

Cuantificación del mobbing en el sector financiero mexicano bajo la perspectiva de género

Área de investigación: Ética y organizaciones

Mara Maricela Trujillo Flores
Instituto Politécnico de México
México
martruj7@hotmail.com

María de la Luz Valderrábano Almegua
Instituto Politécnico de México
México
lvalderrabano@hotmail.com

Fernando Lámbarry Vilchis
Instituto Politécnico de México
México
flambarry@gmail.com



Octubre 3, 4 y 5 de 2012
Ciudad Universitaria
México, D.F.

XVI
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA

División FCA, México, Anaquel Pineda Martínez - Fotografía: Rocio Lopez Chavez

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Cuantificación del mobbing en el sector financiero mexicano bajo la perspectiva de género

Resumen

La violencia en el trabajo esta ligada al "mobbing". El interés de estudiar el fenómeno en el área laboral se debe a la frecuencia con que se produce en las organizaciones, a las severas consecuencias que tienen para la salud de los trabajadores y para la organización y por tanto, a la necesidad de encontrar medidas adecuadas de prevención e intervención. El objetivo que direccionó este trabajo fue: cuantificar el mobbing utilizando el modelo "MLV" diseñado para escenarios mexicanos, utilizando como universo de estudio el sector financiero mexicano bajo la perspectiva de género. A fin de tener evidencia empírica sobre este fenómeno como riesgo laboral de naturaleza psicosocial. Se presenta una investigación descriptiva explicativa, la cual sigue el siguiente formato: Introducción, mostrando el marco teórico-conceptual utilizado; método, en esta parte se despliegan las características del instrumento utilizado en el trabajo de campo, resultados, exhibe los datos del universo de estudio y sus sujetos de estudio. Análisis de resultados, se realiza un estudio de los mismos a partir de la prevalencia, incidencia, género, forma de contrato, para así llegar a conclusiones. Los resultados obtenidos en el estudio permitirán elaborar un plan de estrategias para disminuir el fenómeno en el universo de estudio utilizado.

Palabras claves: Mobbing, Sector Financiero, Perspectiva de género.

Abstract

Violence at work is linked to "mobbing". The interest in studying the phenomenon in the workplace is due to how often that occurs in organizations, to the severe consequences for the health of workers and the organization and therefore the need for appropriate measures prevention and intervention. The goal that directed this study was: to quantify the mobbing using the pattern "MLV" designed to Mexican stage, using the universe of study the Mexican financial sector from the perspective of gender, order to take evidence on this phenomenon as occupational risk psychosocial nature. We present a descriptive explanation, which follows the following format: Introduction, showing the theoretical and conceptual framework used, method, this section will display the characteristics of the instrument used in the field. Results, Display data from the universe of study and its subjects. Analysis of results, a study of the same from the prevalence, incidence, type, form of contract in order to reach conclusions. The results obtained in the study will develop a strategic plan to reduce the phenomenon in the universe of study used

Keywords: mobbing, quantification, financial sector

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

INTRODUCCIÓN

El mobbing es nombrado de diferentes formas, al revisar la literatura científica se observa que los autores utilizan términos para referirse a modalidades concretas o conductas específicas de mobbing, como *bossing*, equivalente al abuso de poder por parte de supervisores jerárquicos, el *whistleblowing* o acoso hacia quienes denuncian irregularidades en la empresa, el *stalking*, traducible como comportamientos de acoso, o el *ijeme*, término japonés para referirse a novatadas escolares pero extrapolado al mundo del trabajo (Hirigoyen, 2001; López- Cabarcos y Vázquez- Rodríguez, 2003 y Piñuel, 2001).

También es observable que la mayoría de los expertos coinciden en la existencia de tres tipos de acoso: ascendente, horizontal y descendente. La mayoría de los autores concluyen que el mobbing más frecuente es el descendente, según un estudio de los EE.UU, concordando con lo anterior Namie, (2000) demostró que el 81% de los casos de mobbing tienen una situación de inferioridad jerárquica con respecto al acosador. En Europa, la forma descendente también es la más frecuente, con estudios que lo sitúan en el 57% (Quine, 1999) o con el 47% (Kirstner, 1997). Una investigación británica (Rayner, 1998) concluyó que en el 83% de las situaciones de hostigamiento los supervisores son los acosadores.

De esta forma los principales rasgos que diferencian el mobbing con cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral son tres: la duración, la repetición y la relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto. Diversos autores lo han conceptualizado como: Hirigoyen (1999), quien señaló que todo comportamiento abusivo que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo, o de grado del clima de trabajo, supone un comportamiento de acoso psicológico. En el ámbito laboral, este fenómeno, marca el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos (Piñuel, 2001). Por su parte, Einarsen, Hoel, Zapf, y Cooper (2003) definen el mobbing en el trabajo como acosar, ofender, excluir socialmente a alguien o afectar negativamente las tareas de su trabajo, en varias ocasiones, durante un tiempo. El hostigador aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel, 2001). La aparición del mobbing puede ocasionarse por diversas causas en el ámbito laboral a continuación se señalan las más comunes.

Aspectos que originan mobbing en el escenario laboral

El origen o el por qué del fenómeno pueden ser muy diversos. Pero básicamente, el substrato que favorece la aparición de este tipo de conductas se encuentra ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión de los conflictos en el ámbito laboral. Al

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

respecto, Leymann (1996b), opina que el origen del fenómeno hay que buscarlo en un conflicto que existe o ha existido entre el acosador y la víctima. Para él, las causas del mobbing se encuentran en la propia organización y, más concretamente, en la organización de las tareas y en aspectos relativos al liderazgo. Hirigoyen (1999), dice que el mobbing es siempre el resultado de un conflicto y que no todos los conflictos degeneran en un acoso, también son necesarios otros factores, como la deshumanización de las relaciones laborales, la omnipotencia de la empresa y su complicidad con el acosador.

Hay factores en la organización, factores sociales y factores psicológicos, tanto en la víctima como en el acosador, que provocan la aparición de situaciones de mobbing (López y Vázquez, 2003). De igual forma, los estudios empíricos indican que el mobbing no es un fenómeno cualquiera, es un proceso de desarrollo gradual (Einarsen, 2000; Leymann, 1990; Zapf y Gross, 2001). Durante las fases tempranas del proceso de mobbing, las víctimas están siendo sometidas a comportamientos agresivos indirectos y de naturaleza discreta. Más adelante los actos agresivos directos aparecen. Las víctimas son aisladas y evitadas claramente, humillándolas en público con crítica excesiva (Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003).

En relación a la cuantificación del fenómeno ésta se ha realizado en diferentes contextos y con diferentes variables. A continuación se describen trabajos de diversos autores en los cuales se han utilizado disímiles escenarios y sujetos de estudio, ocasionado diversidad en las variables utilizadas: Leymann (1984, 1987, 1990, 1996, 1997) sitúa sus investigaciones en diferentes sectores de la población sueca, utilizando variables propias del contexto. Adams y Crawford (1992), ubican su trabajo, en el sector servicios, y utiliza variables como: presencia de violencia, intensidad de la violencia y mobbing. Hirigoyen, (2005), utiliza a pacientes mujeres de diferentes extractos sociales, usando variables de violencia intrafamiliar como son intimidación, terror, ímpeto, entre otras. Piñuel y Zavala desde el 2001 hasta 2010, ha realizado estudios en diversos sectores como son salud, educación y economía, sus variables más recurrentes han sido: factores organizacionales y factores propios de la organización, variables cognitivas y liderazgo. Moran-Astorga, (2002), direccionó sus trabajos al aspecto legal del fenómeno, empleando variables de periodicidad, incidencia, y componentes legales. Barón-Duque (2003), por su parte ha incursionado en diversas organizaciones de servicios, valiéndose de variables como: liderazgo, comunicación, factores organizacionales. González de Rivera, (2005), ha utilizado el sector salud, donde las variables evaluadas son: salud física, salud síquica, salud emocional. Björkqvist, Osterman y Lagerspetz (2005), recurrieron a los miembros de la Federación Finlandesa de Autoridades Municipales, y funcionarios de prisiones usando variables como: acoso en el trabajo, ambiente de trabajo y el clima en la unidad de trabajo. Einarsen & Hoel (2001), han incursionado en diversos sectores laborales de la Gran Bretaña, empleando variables como: conflicto, relaciones interpersonales, factores de personalidad, valores.

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

En cuanto a modelos de cuantificación se tiene un gran abanico de los mismos. Los estudios analizados para este trabajo fueron de los siguientes autores: Langner, (1962) quien desarrolló originalmente un modelo como parte del Midtown de Manhattan, estudio dirigido a la evaluación de trastornos psiquiátricos, es el primer autor en ocupar variables sobre el lugar de trabajo. Incipientemente utilizó variables como: acciones para desacreditar a los trabajadores, autoestima y características de la organización. Goldberg (1972) en el cuestionario General de Salud (G.H.Q), el cual no es propiamente un instrumento de cuantificación de Mobbing, pero si una herramienta, que contempla acciones que pueden perjudicar al individuo en su trabajo. Lopez, Hoel, y Zapf (1994) realizan un cuestionario para el sector administrativo. Leymann (1996) su primer estudio lo realiza en el Comité Nacional Sueco de Seguridad y Salud Ocupacional de Estocolmo, en forma posterior cuantifica el fenómeno en diversos sectores ocupacionales europeos. Zapf, Knorz y Kulla, (1996) desarrollan su trabajo en diversos escenarios laborales en el campo médico en Estados Unidos EEUU y en Suecia. Langner, (1996), diseña un instrumento particularmente para evaluar la salud del sector metalúrgico.

Einarsen, Raknes, y Matthiesen (1997), su escala ha permitido evaluar escenarios diversos en la Gran Bretaña, Escandinava y países alemanes. Quine (2000) su investigación se ha realizado en diversos escenarios británicos como son los de construcción, servicios, y turismo. Piñuel y Zavala (2001), ha evaluado el mobbing en el sector educación con diferentes sujetos de estudio. Knorz y Zapf, (2003), en su investigación han abordado el sector salud. Björkqvist, Osterman y Lagerspetz (2004), el trabajo de campo de estos autores ha sido en el sector educación. Van Dick y Wagner (2004), al igual que los anteriores autores también han abordado el escenario educativo. Por último González De Rivera (2005), ha realizado su investigación en el sector salud. Como se observa los modelos han sido utilizados en diversos sectores con distintos sujetos de estudio y algo observado es que sólo el instrumento de Björkqvist, Osterman y Lagerspetz utiliza como sujeto de estudio a mujeres del sector de educación básica. También es de comentarse que la prevalencia e incidencia del fenómeno ha sido diversa en relación a su cuantificación, a continuación se muestran valores sobre estos factores.

Mobbing y Género.

Género representa aquel conjunto de significados y mandatos que la sociedad le atribuye al rol femenino y al masculino en un determinado momento histórico y social. Género es una variable relevante en relación al fenómeno mobbing. Sin embargo, no pareciera existir una opinión unánime sobre si las mujeres son más afectadas por este tipo de procesos que los hombres, o viceversa. Para Leyman el fenómeno no arroja diferencias significativas su investigación establece 45% hombres, y 55% mujeres sufren mobbing. (Leymann, 1996). Las diferencias de género en el mobbing se han estudiado bajo diferentes aspectos, tales como prevalencia, incidencia, identificación de las conductas sufridas, atribuciones

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

causales, consecuencias sobre la salud, respuesta de la víctima y estrategias de afrontamiento, frecuencia y duración del acoso, entre los más comunes.

En el estudio de Alderete-Rodríguez, (2006) las prevalencias resultaron mayores en las mujeres (83,6%) que en los hombres (79,5%); lo mismo concluye el estudio Moreno-Jiménez (2005) para quienes el hecho de ser mujer parecería ser un riesgo potencial a la hora de padecer acoso. Las mujeres (24,4%) serían más acosadas que los hombres (16,9%) y la diferencia resultaría estadísticamente significativa (Justicia, 2007). López-Cabarcos (2008) y Olafsson (2004), en sus resultados señalan una prevalencia entre los hombres y las mujeres siendo de todos modos, levemente mayor en las mujeres.

Noruega, Suecia y Finlandia, son culturas donde las diferencias de poder y estatus son escasas entre los individuos en diferentes posiciones formales e informales dentro de las organizaciones. Estos países pueden de esta forma tener unas diferencias de género menores comparados con países como Francia o España que han sido identificados como países con mayores desequilibrios de poder en las organizaciones (Hofstede, 1980). El mismo autor antes citado, afirma que los países escandinavos poseen culturas más igualitarias y orientadas hacia los valores femeninos. Estas culturas prescriben a sus miembros a no ser agresivos, dominantes y asertivos en sus relaciones interpersonales. A la hora de interpretar las diferencias de género no se debe olvidar que, en muchos casos, el entorno de trabajo facilita la aparición de este tipo de discriminación debido a las desigualdades existentes en el mismo (Moreno-Jiménez, 2005).

Otra posible explicación a la diferencia de género la ofrece Salin (2003), quien afirma que aquellos individuos con menor poder social, como por ejemplo las minorías étnicas o las mujeres se pueden sentir más intimidados y ser más sensibles a los conflictos interpersonales, concibiendo de este modo una mayor proporción de situaciones conflictivas como acoso psicológico. (Moreno Jiménez, 2005).

Prevalencia del mobbing.

En la literatura se han identificado tres enfoques principales en la recolección de datos sobre la prevalencia del mobbing. El primero, denominado el método operativo, enfoque desarrollado por Leymann (1992), donde se pregunta a los encuestados con un inventario de comportamientos negativos identificados por mobbing. Un segundo método es el método subjetivo (Einarsen, 2000), donde se le pide a la persona que indique, en base a una definición de mobbing, si él o ella se siente o no expuesta a mobbing. El tercer enfoque, y menos manejado, es el que emplea no sólo a las víctimas, sino también a los que son considerados su agresor a la hora de estudiar la prevalencia del mobbing. Se pregunta a ambas partes de la relación y se comparan los resultados por pares.

<http://cc.informacongreso@fca.unam.mx>

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Ciertos estudios han hallado porcentajes relativamente bajos de prevalencia del mobbing. Utilizando el método operativo, Einarsen y Skogstad (1996) con trabajadores industriales y Huber, Furda y Steensma (2001) con instituciones financieras (n= 427) obtuvieron un 1% de prevalencia en Noruega y Holanda, respectivamente. También hay que destacar que las investigaciones de Hubert et al. (2001) y Hubert y Veldhoven (2001) refirieron porcentajes de prevalencia similares en diferentes muestras, con oficinas de producción (muestra representativa) un 4.4%, con industria, educación, administración pública, organizaciones de servicio (n= 66.764) obtuvieron un 2.2%. En la misma línea, y también con una diversidad de muestra, Einarsen y Skogstad (1996) obtuvieron porcentajes relativamente bajos, con empleados de universidad (n= 1470) un 0.6%, comercio (n= 172) un 2.9%. También, Einarsen, Matthiesen y Skogstad (1998) con una muestra representativa de profesores (n= 745) refirieron un 3% de prevalencia de mobbing. Igualmente, en el estudio de Nielsen *et al.*, (2009) con una muestra de 2,539 empleados noruegos se observó una prevalencia que oscilaba entre el 2% y 14.3%, según el método de estimación empleado.

Por su parte, Leymann (1996b) en Suecia, obtiene un 3,5% de prevalencia en representantes de empleados, y Niedl (1995) en Austria detectó unos porcentajes entre el 26.6% en la muestra (n= 365) y el 7.8% en el sector sanitario. Con empleados de un Instituto de investigación (n= 63) obtuvo un 17.5% en la muestra y un 4.4% en el sector. No obstante, en otras investigaciones se obtienen tasas de prevalencia que oscilan entre el 10,1% de Vartia (1996) con empleados municipales, 1.6% de Salin (2001) con profesionales de negocio y el 20% de Vartia y Hyyti (2002) con funcionarios de prisiones, todos realizados en Finlandia.

Octubre 3, 4 y 5 de 2012

Incidencia del mobbing

Datos existentes sobre la incidencia del Mobbing se aprecian de la III Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, la cual expresó una cifra de 9% (12 millones de personas) de posibles afectados, (Paoli y Merllí 2001). En la encuesta mencionada, pero ahora, en 2008 se señala que un 5.6% de los trabajadores han sido víctimas del fenómeno (Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, 2008). Del ejercicio realizado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en España; se desprende que entre 50% y 60% del ausentismo se produce por estrés laboral, Mobbing y Burnout. El costo es considerable ya que asciende a 20 millones de euros como mínimo en toda la Unión Europea (UE, 2004). De igual forma la Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirma que el precio de los problemas de salud relacionados con el trabajo, incluido el estrés y el Mobbing, representa 3% del Producto Interno Bruto (PIB) de la Unión Europea (OIT, 2009).

Es de resaltarse que el fenómeno, afecta cualquier sector, Brooks y Perot (1991), señalaron que 88% de mujeres universitarias declaraban haberlo presenciado, pero sólo 5,6% admitían haber sufrido Mobbing. Refiriéndonos a otros sectores productivos, DiMartino, Hoel y Cooper (2003), en su investigación, han comparado las tasas de incidencia de

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

distintos sectores de riesgo, y señalan los siguientes valores: la administración pública y la defensa 14%, educación y salud 12%, hoteles y restaurantes 11%, transportes y comunicaciones 10%, agricultura y pesca 3%. Sin embargo, al revisar los datos sobre este punto, no todos los estudios coinciden en que los sectores mencionados sean los más afectados (Einarsen, Raknes, y Matthiesen, 1994; Einarsen y Skogstad, 1996). Lo anterior, nos habla de la necesidad realizar estimaciones sobre la incidencia en los distintos sectores que pudieran alertarnos de la magnitud del problema, así como de las características de cada sector económico (Leymann, 1990; Einarsen, 2000; Einarsen, Raknes, y Matthiesen, 1994; DiMartino *et al*, 2003).

Justificación teórica de variables

A continuación se evidencia la justificación de las variables empleadas tomando como referencia a diversos autores y sus correspondientes estudios empíricos.

Factores situacionales. Leymann, (1993) indica que el Mobbing se encuentra fuertemente relacionado con numerosos elementos del ambiente y la organización del trabajo y establece que el fenómeno es más frecuente en organizaciones grandes y burocráticas. Desde la perspectiva organizacional, se observan las siguientes acciones como detonantes del fenómeno: la actuación de los grupos de trabajo sobre la víctima y personas que la rodean, el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, las altas demandas laborales, así como un bajo control sobre la tarea, todas ellas, están coligadas a los factores situacionales y que se han asociado con el incremento de las tasas del Mobbing (Thylefors, 1987; Einarsen, Raknes, y Matthiesen, 1994).

Octubre 3, 4 y 5 de 2012

Ciudad de México, D.F.

Factores propios de la organización. Zapf y Gross (2001), utilizan esta variable en su investigación definiendo a los factores propios de la organización como: “los eventos que se presentan a partir del conflicto intensificado por falta de adecuados manejos organizativos, su intensificación dependerá de la frecuencia de aparición de los mismos y ante todo de gestión” (: 89). Esta variable, también es usada por Leymann, 1990; Einarsen, 2000; Einarsen, Raknes, y Matthiesen, 1994; Di Martino, Hoel, y Cooper, 2003, De igual forma, aparece citada en estudios específicos de Leymann, 1990; Björkqvist, 1992; Einarsen, 2000; Zapf y Gross, 2001; Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003. La inclusión de la variable se utilizó en los modelos mencionados en contextos diferentes al utilizado en esta investigación.

Factores de identidad personal. Hirigoyen (2002), al analizar al acosador, asocia los trastornos de la personalidad (paranoide, psicópata y narcisista) con patrones de comportamiento prolongado (crónico) siendo estos los causantes de los problemas duraderos en el trabajo y en las relaciones interpersonales.

<http://congreso@fca.unam.mx>
informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

La estructuración del marco teórico conceptual reveló lo siguiente: diversidad de variables en los modelos de cuantificación así como utilización diversa de sujetos de estudio; una falta de acuerdo entre los expertos al presentar sus resultados empíricos sobre las tasas de prevalencia e incidencia, ya que estas varían considerablemente de un país a otro e incluso entre los resultados de varios investigadores del mismo lugar. Otro punto interesante es que existen desigualdades metodológicas entre los estudios desarrollados en diferentes países tal y como lo reportan Mikkelsen y Einarsen, 2001, Salin (2001). De igual forma se observa diversidad en el método utilizado para recoger los datos, siendo los más utilizados el operativo y subjetivo. Al revisar los marcos de las investigaciones, estos revelan la desigualdad en los contextos, sujetos de estudio y variables utilizadas en referencia a la incidencia del fenómeno.

Lo anterior induce que es necesario un trabajo más intenso sobre el fenómeno a fin de ir obteniendo información de cada uno de los aspectos señalados, que existen múltiples vacíos que incitan a la investigación, sobre todo en países emergentes como México, donde se carecen de un trabajo de campo representativo que permita ir llenando los vacíos mencionados. Por lo anterior el objetivo que direcciona esta investigación es: Desarrollar la cuantificación del mobbing bajo el modelo MVR para la discusión de sus variables en una organización del sector financiero de país.

Metodológicamente la investigación es descriptiva explicativa, con el siguiente formato: Introducción, mostrando el marco teórico-conceptual utilizado; método, en esta parte se despliega las características del instrumento utilizado en la recogida de datos; resultados, exhibe los datos del universo de estudio y sus sujetos de estudio; análisis de resultados, se realiza un estudio de los mismos a partir de la prevalencia, incidencia, género, y forma de contrato, para así llegar a conclusiones de la organización.

MÉTODO.

El estudio se realizó con el instrumento llamado MLV, el cual fue diseñado, validado y confiabilizado para un contexto mexicano, esta herramienta en su diseño utilizó las siguientes variables: factores situacionales, factores propios de la organización y factores de identidad. El instrumento obtuvo una alfa de Conbrach de 0.928 y su reproductividad reportó 0.9876. La fiabilidad *testretest* fue de 0.73 (Trujillo, Valderrábanos, y Rivas 2009). En un estudio previo se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio de la escala (análisis de componentes principales con rotación varimax) que sugirió la presencia de un único factor que explicaba un 68.67% de la varianza. (Gil-Monte, Carretero y Luciano, 2006).

CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO

El cuestionario esta formado por 44 ítems, con 5 anclajes (nunca, algunas veces, indiferente, casi siempre y siempre), y evalúa las siguientes variables: factores situacionales con 10 *ítems*, con dos indicadores: actividades de acoso para disminuir la comunicación de

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

la víctima con otros incluidos el acosador y actividades de acoso para restringir que la víctima pueda mantener contactos sociales normales, cada indicador obtuvo una reproductividad de 0.95695 y alfa un Conbrach 0.8763 respectivamente. Para la variable factores propios de la organización se utilizaron 17 ítems, usando como indicador: actividades de acoso que afectan a la víctima bajo en relación a la organización interna en su ámbito laboral, la reproductividad obtenida fue de 0.94 y alfa de Conbrach 0.9099; y por último para la variable factores de identidad se establecieron 17 ítems, empleando dos indicadores: actividades de acoso dirigidas a desacreditar la reputación de la víctima personal y laboralmente y actividades de acoso a fin de reducir la ocupación laboral de la víctima con reproductividad de 0.93615 y alfa de Conbrach 0.87855 respectivamente. (Trujillo, Valderrabano y Rivas, 2008)

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

Se utilizó una muestra de una organización financiera del sector en México, la cual proporciona empleo a 1,400 personas. Por invitación al ejercicio acudieron 200 personas, de las cuales 160 accedieron a contestar el instrumento MLR. A continuación se presentan las características de los sujetos de estudio.

Distribución de la muestra en función del nivel de estudios, los participantes en función del nivel de estudio presentaron los siguientes datos: 2 personas con Bachillerato (%); 15 personas con Carrera comercial; 5 personas con Carrera técnica, 95 (%); 35 personas con Licenciatura, 23.17 (%); y 1 personas con Maestría, 0.66 (%).

Distribución de la muestra en función de género. La muestra estuvo compuesta por 89 mujeres (55.62 %) y hombres 66 (41.25 %), más 5 (3.12%) encuestas que fueron inhabilitadas por inconsistencias.

Con relación al tipo de contrato, participaron 115 (71.88 %) personas contratadas en puestos de confianza y 45 (28.12%) personas con base.

Con relación la experiencia en la profesión los participantes presentaron los siguientes datos, hasta 2 años en el puesto 15 (9.6 %) personas; (4-10) años 63 (40.64 %) personas; (10 – 15) años 31 (20 %) personas; (16-20) años 14(9.03%) personas; y con más de 20 años 32 (20.64 %).

Con relación al rango de edad este se presentó de la siguiente forma: de (18-22) años 1 persona (0.64%); (23 a 33) años, 37 personas (23.87 %); (34-45) años 55 personas (35.48 %); y con más de 46 años 62 personas (40 %).

Con relación al estado civil, este se presentó de la siguiente manera, solteros 65 personas (41.93%); casados 83 personas (53.54 %); divorciados 6 personas (3.87%); y otros 5 personas (3.22%).

RECOLECCIÓN DE DATOS

En este caso se utilizó el método operativo (Leymann, 1992), en el cual se pregunta a los encuestados utilizando un instrumento de comportamientos negativos identificados por mobbing. La escala utilizada para evaluar las variables del estudio se integraron en un instrumento que se denominó “Cuestionario para estudiar el mobbing en profesionales”. Este cuestionario constaba de una introducción en la que se explicaba el objetivo del

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

estudio y el procedimiento de respuesta de los ítems, una parte con datos sociodemográficos y otra con ítems en relación al fenómeno con las variables ya mencionadas. Después de múltiples secciones de información y de trabajo en las cuales se le presentó a la organización el objetivo de trabajo, el instrumento para valorar el fenómeno, el alcance y limitaciones de la investigación, y el deslindar de responsabilidades del estudio.

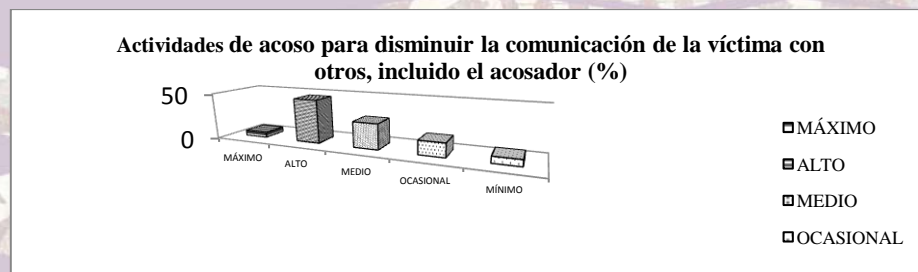
La organización después de un estudio minucioso dio su aprobación y giró una invitación a su personal para asistir a una conferencia sobre el fenómeno. En forma posterior en un auditorio se reunió a los participantes y se entregó el instrumento para obtener la información, se les comunicó el objetivo de la investigación y que la participación era voluntaria. El llenado del cuestionario tomo entre 8 y 12 minutos, a continuación se dictó una conferencia sobre el mobbing. Los cuestionarios se entregaron en mano a los participantes. Se llevo a cabo la recolección de información y en forma posterior se recogió la información foliándose cada uno para su control. La participación en el estudio fue voluntaria. Se desestimó obligar a los trabajadores a participar en el estudio tras considerar que la presión por parte de la dirección para que participaran podría llevar a muchos de ellos a falsear las respuestas.

RESULTADOS

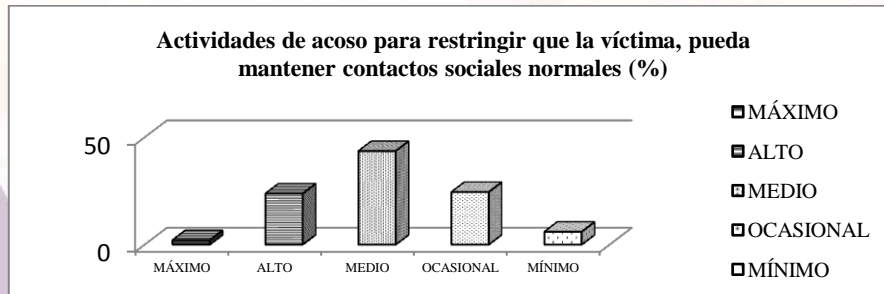
En relación a las variables y sus correspondientes indicadores, se obtuvieron los siguientes resultados.

Para la variable: Factores situacionales y sus dos indicadores: actividades de acoso para disminuir la comunicación de la víctima con otros incluidos el acosador y actividades de acoso para restringir que la víctima pueda mantener contactos sociales normales. Ver gráficas 1, 2, y 3.

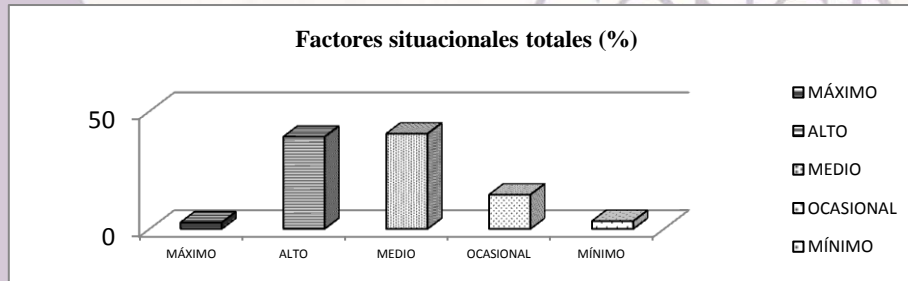
Grafica 1.



Gráfica 2.

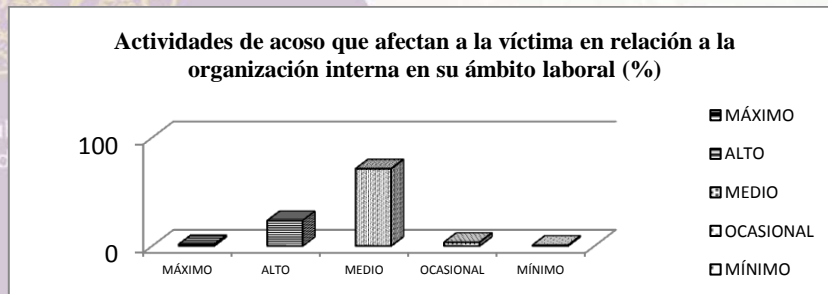


Gráfica 3.



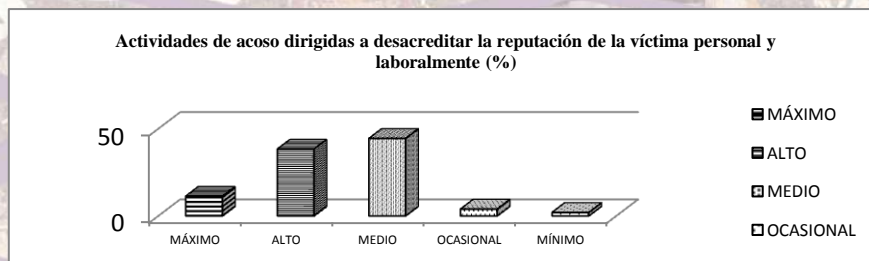
Para la variable factores propios de la organización que utilizó como indicador: actividades de acoso que afectan a la víctima bajo en relación a la organización interna en su ámbito laboral se obtuvo el siguiente resultado, ver gráfica 4.

Gráfica 4.

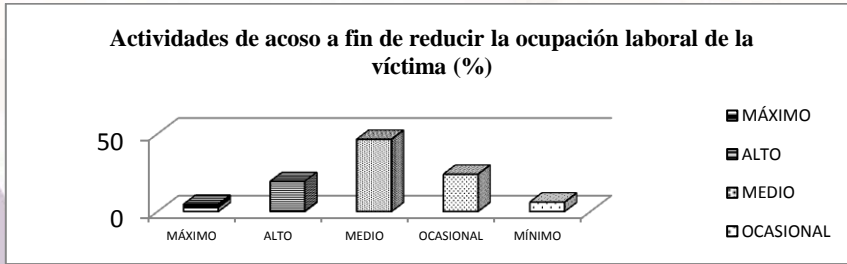


Para la variable factores de identidad y sus indicadores: actividades de acoso dirigidas a desacreditar la reputación de la víctima personal y laboralmente y actividades de acoso a fin de reducir la ocupación laboral de la víctima los resultados fueron, ver gráficas 5, 6, 7.

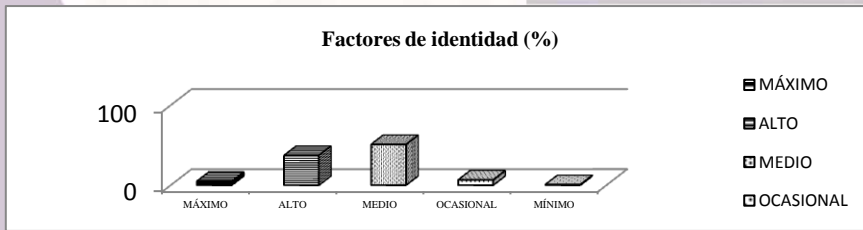
Gráfica 5.



Gráfica 6.

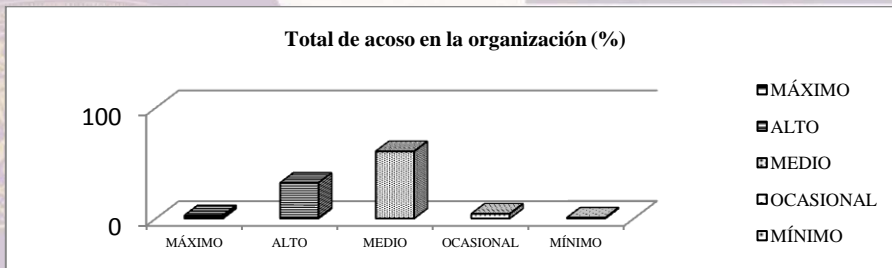


Gráfica 7.



El mobbing en la organización se puede observar en la siguiente gráfica. Ver gráfica 8 (total)

Gráfica 8.



Octubre 3, 4 y 5 de 2012
Ciudad Universitaria

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados que aquí se presentan se hallan en consonancia con anteriores trabajos. El modelo psicosocial utilizado en la presente investigación explica el 25,6% de la varianza total del acoso psicológico, y entre un 18,7% y un 26,6% en los diferentes factores que lo componen en lo general. Al respecto la investigación realizada por Einarsen, Raknes, y Matthiesen (1994) logra explicar el 10% de la varianza del mobbing, en un rango del 7% al 24% en los diferentes marcos organizacionales investigados. A continuación se exponen los resultados obtenidos a partir de un análisis para cada variable cuantificada.

La variable factores situacionales tal como se observa en la gráfica 1, marca las posibilidades y recursos que la organización aporta para impedir y actuar ante las situaciones de acoso laboral, especialmente en el factor comunicación en la que aparece como la variable más significativa. Parece que aunque el mobbing constituye un síndrome personal, representa una consecuencia de ciertos ambientes laborales, ya que es más probable que ocurra en determinados entornos de trabajo y que se reflejen en las situaciones

<http://ccinforma>

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90
52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

de blanco que se realizan en torno a la víctima (Einarsen, 2000; Leymann, 1990). Y en lo particular para el primer indicador es altamente significativo ya que se observa presente en la organización cuantificando 46.35% (70 personas afectadas) en un valor alto y un 27.15% (27 personas afectadas) con en un valor medio. De igual forma el segundo indicador nos dice que existe una severa restricción a que la víctima pueda mantener contactos sociales alcanzando un 43.6% en valor medio (66 personas afectadas), un 24.5% (37 personas afectadas) y 23.8% (36 personas afectadas), en valores altos. La variable factores situacionales en su cuantificación total obtuvo 40.4 % con valores medio (61 personas afectadas) y 39.1% con valor alto (59 personas afectadas).

La variable factores propios de la organización, cuantificó con un valor medio de 71.2% (108 personas afectadas) dentro de ella se evaluó el liderazgo, la organización interna, el ambiente laboral, conflictos personales, eficiencia en el grupo de trabajo, roles y asignación de tareas, inseguridad, competitividad y desigualdad en tareas asignadas. El valor alcanzado indica que la parte organizativa es débil haciendo necesario una revisión de los indicadores a fin de direccionar las labores de una forma más operativa. Para esta variable, los autores señalan lo siguiente: Ashforth (1994) que conductas tales como de un liderazgo no acorde a las características de los individuos puede tener efectos en la salud de los subordinados. En relación a la deficiencia en la organización del trabajo, Leymann (1993) establece que es uno de los factores que contribuyen a la aparición del fenómeno en el ámbito laboral. Hay algunos estudios en Europa, (Irlanda) Seigne (1998) en donde las víctimas describen sus respectivos ambientes laborales como altamente estresantes, plagado de conflictos interpersonales y falta de una atmósfera amistosa y de apoyo, sufriendo cambios organizacionales y gerenciamiento con liderazgo de estilo autoritario. Las personas notan falta de liderazgo constructivo, falta de posibilidades de monitorear y controlar sus propios trabajos y especialmente un alto nivel de conflictos respecto al rol, Einarsen, Raknes, y Matthiesen, (1994). Demandas y expectativas incompatibles alrededor de los roles, tareas y responsabilidades, pueden crear frustración y estrés con el grupo de trabajo, especialmente en conexión con los derechos, obligaciones, privilegios y posiciones, Einarsen (1999).

Otros aspectos que involucran a la organización del trabajo son: flujo pobre de la información, una manera autoritaria de arreglar las diferencias de opinión, falta de discusión sobre metas y tareas, y escasas posibilidades de influir en las cosas que a uno le tocan y le preocupan, Vartia (1996). En situaciones donde el estrés y frustración causados por una fuente inespecífica, inaccesible, o demasiado poderosa o respetada para ser atacada, el grupo puede tornar su hostilidad hacia personas más débiles como una suerte de válvula de escape (Thylefors, 1987; Björkqvist, 1992; Brodsky, 1976). Deficiencias en cuanto a las conductas de liderazgo puede ser otro de los factores propiciadores, Leymann (1993).

La desigualdad en la división del trabajo, como nos plantea Dejours, (1990) puede resultar un arma temible de la cual se valen los jefes para dar rienda suelta de su agresividad,

hostilidad o perversidad”. “Muchos gerentes buscan abiertamente el poder por razones muy íntimas y, cuando lo tienen, su personal forma de ejercerlo puede provocar una dinámica destructiva que a la larga podría acabar con una organización” (Greiner y Schein, 1990). El abuso en el ejercicio del poder, es la manera en que los problemas no resueltos relacionados con él pueden perturbar profundamente e incluso corromper no sólo a la alta gerencia sino a toda la organización. En este sentido, Salin (2003b) plantea un posible paradigma explicativo, clasificando los antecedentes del acoso laboral en tres grupos: necesarios, motivadores y precipitantes. Los factores necesarios engloban elementos que pueden ayudar a que ocurra el acoso en un primer momento, pero que por sí solos no tienen la capacidad de propiciar dichos comportamientos. Este grupo de factores incluye la presencia de desequilibrios de poder, las expectativas que los posibles acosadores abriguen respecto a las potenciales consecuencias de sus acciones y la insatisfacción laboral, por ejemplo con el control sobre la tarea y el clima laboral. Los factores motivadores hacen referencia a elementos necesarios para que el acosador considere que merece la pena llevar a cabo conductas de acoso para dañar a compañeros o subordinados que son percibidos como cargas o amenazas. Esto incluye, por ejemplo, una alta competitividad interna y un sistema de recompensas basado en un modelo colectivo. En último lugar, los factores precipitantes podrían estar relacionados con los cambios organizacionales, tales como reestructuración, remodelación y reducción de plantilla. Estos factores pueden incrementar la inseguridad, haciendo así más probable los procesos de acoso.

En referencia a la variable factores de identidad, su cuantificación fue la siguiente para el indicador actividades de acoso dirigidas a desacreditar la reputación de la víctima personal y laboralmente, tomando en cuenta su personalidad, en este caso el indicador cuantificó con 40.4% valor medio (67 personas afectadas), y actividades de acoso a fin de reducir la ocupación laboral de la víctima con 46.4% (70 personas afectadas), la medición total de la variable de factores de identidad arrojó el siguiente resultado: 50.9% con valor medio (77 personas afectadas). Es preocupante la evaluación de este indicador, ya que se informó al equipo de investigadores en las pláticas previas al estudio, que la organización tiene una política de manejo integral de la inteligencia emocional (IE) y que gran parte del personal ha tomado cursos relativos al manejo de la IE. Al respecto, los estudios realizados indican que las características de personalidad de las víctimas pueden facilitar la aparición de mobbing pero no son determinantes. En este sentido, las conductas de afrontamiento activo, dirigidas a solucionar el problema, o medidas tendentes a controlar las reacciones emocionales, serán más efectivas que las conductas de afrontamiento mal dirigidas o conductas evitativas (inhibición conductual o comportamientos sustitutivos de tipo compensatorio como las adicciones) (Martín y Pérez, 2001).

Por su parte Hirigoyen (1999; 2001) señala que no existe un perfil psicológico específico de las personas a las que se acosa, si no contextos profesionales en los que el acoso moral se desarrolla con mayor facilidad, en los que las personas corren más riesgos, y que son

determinadas condiciones personales que pueden molestar a alguien o alterar el equilibrio del grupo. Desde la perspectiva psicológica también se ha hecho hincapié en el estudio del fenómeno de si existe un perfil psicológico característico del agresor. De esta forma, determinados perfiles psicológicos predisponen a realizar en los contextos conductas hostigadoras, otros, con valores morales más sólidos resisten (Hirigoyen, 1999; 2001). Así, para Piñuel (2001), la raíz patológica del comportamiento del acosador se encuentra en los rasgos psicópatas, narcisistas y paranoides que suele presentar. La variable total cuantificada en la muestra de 160 personas de 200 que asistieron en la organización fue de 60.6% en valor medio (92 personas afectadas), y con 32.1% que corresponde a (48 personas afectadas), lo cual significa que el mobbing esta presente en la organización y que su cuantificación es elevada.

En referencia a otros factores se tiene:

Ocupación desempeñada. El grupo donde se observa más el fenómeno es por aquellos que sólo ostentan un grado de bachillerato ya que ellos cuantificaron con 80% en valores medio, seguido de los que tienen una licenciatura con un valor de 84,6% también con valores medios.

Años de Experiencia en relación a los años de experiencia se obtuvo: el grupo más afectado fue de (4-10) años con un 80% en valor medio, seguido del grupo de (16-20) años con 69.6 también con valor medio de cuantificación.

Estatus laboral. Los datos muestran que un grupo muy amplio de los participantes en la investigación ocupa en la jerarquía laboral el estatus de subordinado (cerca del 80%). Además, este rol es ocupado en mayor medida por las mujeres (85,4%) que por los hombres (75%). En consonancia los estatus más elevados son ocupados por los hombres. Por ejemplo, el número de directores o jefes lo ocupan el doble de hombres (4,2%) que de mujeres (2,1%). Asimismo el 6,5% de los hombres son miembros del equipo directivo, mientras que esta posición solamente la ocupan el 2,6% de las mujeres.

Tipo de contrato. Los valores más significativos estuvieron en el sector que tiene base obtuvo un 75% en valores medios y los de confianza obtuvieron 67.5%. Este dato es preocupante ya que sugiere libertad por parte de la organización en la proliferación del fenómeno.

LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

No obstante, los resultados presentados y las sugerencias explicativas expuestas deben ser considerados teniendo en cuenta las limitaciones metodológicas, principalmente muestrales, que tiene el trabajo. Una de las salvedades del presente estudio fue el bajo número de participantes disponibles en relación a la planta total. A ello se une la forma de recolección de la muestra por medio de invitación, lo que podría sesgar los resultados. No obstante, este

tipo de limitaciones son habituales en los estudios de este tipo (Björkqvist et al., 1994; Einarsen, 2000). Además habría que atender a la metodología cuantitativa transversal utilizada que, aunque ha proporcionado datos sobre la correlación entre los diferentes factores del ambiente de trabajo y la prevalencia de diferentes patologías psicosociales, no permite inferencias causales (Einarsen, Raknes, y Matthiesen, 1994), por lo que no es posible determinar si el clima laboral de la organización es un antecedente o un consecuente del acoso psicológico (Vartia, 1996). Para incrementar el entendimiento de los procesos y factores que conducen a la ocurrencia del mobbing deberían ser llevados a cabo estudios cualitativos, longitudinales (Salin, 2003b) y transculturales (Einarsen, 2000).

CONCLUSIONES.

Brodsky (1976), dice que, para que ocurra el mobbing en una organización, de alguna manera existen dentro de la cultura elementos que lo permiten e incluso promueven este tipo de comportamiento. El hostigador siente que tiene el apoyo y/o el permiso implícito de sus superiores para actuar de esa manera. La ausencia de castigo a este tipo de comportamientos también nos habla de la organización.

Por lo anterior podemos inferir, que en la organización analizada esta presente el fenómeno con altos índices de incidencia y prevalencia y posiblemente este afectando la productividad de la misma, sabemos que existen situaciones, contextos, e incluso sociedades favorecedoras de mobbing, sin embargo, aunque todos podemos estar expuestos a ellas y ser víctimas de agresiones o incluso agresores, determinadas características y situaciones personales pueden favorecer el que afrontemos de modo más eficaz los ataques o evitar que aun estando inmersos en sistemas perversos no desarrollemos conductas maliciosas. Seamos o no conscientes de esto, lo cierto es que determinar qué factores están interviniendo en una situación concreta de mobbing es muy difícil, debido a que los actos se producen en secreto, las víctimas se sienten avergonzadas y acaban sintiéndose culpables de lo que ocurre y los compañeros, testigos, permanecen en silencio por miedo a poder ser los próximos. Todo esto derivará en una serie de consecuencias a nivel personal, organizacional y social.

De acuerdo a autores como Leymann (1996), Pinuel y Zavala (2006) y Barón Duque (2003), son muchas las variables inmersas en el fenómeno ya que este es multicausal. El instrumento utilizado en esta investigación se diseñó con las variables más recurrentes en los escenarios laborales de organizaciones públicas de México. (Trujillo, Rivas y Valderrábanos, 2010), utilizando las siguientes variables: factores situacionales, factores propios de la organización y factores de identidad. El instrumento se validó y confiabilizó obteniendo una alfa de Conbrach de 0.928 y su reproductividad reportó 0.9876.

En relación a las variables utilizadas se establece: las variables situacionales contribuyen al origen de este síndrome. Uno de los elementos necesarios para la comprensión del mobbing

transita necesariamente, por analizar cómo influyen las variables organizacionales, y de forma específica los factores que identifican la aparición del fenómeno. De todos modos, como propone el paradigma individual, numerosas características individuales, tanto de las víctimas como de los acosadores, pueden estar jugando un importante rol en el proceso de acoso. No obstante, sin negar la importancia del papel que pueden jugar los factores de identidad individuales, los factores psicosociales indican en muchos casos que el entorno de trabajo, además de transmitir ciertas actitudes y valores implícitos en la cultura de la organización, proporciona el contexto facilitador para que se produzca el acoso. Lo expuesto hasta ahora pone de manifiesto la necesidad de mayor investigación sobre la dinámica y los procesos subyacentes al acoso psicológico, necesitándose un modelo que tome en cuenta el papel jugado por los distintos factores organizacionales asociados con el acoso.

Como se observa los datos presentados en esta investigación parecen indicar que las variables organizacionales son factores influyentes en el proceso de acoso psicológico en el trabajo. Uno de los hallazgos más relevantes de nuestro trabajo, y del que apenas existen datos precedentes en la literatura, es la capacidad predictiva del tipo de contrato laboral sobre el acoso psicológico. Los resultados señalan que los contratos temporales o también llamados de confianza están asociados con el acoso psicológico, ya que la beta negativa indica una relación inversa con los contratos estables o de base. La explicación más directa es que la inestabilidad laboral aumenta la vulnerabilidad y la indefensión a todo tipo de abusos laborales: psicológicos, verbales y físicos. Al respecto Quinlan (1999) expone que el incremento del uso de personal subcontratado en las organizaciones aumenta la tensión en las organizaciones y entre los compañeros debido a que los subcontratados pueden verse forzados a trabajar a un ritmo más alto con el objetivo de asegurarse un posible puesto en la empresa, pudiendo entrar de esta forma en conflicto con los compañeros. Otra explicación plausible consiste en que quienes tienen un contrato de confianza tendrían un nivel de incorporación menor en el funcionamiento de la organización, lo cual tendería a aislarlos de sus compañeros. Corroborando estas sugerencias, en un estudio alemán, Knorz y Zapf (1996) encontraron que aquellos trabajadores con contrato temporal padecían mayores conductas de acoso que aquellos con contrato tiempo completo. Igualmente, Baron y Neumann (1996) hallaron resultados similares aportando evidencias de que el uso de trabajadores a tiempo parcial era un predictor significativo de la agresión en el lugar de trabajo. El estudio realizado indica que las personas que ostentan contrato de confianza cuantificaron en 67.5% pero de 115 y en relación a la contratación denominada de base con un 75.7% teniendo 40 personas.

En el caso de México y Latino América no se pueden hacer afirmaciones contundentes, ni siquiera sugerir tendencias al respecto ya que se carece de trabajo de campo significativo de las variables de mobbing y género antes mencionadas. Otro punto importante a señalar en referencia al país es que México está categorizado como clasista y machista. Un

hallazgo en relación a la cuantificación realizada es que el grupo femenino en cada variable siempre fue el género más afectado lo cual ya se esperaba, pero lo más dolido fue que la problemática siempre se ignora si es una mujer la víctima.

Por otra parte, es especialmente relevante el papel que desempeña la política organizacional como aspecto clave en la aparición del acoso, pues aparece como un potente predictor del acoso y de todos sus factores.



Octubre 3, 4 y 5 de 2012
Ciudad Universitaria
México, D.F.

XVII CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

División FCA, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM | Fotografía: Rutilo López-Chavez

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>
informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90
52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

BIBLIOGRAFÍA

- Adams, W. y Crawford, M. (1992). Workplace aggression. In A. Sagie, M. Koslowsky y S. Stashervsky (Eds.), *Misbehavior and Dysfunctional Attitudes in Organizations*. New York: Palgrave Macmillan.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47(7):755-778.
- Baron, R., y Neuman, J. (1996). Agresión de Lugar de trabajo. El iceberg bajo la punta de violencia de lugar de trabajo: Evidencia de sus formas, frecuencia, y objetivos. *Administración Pública*, 21 (4):446-464.
- Baron Duque, M. (2003). *La espiral del Mobbing*. Valencia: Fundación de la Comunidad Valenciana para la Prevención de Riesgos Laborales.
- Björkqvist, K., Österman, K., y Lagerspetz, K. (2005). Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive Behavior*, 20: 27-33.
- Björkqvist, K., Österman, K., y Lagerspetz, K. (2004). Social intelligence - empathy = aggression? *Aggression and violent behavior*, 28, (2): 191-208.
- Björkqvist, K., (1994). Aggressopma a.pmg imoversotu employees, *Aggressive Behavior*, Vol.20., : 27-33, (citado en Einarsen 1999)
- Björkqvist, K. (1992). Trakassering förekommer bland anställda vid. A.A. *Meddelanden fran Abo Akademi*, 9, pp. 14-17.
- Brodsky, C. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, DC Heath and Company.
- Brooks, L. y Perot, A. (1991). Reporting sexual harassment: Exploring a predictive model. *Psychology of Women Quaterly*, 15: 31-47.
- Dejours, C., (1990). Trabajo y Desgaste Mental: Una contribución a la Psicopatología del Trabajo, Humanitas, Buenos Aires.
- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C., (2003). *Psychosocial risk factors and work-related bullying: interventions*. European Week for Safety and Health at Work, 2002, European Agency for Safety and health at Work, Bilbao.
- Einarsen, S., Hoel, H. Zapf, D., y Cooper, C., (2003). The concept of bullying at work.

En S. Einarsen; H. Hoel; D. Zapf y C. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in*
<http://congreso.informacongreso@fca.unam.mx>

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

the Workplace. International perspectives in research and practice. (: 3-30) London: Taylor y Francis Books Ltd.

- Einarsen, S., y Hoel, H. (2001). *The Negative Acts Questionnaire: development, validation and revision of a measure of bullying at work.* Paper presented, and the 10^a European Congress on Work and Organizational Psychology. Praga.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggress Violent Behave* 4 (5):. 405-401.
- Einarsen, S. (1999). Bullying at work: Epidemiological finding in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Einarsen, S., y Raknes, B., y Matthiesen, S., (1997). Harassment at work and victimization of men. *Violence and Victims*, 12: 247-263.
- Einarsen, S., Raknes, B., y Matthiesen, S., (1994). Bullying and harassment at work and their relations to work environment quality. An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychology*, 4, pp. 381-401.
- Einarsen, S., Matthiesen, S. y Skogstad, A., (1998). *Mobbing OgHarde Personkonflikter, Bullying and Hardh Personalized Conflict*, Sigma Forlag, Berger.
- Einarsen, S., y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5: 185-201.
- Greiner L. y Schein, V. (1990) *Poder y Desarrollo organizacional*, Addison-Wesley Iberoamericana, Wilington, Delaware, E.U.A.
- Gil-Monte, P. Carretero, M. y Luciano, B., (2006). *El síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout). Grupos profesionales de riesgo.* Madrid: Pirámide.
- Goldberg, D., (1972). Employee accounts of bullying at work. *International and Decision Making*, 4 (1): 24-34.
- González de Rivera, J., (2005). *El Mobbing en las organizaciones.* Barcelona: Kairos : 4.
- Hirigoyen, M., (2005). *El acoso moral en el trabajo.* Barcelona: Paidós Ibérica: 78.
- Hirigoyen, M., (2002). *Mobbing: definición y límites. En respuestas al Mobbing en el ámbito laboral.* Victoria-Gasteiz: Gobierno Vasco: 93.

<http://congreso.investigacion.unam.mx>

info@anfece.unam.mx ➤ Hirigoyen, M., (2001). *El acoso moral.* Barcelona: Paidós : 68: 72,95.

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

División de Investigación. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510


Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

- Hirigoyen, M., (1999). *El acoso moral en el trabajo y la personalidad del acosador*. Valencia: Fundación de la Comunidad Valenciana para la Prevención de Riesgos Laborales.
- Hubert, J. y Veldhoven, O. (2002). The health and safety of men and women at work *Eurostat Statistics in Focus, Theme 3*, (4): 56-75.
- Kirstner, C., (1997). *Mobbing. Un Nuevo riesgo par alas empresas*. Argentina: Ed. Mar de la Plata.
- Knorz, C. y Zapt, D., (2003). Workplace Mobbing. En C.L. Cooper & I.T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 14: 195-230. Chichester: Wiley.
- Knorz, C. y Zapt, D., (1996). Mobbing.-eine extreme form sozialer stressoren am arbeitsplatz. *Zeitschpift fur arbeits-und organisationspsychologie*, 40(1):12-21.
- Langner, T., (1996). The affective revolution in organizational behavior: The emergence of paradigm en J. Greenberg (Ed). *Organizational Behavior: The state of the science* : 3-52. Lenders: Ed. Lawrence Science/JAI Press.
- Langner, T., (1962). *Classificazione delle sindromi e dei disturbi psichici e comportamentali*, World Health Organization, Masson.
- Leymann, H., (1997). *The mobbing encyclopedia. Bullying. The definition of mobbing at workplaces*. Paris: Ed. Du Seuil.
- Leymann, H., (1996a). *Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sichdagegen wehren kann*. Rowohlt, Reinbeck bei Hamburg: 56.
- Leymann, H. (1996b). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5: 165-184.
- Leymann, H. (1993). *Investigation into the frequency of adult mobbing in a Swedish steel company using LIPT*. Questionnaire (unpublished manuscript): 67.
- Leymann, H. (1992), hasta que Fran mobbning utslagning i arbetslivet, (desde la intimidación a la expulsión de la vida laboral), Pública, Estocolmo
- Leymann, H. (1990). Employee accounts of bullying at work. *International and Decision Making*, 4 (1):24-34.
- Leymann, H. (1987). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, :119-126.

<http://congreso.investigacion.unam.mx>

informacion

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

- Leymann, H., (1984). *Vuxenmobbing: om psykiskt våld i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- López, J., Hoel, H., y Zapf, D. (1994). *Mobbing en puestos de trabajo de tipo administrativo*. *Medicina Del Trabajo*, 5, (6): 19-28.
- López, M. y Vázquez, P. (2003). *Mobbing. Como prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Martín J., y Pérez, O., (2001). El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. NTP-476, INSHT.
- Mikkelsen, E. y Einarsen, S., (2001). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complains: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43: 397-405.
- Namie, L., (2000) *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Niedl, K., (1995). *Mobbing/Bulling am Arbeitsplatz*, Rainer Hampp. Verlag:Munich.
- Nielsen, M. Bjørkelo, B., Notelaers, G., y Einarsen, S., (2009). Sexual harassment: Prevalence, outcomes, and gender differences assessed by three different estimation methods. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 19 (3): 245
- OIT., (2009). *Programa de Actividades Sectoriales. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia y el estrés en el sector servicios y medidas para combatirla*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Paoli, P. y Merllie, D., (2001). *Third European Survey on Working Conditions in the European Union (2000)*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxemburg: Office for the Official Publications of the European Communities.
- Piñuel y Zavala, I., (2006). *Estudio Barómetro Cisneros VIII*. Madrid: Universidad de Alcalá de Henares.
- Piñuel y Zavala, I., (2001). *Estudio Barómetro Cisneros II*. Madrid: Universidad de Alcalá de Henares.
- Quine, L., (1999). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6(1):73-84.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



- Quine, L., (2000). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318: 228-232.
- Quinlan, M., (1999). The implications of labour market restructuring in industrial societies for occupational health and safety. *Economic and Industrial Democracy*, 20: 427-460.
- Rayner, C., (1998). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, (3): 199-208.
- Salin, D., (2003). *The significance of gender in the prevalence, forms and perceptions of workplace bullying*. *Nordiske Organisasjonstudier*, 5(3): 30-50.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, (4): 425-441.
- Seigne, E., (1998), "Acoso moral en el trabajo en Irlanda", en Rayner, C., Sheehan, M. y Barker, M. (Eds.), *acoso en el trabajo*, 1998 Conferencia de Investigación de actualización. Actas, la Universidad de Staffordshire, Stafford.
- Thylefors, I., (1987). *Syndabockar - Om utstötning och Mobbing i arbetslivet*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Trujillo, M., Valderrabano, L. y Rivas, T., (2010). *Modelo ex ante de cuantificación para una institución educativa de nivel superior*. México. XVI congreso Internacional de contaduría, Administración e Informática, ANFECA, Ciudad de México.
- Trujillo, M., Valderrábano, L. y Rivas, T., (2009). *Análisis de variables que inciden en la aparición de los fenómenos psicosociales en las organizaciones públicas mexicas*. VIII Congreso Internacional De La Sociedad Española Para El Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Benidorm Del 16-18 Septiembre Del 2009. Valencia, España.
- Trujillo, M., Valderrábano, L. y Rivas, T., (2008). *Mobbing un problema de salud laboral y el trabajo decente*. 1er Congreso Internacional. Violencia Maltrato y Abuso Víctimas y Víctimarios. Un Desafío Para La Interdisciplina. Buenos Aires, Argentina.
- UE (2004). Encuesta de salud y sus beneficios para la comunidad europea. Ministerio de salud.
- Van Dick, L. y Wagner, M. (2004). Abuse at work drains people, money, and medical work-place not immune. *Journal of American Medical Association*, 267: 1439-1440.

<http://congreso.investigacion.unam.mx>

informacion

Teléfonos

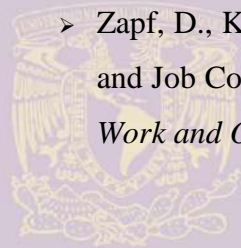
52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

- Vartia, M. y Hyyti, K., (2002). The sources of bullying-psychological work environment and organisational climate. *The European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5:203-14.
- Vartia, M., (1996). The sources go bullying-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5: 203-215.
- Zapf, D., y Gross, C., (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10: 497-522.
- Zapf, D. y Cross, M., (2001). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (12): 70-82.
- Zapf, D. y Cross, M., (2001). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (12): 89.
- Zapf, D., Knorz, C., y Kulla, M., (1996). On the Relationship between Mobbing factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes European. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2):399-412.



Octubre 3, 4 y 5 de 2012
 Ciudad Universitaria
 México, D.F.

XVIII
 CONGRESO
 INTERNACIONAL
 DE
 CONTADURÍA
 ADMINISTRACIÓN
 E
 INFORMÁTICA

Derechos FEA, Maritza Anahíre Pineda, Mónica Fotografía: Rocio Lopez-Chavez

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
 Asociación Nacional de Facultades y
 Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM
 Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510