situación le ocurre a usted en relación a sus compañeros.

- | | |
|--|--|
| <p>A) 4. Muy frecuentemente
 3. Frecuentemente
 2. Algunas veces
 1. Casi nunca
 0. Nunca</p> | <p>B) 1. Menos que a mis compañeros
 2. Igual que a mis compañeros
 3. Más que al resto de mis compañeros</p> |
|--|--|

PREGUNTAS	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a)		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona		
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otra áreas de la empresa		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar		
14. Siento que se me impide expresarme		
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)		
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran, o no existiera)		
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo		

23. Si alguna respuesta en la **Columna A** es diferente a **ceros**, marque con **X** quien o quienes originan esa situación: 1=Mi(s) superior(s)_____ 2=Compañero(s) de trabajo_____ 3=Subordinado (s)_____

Favor de señalar con un "X" la columna correspondiente la frecuencia en que están **presentes en el trabajo que usted realiza en su Empresa**, cada una de las situaciones que se enlistan a continuación.

		0	1	2	3	4
No	Ítem	Nunca	Casi Nunca	Alguna Veces	Casi Siempre	Siempre
1.	Condiciones del lugar de trabajo					
1.1	El ruido interfiere en sus actividades					
1.2	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada					
1.3	La temperatura en su área de trabajo no es adecuada					
1.4	Existe mala higiene en su área de trabajo					
1.5	Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores					
1.6	Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores					
1.7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza.					
1.8	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en el área o espacios que utiliza para trabajar					
1.9	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo					
2.	Carga de trabajo					
2.1	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo					
2.2	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades					
2.3	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)					
2.4	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de la empresa					
2.5	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo					
3.	Contenido y características de la tarea					
3.1	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido					
3.2	Enfrenta problemas con el comportamiento de sus compañeros de trabajo.					
3.3	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos.					
3.4	Participa en proyectos que no son de su interés					
3.5	Hay cambios constantes en las actividades que son de su responsabilidad.					
3.6	Realiza actividades que no son de su área de su especialidad.					
3.7	Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal					
4.	Exigencias Laborales	Nunca	Casi Nunca	Alguna Veces	Casi Siempre	Siempre
4.1	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja					
4.2	Requiere alto grado de concentración					

4.3	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)					
4.4	Hace uso de verbalización constante					
4.5	Requiere de esfuerzo visual prolongado					
4.6	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa					
4.7	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad					
5.	Desarrollo de la carrera	Nunca	Casi Nunca	Alguna Veces	Casi Siempre	Siempre
5.1	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado					
5.2	Tiene dificultades en el uso de programas de cómputo, y de internet.					
5.3	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles					
5.4	El estatus de su puesto no corresponde a sus expectativas					
5.5	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas					
5.6	Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación.					
6.	Interacción social y aspectos organizacionales	Nunca	Casi Nunca	Alguna Veces	Casi Siempre	Siempre
6.1	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo					
6.2	Requiere participar en diversos grupos de trabajo					
6.3	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato					
6.4	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados					
6.5	Los sistemas de control del personal académico son incorrectos					
6.6	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo					
6.7	Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones					
6.8	La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa					
6.9	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral.					
7.	Remuneración del Rendimiento	Nunca	Casi Nunca	Alguna Veces	Casi Siempre	Siempre
7.1	Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza					
7.2	Está insatisfecho con la modificación del sistema de pensiones					
7.3	Los programas de estímulos económicos no le permiten lograr estabilidad económica					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!