



Ciudad Obregón, Sonora, a 11 de Diciembre de 2013.

Instituto Tecnológico de Sonora
P r e s e n t e.

El que suscribe Maria Antonieta Salomón Rivera, por medio del presente manifiesto bajo protesta de decir verdad, que soy autor y titular de los derechos de propiedad intelectual tanto morales como patrimoniales, sobre la obra titulada : "Percepción del Acoso y la Violencia en empleados de las PyMES y su Satisfacción Laboral", en lo sucesivo "LA OBRA", misma que constituye el trabajo de tesis que desarrolle para obtener el título de Licenciado en Psicología en ésta casa de estudios, y en tal carácter autorizo al Instituto Tecnológico de Sonora, en adelante "EL INSTITUTO", para que efectúe la divulgación, publicación, comunicación pública, distribución y reproducción, así como la digitalización de la misma, con fines académicos o propios del objeto del Instituto, es decir, sin fines de lucro, por lo que la presente autorización la extiendo de forma gratuita.

Para efectos de lo anterior, EL INSTITUTO deberá reconocer en todo momento mi autoría y otorgarme el crédito correspondiente en todas las actividades mencionadas anteriormente de LA OBRA.

De igual forma, libero de toda responsabilidad a EL INSTITUTO por cualquier demanda o reclamación que se llegase a formular por cualquier persona, física o moral, que se considere con derechos sobre los resultados derivados de la presente autorización, o por cualquier violación a los derechos de autor y propiedad intelectual que cometa el suscrito frente a terceros con motivo de la presente autorización y del contenido mismo de la obra.

M^a Antonieta.
Maria Antonieta Salomón Rivera.





INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA
Educar para Trascender

“Percepción del Acoso y la Violencia en empleados de las PyMES y su Satisfacción Laboral”

Tesis

Que para obtener el título de Licenciado en Psicología

Presenta

Maria Antonieta Salomón Rivera

Ciudad, Sonora;

Diciembre 2013

DEDICATORIAS.

A mis padres Ricardo y Guadalupe, sin su apoyo, su esfuerzo, cariño y comprensión, no hubiera alcanzado una gran meta en mi vida, ellos son quienes me apoyaron incondicionalmente y respetaron mis decisiones e hicieron lo posible por ayudarme a cumplir una etapa más en mi vida.

A mis hermanos Teresita y Jesús, por ser parte de mi vida y estar apoyándome siempre, ayudándome con los problemas, levantándome el ánimo cuando estoy triste alegrándome y por compartir muchas experiencias.

A mi novio Dydhier, por su apoyo, cariño ánimo brindado, desde el momento en que nos encontramos, a pesar de la distancia que hay entre nosotros ha sabido como apoyarme, animarme y hacerme sentir querida por él.

AGRADECIMIENTOS.

Primeramente a Dios, por darme la oportunidad de mejorar en mi vida, por darme la salud, bondad, paciencia, fortaleza y la sabiduría para superar los obstáculos en mi vida. Por estar siempre a mi lado mostrándome los caminos que aparecen en mi vida y ayudarme a tomar la mejor decisión. Por poner a las personas correctas en mi vida por poner las en los momentos oportunos, por su apoyo, amor y comprensión.

A mi familia, por apoyarme darme siempre lo necesario para poder salir delante de los problemas y estudios, por estar con mígo apoyándome en cada paso que doy cuidándome y reconfortándome.

A mis maestros, por su gran apoyo, confianza y dedicación a ayudarme a ser una persona mejor, por compartir sus conocimientos con mígo. Quiero agradecer en especial a mi maestra Irma Lugo Suarez por ser una fuente importante de apoyo, comprensión, cariño y conocimiento quien me guio y ayudo en gran parte de mi ida estudiantil, pero además de eso se convirtió en una persona importante en mi vida personal por apoyarme y abrírmela las puertas de su amistad.

A mis asesoras, Dra. Claudia García Hernández, por ser quien me guiara en la elaboración del trabajo, apoyo mis ideas y decisiones consumándolas con las suyas, por abrírmela el espacio necesario para apoyarme con este proyecto apoyándome de una manera especial y por brindarme su amistad. De igual manera a la Dra. Eneida Ochoa Avila y Mtra. Magdalena Mercado Ibarra, quienes me guiaron en el camino para llegar a culminar un capítulo mas en mi vida, por sus observaciones justas y necesarias para la terminación del trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIAS.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
CAPÍTULO I	9
INTRODUCCIÓN	9
1.1 Antecedentes.....	10
1.2 Justificación	15
1.3 Planteamiento del problema	17
1.4 Objetivo.....	19
1.5 Hipótesis	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1 El Mobbing en el trabajo	21
2.1.2 Tipología del Mobbing.	28
2.1.3 Fases o etapas del Mobbing.....	29
2.1.4 Otros tipos de hostigamiento y acoso.....	31
2.1.5 Estrés tipologías y repercusiones.....	36
2.1.6 Tipos de violencia en el trabajo.	40
2.1.7 Afectaciones del Mobbing en la vida del trabajador	41

2.1.8 Actores del Mobbing.....	43
2.1.9 Proyecto de ley contra el acoso laboral.....	44
2.2 Pequeñas y medianas empresas (PyMES) en el mundo actual	46
2.2.1 Características de las PyMES.	47
2.2.2 Principales criterios de la clasificación del tamaño en México.....	49
2.2.3 Factores relacionados con la innovación.....	50
2.2.4 Organización saludable.	51
2.3 La Satisfacción Laboral y las condiciones de trabajo	53
2.3.1 Causas de la satisfacción Laboral.	53
2.3.2 Consecuencias de la Satisfacción Laboral en los empleados.	54
2.3.3 Teorías relacionadas con la satisfacción en el trabajo.	59
CAPÍTULO III	65
MÉTODO	65
3.1 Participantes.....	65
3.2 Materiales	66
3.3 Procedimiento.....	67
CAPÍTULO IV	70
RESULTADOS.....	70
CAPÍTULO V	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
5.1 Conclusión	78
5.2 Recomendaciones.	80

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS.

Anexo 1 Instrumento Satisfacción Laboral

Anexo 2 Instrumento Acoso laboral y Ficha Técnica

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Resultado de los factores por sexo.....	75
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo teórico del acoso psicológico de Moreno-Jiménez.....	23
Figura 2 Modelo teórico de Topa, Depolo y Morales.....	25
Figura 3. Modelo Ten-Mobbing.....	26
Figura 4 Pirámide Motivacional de Maslow.	60
Figura 5. Comparación entre la teoría de la satisfacción en el trabajo tradicional, con la teoría de dos factores de Herzberg.....	63
Figura 6 Nivel de Satisfacción Laboral de los empleados.....	71
Figura 7 Nivel de Mobbing en los Empleados	71
Figura 8 Nivel de Satisfacción Laboral por Sexo.....	72
Figura 9 Nivel del Mobbing por Sexo.....	72
Figura 10 Nivel de Satisfacción Laboral por Rama.....	73
Figura 11 Nivel de Mobbing por Rama.....	73
Figura 12 Factores del Mobbing.....	74
Figura 13 Nivel de los Factores del Mobbing por Rama.....	76

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los conflictos dentro de las organizaciones no sólo se refieren a los problemas de falta de comunicación o de relaciones interpersonales, sino que éstas se están dando también debido al acoso laboral conocido como Mobbing y esto de acuerdo con Peralta (2004) es, “cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo”, describió el Mobbing como una situación en la que las víctimas no pueden ejercer control para resolver el problema, causando que la víctima no pueda defenderse del hostigador ya que éste crea un desequilibrio por la forma en que se da la agresión.

Mientras que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional a diversos aspectos del trabajo que se desempeña. Lo que dice que un empleado puede estar satisfecho con un aspecto del trabajo pero insatisfecho con uno o más aspectos diferentes (Peralta, 2004)

Lo que muestra que el Mobbing sólo se refiere a comportamientos negativos dentro del área laboral y se produce con un conflicto, creando una insatisfacción laboral la cual posiblemente tenga repercusiones a nivel de producción, administración o alguna otra área dentro de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES).

Por lo anterior es necesario tomar en cuenta que tanto el Mobbing como la satisfacción laboral están estrechamente relacionadas entre sí, y ambas modifican el cómo se den las relaciones dentro de la organización.

1.1 Antecedentes

Es necesario conocer el significado de acoso y violencia dentro del trabajo, igualmente conocido en el medio organizacional como Mobbing, esta palabra proviene del latín “mob” que es “movible vulgus” traducido como, multitud, turba, muchedumbre y “to mob” del inglés, el cual se refiere a acosar, atropellar, atacar y más a alguien (Riquelme, 2006). Según Luna, (como se citó en Peralta, 2004), hace mención, a que la palabra acoso, presenta la misma raíz acuso. El término “Accusation”, el cual proviene del latín “causam” manda a las “acusaciones”, el cual juega un papel relevante en el comportamiento del Mobbing. Por otro lado, el término de hostigamiento, acoso laboral (Mobbing), se propone como sinónimo de intimidar, obligar a otro, afectarlo, abalanzarse o atacar en grupo; el cual también es conocido como terror psicológico, agresión laboral, acoso laboral y psicológico (Peralta, 2004).

Consecuentemente se puede encontrar que el Mobbing es un sinónimo de estrés laboral, desgaste profesional y acoso sexual (Romero, 2006). Estrés laboral, se conceptualiza como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de una

persona que intenta adaptarse y justificarse a presiones internas y externas; y, que suele aparecer cuando se produce un desajuste entre el puesto de trabajo y la organización.

El desgaste profesional se refiere al síndrome de “burn-out” (quemazón profesional o estar quemado) o de desgaste profesional, es decir el agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y de baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas (Romero, 2006).

Y por último el acoso sexual es una forma de abuso que incluye el hostigamiento reiterativo y continuado de una persona con fines, métodos o motivaciones de naturaleza sexual, ejercido desde una posición de poder, físico, mental o jerárquico, generalmente en un contexto laboral, docente, doméstico o de cualquier otra índole que implique subordinación del acosado o acosada (Romero, 2006).

Se puede agregar que Konrad Lorenz (Zoólogo Australiano, quien trabajo sobre el comportamiento animal y participo en seminarios psicológicos ofrecidos por Karl Bühler con la tentativa de aplicar métodos comparativos en el comportamiento) citado en Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007), utilizó el término Mobbing para hacer referencia al ataque de un grupo de animales pequeños gregarios que acosaban a un animal solitario de mayor tamaño. Posteriormente un médico sueco quien estaba interesado en el comportamiento de los niños, tomó el término prestado de Lorenz al identificar un comportamiento altamente destructivo de pequeños grupo de niños, que en la mayoría de los casos atacaba a un único niño. Leymann (quien se considera el iniciador moderno de esta temática), adoptó el término Mobbing al principio de la década de los ochenta, esto por la observación de conductas similares a las anteriores dentro de las organizaciones. El autor menciona que no utiliza el término *Bullying* ya que en lo encontrado no muestra violencia física (Trujillo et al. 2007).

Tras estas explicaciones sobre el origen de la palabra Mobbing (Acoso Laboral), se puede dar entrada a los conceptos que se refieren a ésta, López, Vázquez y Montes (2010), en su investigación lo definen como, el intento repetitivo y sistemático de dañar a una persona por parte de un individuo o un grupo de individuos, donde las víctimas tienen dificultad para defenderse y donde existe un desequilibrio de poder (real o percibido) entre las víctimas y sus acosadores.

El Mobbing, se refiere a “cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo”. Peralta (2004), describió el Mobbing como una situación en la que las víctimas no pueden ejercer control para resolver el problema, causando que la víctima no pueda defenderse del hostigador ya que éste crea un desequilibrio por la forma en que se da la agresión.

Mientras que Heinz Leymann (como se citó en Romero 2006), menciona que el Mobbing es: “El psicoterror en la vida laboral que conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética, la cual es administrada de modo sistemático por uno o varios sujetos, principalmente, contra una persona, la que a consecuencia de ese psicoterror es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes” Esto significa que el acoso laboral está latente en el que recibe el hostigamiento.

La Comisión Europea produjo un informe en el cual hacía mención a una definición para intentar llegar a un acuerdo sobre el término genérico de violencia en el lugar de trabajo: “incidentes de abuso hacia una persona, con la amenazas o asalto relacionadas con su trabajo que implican un desafío implícito o explícito en su seguridad, bienestar o salud”, (Peralta, 2004). Como se puede observar anteriormente se encuentran varias definiciones de Mobbing, las cuales son diversas pero consisten básicamente en los mismo, como puede ser el mostrar

comportamientos negativos, los cuales lejos de tratarse de agresiones contra la integridad física de la persona, se dirige a acusaciones sutiles como el aislamiento o la exclusión de un grupo, y darle menos importancia a su desempeño y/o aportaciones, al igual que la búsqueda de situaciones ridiculizantes (López, Vazquez y Montes, 2010).

Este es un fenómeno complejo que se compone por diferentes factores como lo son los psicológicos, sociales, éticos y jurídicos, con consecuencias culturales económicas y políticas. Por lo que se propone que se estudien y consideren las características psicológicas de los trabajadores de las organizaciones, al igual que el contexto social y cultural en el que funciona la organización (Trujillo y et al. 2007).

Teniendo este término entendido, se pasará a determinar lo que se conoce como Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES), algunos autores sólo lo conforman por las pequeñas y medianas empresas, mientras que otros consideran que las comprenden las micro, pequeñas y las medianas empresas en conjunto, este trabajo se concentrará en conformarlo por este último término. Las PyMES son originadas o bien creadas por estudiantes, recién egresados o personas que interrumpen sus estudios, al igual que desempleados que optan por darse autoempleo, hijos de empresarios y trabajadores que buscan independencia económica (Mercado y Palmerín, 2007) logrando con ello intervenir en una economía más alta.

Las PyMES son quienes aportan a nivel mundial, al segmento de economía, el mayor número de unidades económicas y personal ocupado, por ello la importancia de apoyar el desempeño en el comportamiento global de las economías nacionales. Dentro del contexto internacional, se puede encontrar un 90% o un porcentaje superior a las unidades económicas totales. De acuerdo a los datos de la Secretaria de Economía del 2012 de la estructura empresarial nacional (como se citó en Sánchez y Sarmiento, 2012), el 0.2% corresponde a las grandes empresas, 0.8% a las medianas, 3.4% a las pequeñas y 95.6% a las microempresas, donde las PyMES representan 4.2% del total de empresas, Cubren 1.4% del total de empleos y tienen

una participación de 37% en el Producto Interno Bruto (PIB) (Sánchez y Sarmiento, 2012).

En México, se puede encontrar que las PyMES son necesarias en el país, ya que los preliminares en el Censo Económico 2009, mencionan que en el 2008 había 5.194.811 empresas, que trabajaron proporcionando empleo a 27.748.563 personas. De acuerdo con estos datos, el 97% de las unidades y 87% de los trabajadores correspondieron a la industria manufacturera, al comercio y a los servicios. El Banco Mundial en el 2008 estimó, que las PyMES proporcionaron el 52% del PIB y representaron un 99% de las unidades económicas, y la Secretaria de Trabajo menciona que contribuyó con un 64% en el empleo (Pavón, 2010).

Se menciona que las áreas más importantes o relevantes de análisis de las PyMES son el financiamiento, por su relación con las posibilidades de esparcimiento y de mayor competitividad, otra de las área es recursos humanos por sus conocimientos, habilidades, aptitudes, valores, talentos y por último está la tecnología e información, ésta es por la necesidad de información pertinente, confiable y oportuna, que potencializa una adecuada gestión y sirve de apoyo para la toma de decisiones.

Con lo anterior, se muestra que los tres puntos vistos son relevantes para un financiamiento exitoso de las PyMES, además, sirven para asegurar que las empresas que tengan potencial genuino de crecimiento, puedan expandirse y ser más competitivas. Normalmente se encuentra una relación positiva entre el financiamiento y el buen desempeño (Falquemberg, 2012).

Por lo que también se tiene que dar a conocer lo que es la satisfacción laboral, según Kinicki y Kreither (2003), mencionan que es una respuesta afectiva o emocional a diversos aspectos del trabajo que se desempeña. Lo que dice, que un empleado puede estar satisfecho con un aspecto del trabajo pero insatisfecho con uno o más aspectos diferentes. La satisfacción en el trabajo puede tomarse como una actitud global o aplicarse a sólo unas partes del trabajo. En caso de que se tome como una

actitud global, este hecho puede ser desfavorecedor debido que los administradores podrían pasar a omitir algunas excepciones claves ocultas cuando se evalúa la satisfacción del empleado (Davis y Newstrom, 2003).

Por otra parte también Kinicki y Kreither (2003), mencionan que en una investigación realizada, se encontró que la satisfacción laboral cambia de un país a otro. Se identificó en un estudio reciente de 9,300 adultos de 39 países, a trabajadores que afirmaron estar “muy satisfecho con su trabajo”, mostrando que los 5 países con mayor puntuación son: Dinamarca con un 61%, seguido por India con un 55%, Noruega con 54%, Estados Unidos con un 50% y por último Irlanda con un 49%. La misma investigación mostró, también los 5 países que ocuparon los últimos lugares, los cuales son: Estonia con un 11%, China con un 11%, República Checa con un 10%, Ucrania con un 10% y Hungría con un 9%, es posible que Dinamarca, obtenga mejor puntuación al tener excelentes relaciones industriales, mientras que los países, más bajos no tengan estas relaciones, además de que creen posible que otra causa sea el sueldo mensual que se les da a los trabajadores, que predomina entre 302 dólares.

En ocasiones se confunden los términos de motivación, estimulación y satisfacción, por lo que hay que marcar que es erróneo, ya que no es lo mismo motivar, estimular, que satisfacer a una persona. Por esto la importancia de mostrar la diferencia de estas tres partes. La motivación, es lo que mueve al ser humano a buscar satisfacción de una necesidad, que puede ser por medio de la estimulación, que no es más de lo que la persona debe percibir para satisfacer su necesidad, mientras que la satisfacción, es lo que siente después de ver la necesidad resuelta (Rosillo y Velázquez y Marrero, 2012).

1.2 Justificación

En un estudio mencionado por López y et al. (2010), muestra que existe una relación negativa entre el Mobbing y la satisfacción laboral de los trabajadores, al igual que un

descenso en el compromiso organizativo, lo que hizo concluir a los autores, que el Mobbing tiene consecuencias negativas para los trabajadores a pesar de que acepten esta conducta, lo que causa a su vez un impacto negativo hacia la empresa en la cual laboran, ya que un bajo nivel de satisfacción y compromiso representan una relación negativa con el esfuerzo laboral, en México no se encuentran muchos estudios sistemáticos sobre este tema, por lo que no hay cifras ni referencias oficiales sobre la extensión, el grado, el carácter y las tipologías particulares que asume el hostigamiento laboral, (Fondevila, 2008), por ello la importancia de este trabajo en mostrar la afectación que causa el Mobbing entre los trabajadores y cómo éstos lo enfrentan. Por lo que para ésta investigación se tomó en cuenta el Modelo teórico de acoso psicológico de Moreno-Jiménez y el modelo cognitivo conductual. Moren-Jiménez, Rodríguez, Garrosa y Morante (2004) proponen un modelo teórico psicológico con una aproximación organizacional, en el cual se consideran las características personales, antecedentes de carácter organizacional, características sociodemográficos y su intervención en el acoso psicológico, así como sus consecuencias. Mientras que el modelo cognitivo conductual, es un método colaborativo, que parte del supuesto, de que las personas cambian su manera de pensar, si la razón del cambio proviene de su propia reflexión (Hernández y Sánchez, 2007).

Se debe de tomar en cuenta los beneficios que se obtienen de las PyMES que se encuentran trabajando en el país, ya que su participación es necesaria para la economía de México. Rodríguez (como se citó en Sánchez y Sarmiento, 2011), mencionan que un pequeño negocio puede ser insignificante, pero en su tamaño, en conjunto es realmente grande, tanto en cifras como en su contribución a la economía.

Después de toda la contribución significativa a la economía, las PyMES mexicanas no han podido alcanzar un nivel de competitividad adecuado, para enfrentarse al mercado global, ni para integrarse completamente como proveedores de grandes empresas. Su tasa de mortalidad pone de manifiesto el bajo nivel de desempeño de

las PyMES, ya que de 200 mil empresas que anualmente abren en México cada año, solo 35 mil perduran dos años más tarde, de las cuales el 25% tienen escasas posibilidades de desarrollo y sólo 10% cuentan con alguna oportunidad de desarrollarse en la economía formal (Pavón, 2010).

Otro punto es que la satisfacción laboral, es un conjunto de sentimientos y emociones favorables que los empleados encuentran en su trabajo. Se trata de una relación afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo, (Davis y Newstrom, 2003). La satisfacción de los trabajadores, es un fin en sí mismo, es decir, tiene un valor intrínseco que concierne tanto a la empresa como al trabajador, por lo cual no se deben de considerar posturas utilitarias que consideran la satisfacción laboral solo como un factor necesario para lograr mayores resultados, los cuales serían un beneficio dirigido a la organización (Rosillo, Velázquez y Marrero, 2012).

Al realizar este trabajo, se darán a conocer los niveles de acoso y violencia laboral y satisfacción laboral que hay dentro de las PyMES, como se ha mencionado, la información recabada y los resultados de la investigación aportarán conocimientos sobre el estado actual del Mobbing en nuestra región, además, de mostrar las posibles soluciones al problema.

1.3 Planteamiento del problema

Actualmente la cantidad de defunciones y discapacidades a causa de la violencia, han sido la razón por la cual la violencia y acoso, se haya convertido en uno de los problemas de salud pública más importantes. La violencia es una de las principales causas de muerte en la población entre 15 y 44 años, es causante del 7% de las defunciones en la población femenina y el 14% de la población masculina. En un día ordinario cerca de 1,424 personas fallecen en actos de homicidio, de igual forma aproximadamente una persona se suicida cada 40 segundos, alrededor de una hora fallecen 35 personas por consecuencia directa de conflicto armado (Uribe, 2011), lo

anterior hace mención la violencia en el entorno social, que puede ser reflejado en el lugar de trabajo.

El lugar de trabajo es una parte importante de la vida según García (2009), ya que es, el espacio donde se pasa una tercera parte del tiempo, consecuentemente se generan relaciones de trabajo como lo son los compañeros de trabajo, con los cuales se trata de mantener un trato pacífico, respetuoso y agradable. El Mobbing, puede provocar un daño emocional extremo que conduce a cuadros patológicos, psíquicos y físicos severos e incapacitantes, e incluso la muerte. A pesar de esto, el Mobbing es consecuentemente disfrazado como, “conflictos entre personas” lo cual provoca que sea tolerado, o en su defecto trivializado, tanto por los supervisores y/o encargados del área afectada (García, Bermúdez y Sierra, 2011).

En ocasiones, las relaciones en el trabajo, no se concretan de manera favorable, ya que suelen surgir fricciones entre los mismos trabajadores, sin importar el sexo, la raza, estatus social, económico, lo que genera una actitud grosera y hostil por parte del sujeto activo, generando así un ambiente inadecuado de trabajo, que llega a provocar poca o nula satisfacción laborar en el lugar (García, 2009). Por lo que es necesario analizar los factores que intervienen en el acoso laboral entre los trabajadores de las PyMES.

Según menciona el Instituto Nacional de Estadística (INEGI) (como se cita en Pavón 2010) , las microempresas conforman el grupo más numeroso, al contar con 92,7 % de los establecimientos totales en manufacturas, 97,2% en comercio y 94,5% en servicios en el 2008, ya que, la pequeña y mediana empresa tuvieron una participación minoritaria. Se debe mencionar que los cálculos sobre las microempresas existentes sean poco exactos, debido a que estas son numerosas y abren y cierran constantemente, además de que poseen un alto nivel de informalidad. En México la economía subterránea contaba con más de tres millones de microempresas y generaba cerca de nueve millones de empleos (Pavón, 2010).

Por otro lado, se menciona que la satisfacción laboral se puede describir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, esto basado en las creencias y valores que el mismo trabajador desarrolla en su empleo (Rosillo y et al. 2012). La eliminación de los posibles orígenes de la insatisfacción conllevan en cierta forma un mejor rendimiento del trabajador, reflejado positiva frente a la organización. Una actividad importante en la organización es obtener una armonización entre las necesidad es de los empleados y las de la misma empresa.

En muchas ocasiones la insatisfacción laboral puede estar vinculada con los mismos procedimientos de trabajo a los que se enfrenta el recurso humano, del mismo trabajo en sí, de su grupo y la autoridad de los directivos, elementos que en ocasiones no son tomados en cuenta dentro de las organizaciones (Rosillo et al. 2012).

¿Cuál es el nivel de percepción de mobbing y Satisfacción Laboral en los empleados de las PyMES participantes?

1.4 Objetivo

El propósito de esta investigación es describir los niveles de Mobbing y satisfacción laboral que presentan trabajadores de las PyMES.

1.5 Hipótesis

El Acoso y Violencia laboral tiene una afectación negativa en los empleados de las PyMES ya que causa una insatisfacción laboral en la organización.

Una Satisfacción laboral alta en los empleados de las PyMES es debido a que presentan un bajo o nulo nivel de Acoso y Violencia laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Actualmente en las organizaciones, se está volviendo cada vez más común ver a los trabajadores afectados por situaciones que tienen que ver con Acoso y Violencia Laboral (Mobbing), independientemente del papel (acosado, acosador, cómplice o espectador) cualquier rol que lleguen a jugar de igual manera afecta a la empresa, si el empleado se encuentra bajo el acoso de los compañeros de trabajo y/o supervisores o viceversa, como consecuencia de estas conductas tanto el empleado como la empresa se ven inmersos en un ambiente de tensión en el lugar de trabajo, las cuales están producidas por diferentes causas como lo pueden ser; el acoso moral, sexual, además de violencia física y psicológica, etc. Estos traen por

consecuencia un futuro lleno de conflictos, manifestados en síntomas como estrés laboral hasta enfermedades crónico-degenerativas, lo que afectaría a corto y largo plazo rápidamente la satisfacción y rendimiento del mismo, en su desempeño, lo cual por consiguiente provoca que el empleado no realice sus labores de forma óptima, y bajando su productividad, por lo tanto la empresa deberá de ofrecer capacitación continua para el desarrollo del capital humano siendo proveedora de estrategias cognitivo conductual que estimulen la comunicación asertiva con la finalidad de promover un ambiente de trabajo positivo, con el cual los empleados fortalecerán habilidades de alto rendimiento, mejorando su producción y rendimiento en la organización.

2.1 El Mobbing en el trabajo

Haciendo una revisión del acervo bibliográfico la real academia de la lengua Española (Institución fundada en 1713, con el propósito de fijar las voces y vocalización de la lengua castellana en su mayor propiedad, elegancia y fuerza) se encontró que el término Mobbing no aparece registrado actualmente en el diccionario de la lengua española en su vigésima segunda edición, de igual manera la Academia Mexicana de la Lengua no posee ningún registro en relación a este término (Academia Mexicana de la Lengua, 2013).

Por lo tanto se presentan acoso y acoso laboral, definiendo acoso como la acción y afecto de acosar, mientras que laboral es el adjetivo perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.

2.1.1 Modelos teóricos del Mobbing.

Para la realización de esta investigación, se tomó en cuenta que es necesario un modelo teórico del mobbing, para lo cual se realizó una revisión bibliográfica en la cual se identificaron diversos modelos, como: el Modelo teórico del acoso psicológico

de Moreno-Jiménez, Modelo teórico de Topa, Depolo y Morales y el Modelo Ten-Mobbing, de los cuales se eligió el modelo de Moreno –Jiménez.

Modelo teórico del acoso psicológico de Moreno-Jiménez. Después de una revisión de diversas variables como: las Aproximaciones teóricas al acoso psicológico, los factores organizacionales, cultura corporativa, liderazgo y entorno socioeconómico, y la investigación de diversas aproximaciones teóricas de Moreno-Jiménez, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2004 se encontró que Einarsen (como se citó en Moreno-Jiménez et al. 2004), menciona que hay diversas formas de conceptualizar y tratar de explicar este fenómeno como: a) explicación del acoso en función de la personalidad, tanto de las víctimas como de los acosadores, b) en base a las características inherentes a las relaciones interpersonales y c) en base a características del entorno laboral y social.

Se encontró que si las variables se presentan de forma negativa en la empresa como: una mala organización en el trabajo, un estilo mal empleado de liderazgo, una determinada cultura organizativa o un entorno socioeconómica inestable, producen como consecuencia el Mobbing. Al analizar el acoso laboral desde una perspectiva psicosocial como lo hizo Leymann (como se citó en Moreno-Jiménez et al. 2004), se considera que los factores de la personalidad no son relevantes para el estudio del acoso psicológico, y que las condiciones de trabajo son la causa única del acoso, concluyendo que el enfoque organizacional del acoso psicológico resulta una aproximación apropiada para la investigación del Mobbing.

Tras algunos estudios realizados por Bergen y Einarsen (como se citó en Moreno-Jiménez y Colabs, 2004), indican que los factores de entorno de trabajo pueden explicar sólo una parte Mobbing, haciendo mención a que “el ser humano no es un autómatas social” lo que dice que las personas no son iguales, todos los trabajadores reaccionan de formas diferentes a los mismos estímulos, y no responden igual al acoso laboral. Por lo que es importante tomar en cuenta los factores personales en la comprensión de los elementos psicosociales.

Por lo anterior es necesario que un modelo integre los factores organizacionales y personales (individuales) tanto de la víctima y el acosador, ya que éstos se encuentran presentes en el Mobbing pero en diversas medidas. Por lo cual si se puede reconocer algunas variables organizacionales que se relacionan con la ejecución del acoso laboral, lo siguiente es revisar es el proceso de origen, ya con lo anterior es relevante delimitar o profundizar en los antecedentes del acoso laboral, ya que esto muestra diferentes ámbitos de acción del Mobbing lo que ayudaría en la prevención del mismo. A continuación se muestra la figura 1 la cual ilustra este modelo.

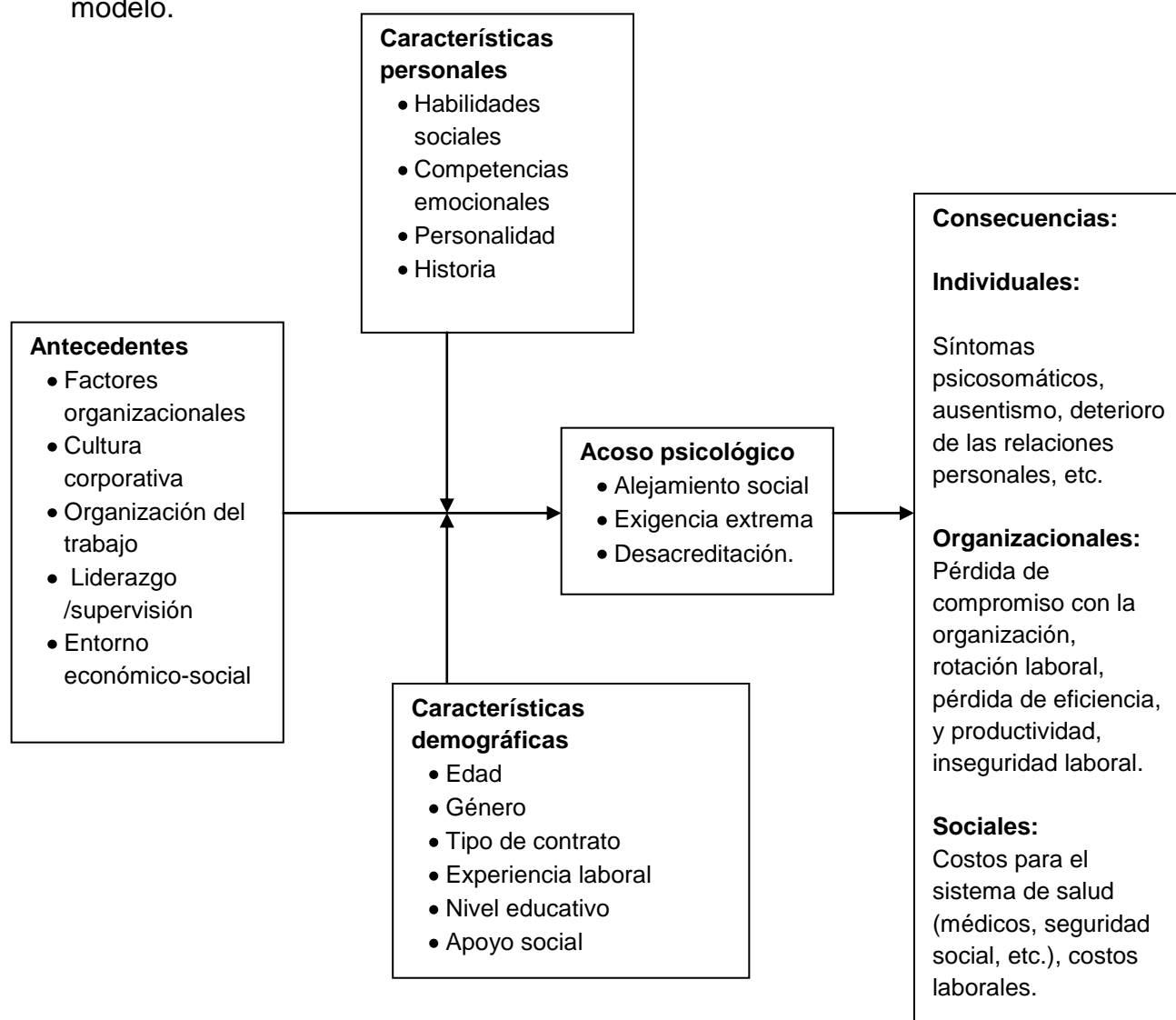


Figura 1. Modelo teórico del acoso psicológico de Moreno-Jiménez

Modelo teórico de Topa, Depolo y Morales. A pesar de que actualmente la información sobre el acoso laboral en cuanto estudios empíricos se ha incrementado, es importante resaltar que no se cuenta con una revisión cuantitativa de la información del tema que resuma los principales hallazgos que puedan ser utilizados para un modelo integrador, el cual intente dar una explicación a las diferencias que hay en los estudios anteriores. Por lo cual, Topa, Depolo y Morales (2007), en su investigación se plantearon realizar una meta-análisis de los estudios empíricos sobre el Mobbing, combinando los procedimientos meta-analíticos con el análisis de ecuaciones estructurales, con el cual planean resolver los dos puntos señalados.

Hay tres partes que caracterizan al acoso laboral de acuerdo a Topa, Depolo y Morales (2007): la repetición de actos negativos dirigidos a un compañero de trabajo, la incapacidad del acosado para defenderse y la gravedad de los resultados del Mobbing. También se identificaron dos tipos de modelos causales; el primero se centra en las características de la víctima como los datos demográficos o la personalidad de la misma, marcando que los jóvenes y mujeres son las víctimas más frecuentes del mobbing, (ya que las víctimas tienden a tener baja autoestima, ansiedad elevada, mostrando una relación entre victimización y neurotismo). El segundo se enfoca en que las condiciones del ambiente de trabajo actúan como predictores, este tipo de modelo considera que los factores organizacionales y características del ambiente de trabajo son eficientes para predecir el mobbing, lo que puede ser causado porque algunas empresas presentan incidencias de agresión y violencia, conflicto de rol, sobrecarga de tareas, juntando empleados insatisfechos con el clima, el mal liderazgo de los superiores y el control del trabajo, (Topa, Depolo y Morales, 2007).

En el presente estudio se encontró (Topa, et al. 2007), que a pesar de que los resultados individuales mostraban cierta relación, al momento de realizar un análisis con las variables agrupadas, no se podía confirmar relación entre ellas, ni influencia entre estas, lo que indica que no se contemplan relaciones directas entre antecedentes y consecuencias, al igual no muestra influencia entre unos resultados y

otros, por lo que se decidió reespecificar el modelo con dos relaciones directas: satisfacción – compromiso organizacional y rendimiento – estrés, mejorando así los indicadores de ajuste y el porcentaje de varianza, haciendo así, que los resultados se incrementen. Por lo que se concluye que el modelo reespecificado (ver figura 2), es una representación razonable de las relaciones entre los antecedentes y las consecuencias del acoso en la población.

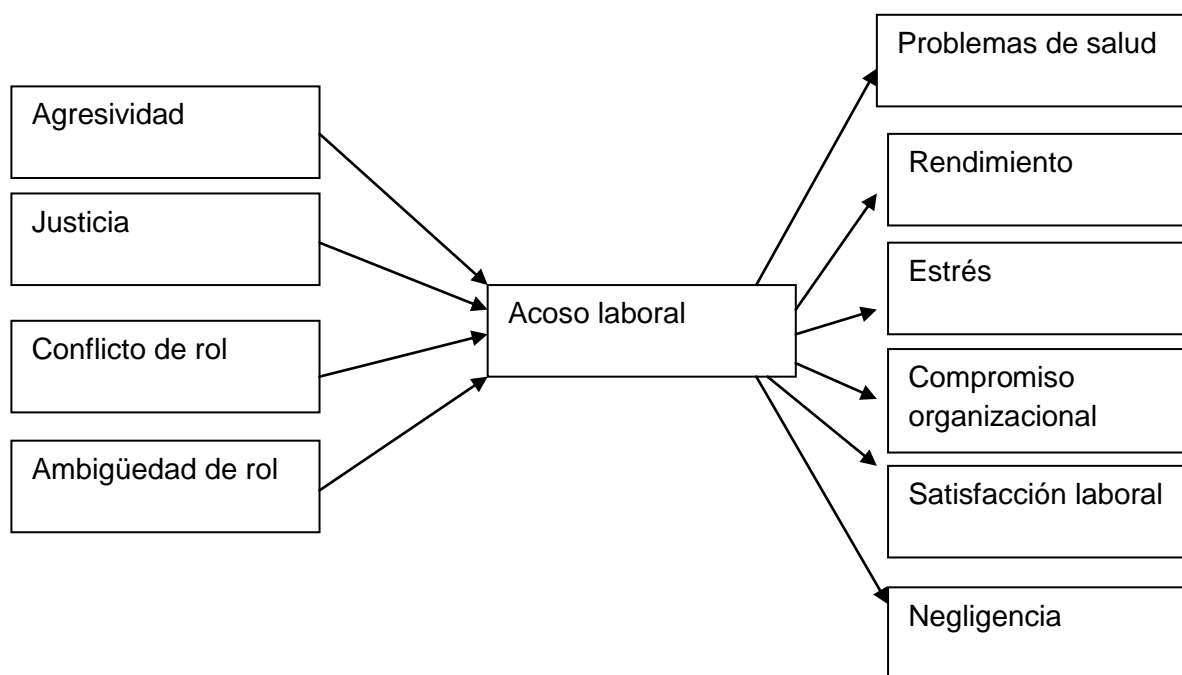


Figura 2 Modelo teórico de Topa, Depolo y Morales. Representación razonable de las relaciones entre los antecedentes y las consecuencias del acoso en la población.

Modelo Ten-Mobbing. El modelo para las organizaciones mexicanas o Ten Mobbing es una propuesta realizada por Trujillo et al. 2007, a causa de que México es un país con grandes contrastes económicos, sociales y culturales. En el sector productivo y de servicios hay una gran cantidad de empresas modernas, con alta tecnología y gran potencial económico, pero también existen las que funcionan a nivel de subsistencias tecnológicamente atrasadas y con escasos recursos económicos y financieros. En diversos estudios empíricos se encontraron varios modelos para cuantificar el Mobbing, los cuales eran modelos originales (es decir presentan evidencia empírica y desarrollo conceptual rigurosos), también se vieron con otros

modelos los cuales son modificaciones de modelos anteriores. Se encontró que la inteligencia emocional (IE) del líder asume gran influencia sobre el desempeño de la organización y la formación del clima organizacional, ya que el líder cuenta con la inteligencia interpersonal para entender y relacionarse de buena manera con los compañeros de trabajo y subordinados, utiliza la inteligencia intrapersonal para reconocer las emociones de las que se encuentra rodeado. Lo anterior indica que la IE del acosado y acosador son factores relevantes en la manifestación del mobbing dentro de la empresa (Trujillo, et al. 2007).

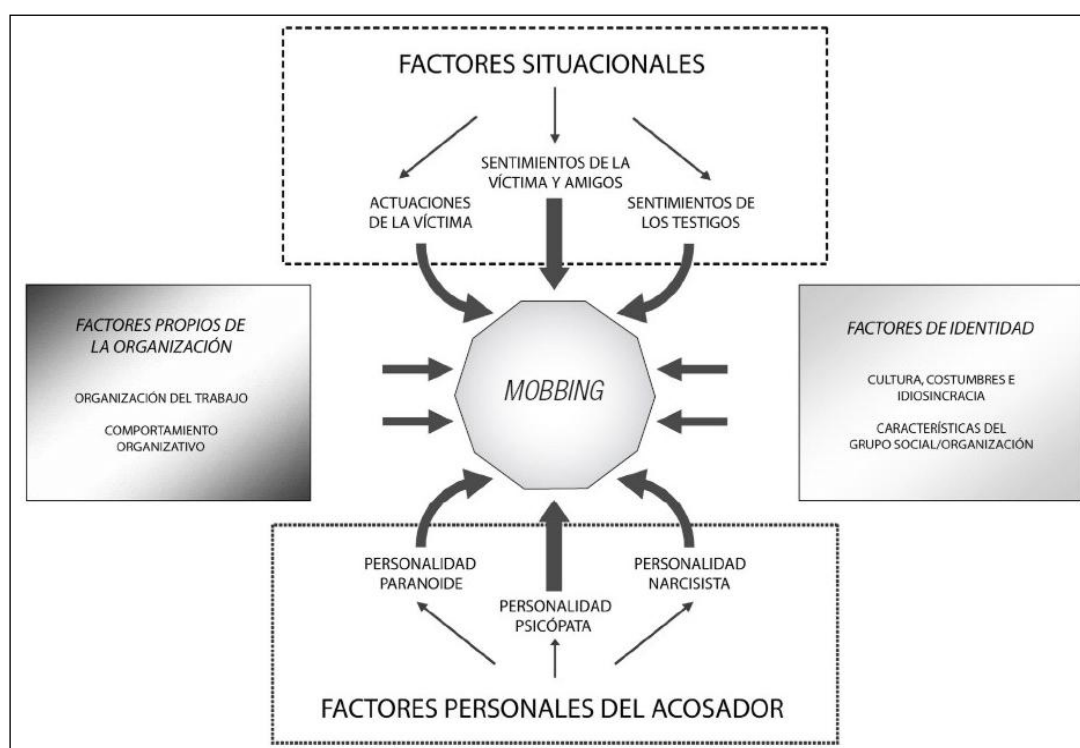


Figura 3.- Modelo Ten-Mobbing

El modelo anterior, de acuerdo a Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007 representa las variables que permiten las interacciones que el investigador propone para el estudio. Para el modelo se partió de tres puntos: 1.- Hay condiciones que se presentan y favorecen el surgimiento de este fenómeno, como un escenario hostil, y tendencias del acosador de un comportamiento de carácter psicopatológico. La

víctima tiene por lo menos una característica que la distingue del resto de los trabajadores. 2.- Algunos sentimientos negativos del acosador (ambición de poder, la envidia y los celos), actúan en forma motivante por parte del acosador contra la víctima. 3.- La inteligencia emocional (IE) de los actores del Mobbing, está relacionada con los problemas provocados por el acoso. Por lo tanto, el modelo debe contener variables que permitan caracterizar por separado el escenario donde se desarrolla el mobbing y los rasgos individuales del acosador y víctima, y debe contener indicadores de interacción entre:

- Acosador ↔ víctima ↔ variables de interacción
- Acosador ↔ organización ↔ víctima ↔ organización
- Acosado ↔ IE ↔ víctima ↔ organización

Las interacciones intrapersonales e intergrupales son un indicador de las características del acosador y de la víctima, las cuales son componentes principales de la inteligencia emocional. El escenario puede representarse como variables que describan la organización del trabajo, el cual se puede determinar cómo comportamiento organizacional, donde subyace la influencia cultural de la sociedad donde funciona la organización. Mencionándose al acosador por variables que solo describen su comportamiento patológico, y la víctima como forma pasiva.

El modelo es una innovación del modelo de Piñuel y Zavala (como se citó en Trujillo et al. 2004), la diferencia radica en que el modelo ilustrado aquí incorpora la IE de los actores de Mobbing como una de sus variables. Se debe mencionar que la operación de las variables se realizará con indicadores de las organizaciones mexicanas para generar un instrumento adecuado, lo que permite seleccionar indicadores adecuados para el acosado y acosador.

Al introducir la variable IE de los actores del acoso laboral en este modelo, se da pie a incluir los elementos necesarios para comprender la interacción del acosado y acosador, en su contexto organizacional y cultural. Ya que la inteligencia emocional

de la víctima y el acosador son una medida de habilidad y capacidad que tienen las personas para integrarse y funcionar dentro de un grupo.

El presente modelo tiene el objetivo de evaluar el fenómeno y aportar indicativos para atemperar y prevenir el surgimiento del acoso laboral en las organizaciones mexicanas.

2.1.2 Tipología del Mobbing.

Se puede presentar el Mobbing de diversas formas como lo son: el acoso vertical ascendente y descendente, el acoso horizontal y el acoso mixto. El acoso vertical se desarrolla con personas que están en una posición jerárquica diferente, este se presenta en ascendente y descendente, el ascendente se genera cuando una o varias personas de una posición jerárquica inferior acosa a una persona que se encuentra en una posición superior, el cual puede ser el supervisor directo o indirecto del o los empleados agresores, mientras que en el acoso vertical descendente se actúa de forma contraria, es decir un empleado de posición superior, hostiga moralmente y/o psicológicamente a su subordinado o dependiente (Caamaño, 2011).

El acoso horizontal, es el que se genera entre los mismos compañeros de trabajo, es decir, los que se encuentran en una posición jerárquica similar o equivalente dentro de la empresa, esta puede surgir de un grupo de compañeros o de solo un individuo por causas diversas como pueden ser: celos, envidia, competencia, porque presiente que el sujeto puede ser una amenaza, o problemas de tipo personal. El objetivo del acosador, en este tipo de violencia es, derrotar la imagen y/o carrera de su compañero de trabajo, acreditar méritos ajenos (Caamaño, 2011).

El acoso mixto, inicia de forma horizontal, es decir, el o los agresores pertenecen al mismo estatus laboral que la víctima, y tiempo después del inicio de las agresiones, si un superior se da cuenta de la violencia que se genera en la organización, y este no actúa de manera favorable hacia la víctima ni toma medidas para la solución del

problema, este se convierte en cómplice, dando así paso al acoso vertical descendente. Cabe mencionar que este tipo de acoso puede pasar de manera diferente, está bien puede iniciar como acoso de manera vertical descendente, y los compañeros del mismo nivel que la víctima inician la agresión influenciados por el superior (Caamaño, 2011).

2.1.3 Fases o etapas del Mobbing.

El Mobbing conlleva una serie de etapas, en las cuales no todos los autores concuerdan por lo que Verona y Santana (2012), en su investigación establecieron seis fases, para este proceso, los cuales fueron propuestos en base a otras investigaciones anteriores:

La fase I, Seducción: en esta fase es donde el acosador aún no se muestra violento, al contrario este puede mostrarse amable y positivo con la víctima. Lo anterior causará una confusión ante la víctima cuando el acoso inicie.

Fase II, Conflicto: esta fase es considerada la primera por algunos autores, ya que el inicio del acoso es por el resultado de la mala resolución de problemas, en esta etapa el conflicto puede ser producido por el acosador, por lo que la relación entre el mismo y la víctima se posan de forma negativa, sin importar como era ésta antes de la agresión. Esta etapa suele durar poco tiempo ya que los acosadores presentan intenciones perversas, y no quieren perseguir un conflicto.

Fase III, Acoso: en esta, el acosador, inicia realizando acciones sutiles, indirectas y difíciles de detectar esto de manera repetitiva, actuando de manera intencional, con el objetivo de producir un daño psicológico en la víctima. El acosador, en esta fase busca encontrar apoyo con los compañeros de trabajo, lo que consigue en ocasiones con críticas para desacreditar a la persona acosada, de igual manera, amenazar con represalias a quienes no lo apoyen. Tras lograr que la víctima se quede aislada, privada de defensores, y éste ya no puede presentar mucha defensa ante los

ataques de los compañeros de trabajo, los cuales ven una oportunidad para atacar a la víctima sin sufrir represalias.

Fase IV: Intervención de la dirección (responsables jerárquicos), al darse cuenta la organización de la situación, suelen culpar al agredido y no al acosador, reduciendo el conflicto entre víctima y acosador. Los supervisores o trabajar al mando, suele apoyar al acosador, evitando con eso sus responsabilidades, con lo que permite que el acosador continúe con la violencia, consecuentemente permite que la víctima siga sufriendo. En esta etapa la personalidad de la víctima sufre cambios a causa del acoso psicológico al que se encuentra sometida, lo que el acosador suele usar como origen del problema. Si en alguna ocasión la víctima decide enfrentar a su acosador, el resto de los empleados lo podrían tomar como una actitud negativa por parte del mismo y se podría crear un cambio de roles mostrando al acosador como víctima.

Por otro lado, la organización podría actuar de una forma más positiva, investigando, mientras separa a los sujetos por medio de un traslado de puesto. Al concluir la investigación, se reconoce que en la empresa se produjo un caso de acoso psicológico, y sanciona al acosador, reconoce a la víctima, e implementa mecanismos para evitar estas acciones en el futuro. Tras la intervención positiva de la organización, la víctima presenta sufrimiento y secuelas provocados por el Mobbing los cuales no son fáciles de superar.

Fase V: Solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto. Otro aspecto importante, es que el Mobbing, es relativamente nuevo, por lo que algunos especialistas de medicina tradicional, como Psicólogos, neurólogos, psiquiatras, o de medicina alternativa homeópatas, son en ocasiones quienes no están especializados con él tema, lo cual causa que este sea mal diagnosticado, al momento en que la víctima acuda a buscar ayuda, en ocasiones la ayuda profesional no es encontrada, y las víctimas pueden encontrar ayuda profesional, pero si en otros trabajadores que también han sufrido de Mobbing. El buscar ayuda, en ocasiones le causa más

problemas a la víctima ya que el acosador, aprovecha para intensificar el daño ya causado a la víctima.

Fase IV: Salida de la organización o resistencia con las últimas fuerzas. En esta parte del proceso del Mobbing, el acosador y sus cómplices en cada de haberlos, se sienten en libertad y actúan a sus gusto, mientras que la víctima se encuentra realmente afectada, tanto es su salud como en su trabajo, debido a esto, es posible la exclusión del trabajador, y en ocasiones abandona el trabajo por varias causas como: el despido, jubilación anticipada, invalidez, e incluso en ocasiones por causa de fallecimiento (suicidio, accidentes laborales mortales, etc.), esto en cuestión de empresas privadas, aunque en las públicas puede suceder lo mismo, en estas hay otras soluciones más, como pedir un traslado del puesto de trabajo, esto sin importar que afecte su estatus, salario y otros aspectos, o bien, solicitar excedencias voluntarias. De esta forma el acosado, se va recuperando, mientras que el acosador no puede recuperarse de lo que es.

El acoso laboral es todo un proceso complejo, el cual se puede representar de la forma anterior, desde la forma de inicio sigilosa y precavida, para conocer bien a la víctima y saber las reacciones que este tendrá para ver si es o no un compañero que pueda amenazar su empleo, para tomar acciones, las cuales pueden causar un gran daño físico y emocional a la víctima, mientras que tras el acoso la persona afectada puede tener una resolución no muy favorable ya que en ocasiones podrían pasar a el mobbing como algo irrelevante, atribuyendo los problemas al acoso moral o sexual.

2.1.4 Otros tipos de hostigamiento y acoso.

El mobbing en ocasiones es confundido con el acoso sexual o acoso moral, pero tienen diferencias que los dividen y categoriza, pueden presentarse unos a cauda de otros, como el acoso sexual y/o moral pueden aparecer a causa del mobbing, el acosador pretende intimidar a la víctima diciendo cosas obscenas o insultantes a la víctima con el fin de obtener algo que quiere.

Acoso moral. El acoso moral presenta cierto parecido con el Mobbing, sin embargo a diferencia entre estos es que Mobbing solo se realiza en la organización mientras que el acoso moral se lleva a cabo en diferentes ámbitos de la vida.

El acoso moral es difícil de definir, se puede considerar como Acoso moral a toda conducta abusiva consiente y premeditado que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona. El termino Acoso moral, fue utilizado por primera vez por Marie-France Hirigiyen en Francia, refiriéndose a agresiones más sutiles y difíciles de advertir y buscar cual es su procedencia, (individuos, grupos o institución), y en cualquier ámbito humano (pareja, familia, trabajo). Al inicio de este concepto se excluyó de este término la violencia física y conducta discriminatoria, por causa de que en Francia se encontraban Leyes vigentes contra estos puntos, no porque no se encontraban dentro del Acoso moral (Edreira, 2003).

El objetivo del acoso moral en el trabajo es intimidar, reducir, amedrentar y afectar la parte emocional e intelectual de la persona, para poder sacarla de la empresa sin costos económicos para la misma. El acoso moral surge en el trabajo, y cuando este es generado por un superior suele obtener colaboradores, en raros casos ya que el acoso moral no presenta siempre colaboradores, mientras que en la vida personal, el acosador suele ser la pareja y si llegan a existir colaboradores, estos son los familiares. El acoso moral en la empresa puede surgir con el afán de despedir a personal sin que cause gastos a la empresa, o al contrario en algunos casos el empleado es tan importante para la empresa, que lo acosan para que no la abandone, ya que esto supondría un cambio de estructura y costo, en otros casos el acoso moral puede surgir por que el acosador, pretende subir en su puesto jerárquico y con este elimina a su competencia.

Por otro lado se han identificado ciertas características del perfil del acosador: un gran número de expertos en personalidad mencionan puede ser un individuo con personalidad psicopática, antisocial, narcisista, psicópata organizacional, presentan

falta de empatía (es incapaz de comprender a los demás, se concentra solo en él, pero busca apoyo de los demás, no siente tristeza ni se deprime), se le dificulta tomar decisiones en su vida diaria, no presenta sentimientos de culpa, pero las finge para ocultarse de los demás, miente de forma compulsiva, presume de tener una moral muy alta y se presenta como personas religiosas o cívicas, se presentan ante los demás como encantadores.

Mientras que el perfil de la víctima no es exacto, por lo que cualquier persona puede serlo, el acosador cuando llega a estar en un régimen jerárquico lo bastante alto se pone a elegir a su víctima ya que esta tiene que llenar a las expectativas que este presenta, el acosador no se arriesga con individuos que muestren tenencias parecidas a las suyas, por lo que busca a personas que tengan alguna cosa de la que el carezca como: capacitación de empatía, responsable, con escrúpulos y sentimientos de culpa, auténticas, creatividad, optimistas.

Dado lo anterior se puede decir que los sectores de trabajo donde más se encuentra el acoso moral son: el terciario, el medicosocial y la enseñanza. De los cuales el más afectado es el medicosocial, que consiste en hospitales. Centros de asistencia que se ocupan personas en vulnerabilidad como: ancianos, minusválidos físicos o psíquicos, organizaciones no gubernamentales, entre otras. Debido a que en estos lugares se encuentran personas con una gran capacidad de empatía, sensibilidad y son atentas a las necesidades de los demás y al sufrimiento ajeno. Características que atraen mucho al acosador moral (Edreira, 2003).

Acoso sexual. El acoso sexual es un problema viejo y persistente que se desarrolla en cualquier escenario de las relaciones humanas, por lo tanto se genera en el trabajo, lo cual se trata de una forma de violencia tanto física como psicológica, esto es una forma de discriminación que sucede, cuando una conducta de naturaleza sexual no deseada se presenta en el lugar de trabajo. Estadísticamente este tipo de acoso se reporta por ambos sexos, las cifras son más altas con las mujeres (Navarro, Climent y Ruiz, 2012). En el 2007, en México, la Ley para el Acceso de las

Mujeres a una Vida Libre de Violencia, difiere al hostigamiento sexual del acoso sexual, haciendo mención de que en el hostigamiento existe una relación jerárquica de poder, mientras que en el acoso no la hay, pero no por esto, las conductas asociadas entre estos pueden ser diferentes (Frías, 2011).

Para algunos autores como Barak et al. (Como se citó en Navarro, Climent y Ruiz, 2012), el acoso sexual puede ser clasificado como acoso de género, solicitud de actividad sexual explícita con promesas de premio o castigo y asalto o imposición sexual. En el acoso sexual, hay dos tipos básicos, uno de ellos está en función del chantaje el cual es el *quid pro quo*, este se genera cuando a un empleado elije entre someterse a los requerimientos sexuales o rechazarlo y ser desfavorecido en ciertos beneficios o condiciones de trabajo, como el aumento salarial, promoción e incluso continuidad en el trabajo. El segundo es un acoso donde se genera un ambiente hostil, es decir cuando una conducta genere un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador y que interfieren con el desarrollo profesional del acosado.

Por otro lado algunos autores prefieren clasificar el acoso en base a conductas verbales, físicas y otras, integrando estas según su gravedad, de acuerdo al adjetivo de leve, moderado o grave. Algunas conductas físicas graves que se pueden encontrar son: chistes, piropos ofensivos, reiteración en la petición de citas serían conductas verbales de tipo leve, tocar, acariciar, besar y así sucesivamente. Por lo que la Secretaría de la Mujer de la Unión del Personal Civil de la Nación (UPCN) (como se citó en Navarro et al. 2012), en Buenos Aires, realizó un estudio a trabajadoras del sector público, en el cual se determinaron cinco niveles de conductas de acoso sexual, en los cuales se tomó en cuenta el tipo de interacción, el contenido del mensaje y la implicación o no del contacto físico, dando los siguientes:

Nivel 1) Acoso leve, verbal: chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual.

Nivel 2) Acoso moderado, no verbal y sin contacto físico: Miradas, gestos lascivos, muecas.

Nivel 3) Acoso medio, fuerte verbal: Llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales.

Nivel 4) Acoso fuerte, con contacto físico: Manoseos, sujetar o acorralar.

Nivel 5) Acoso muy fuerte: Presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

Por otro lado se pueden encontrar, otras clasificaciones en donde se toma en cuenta la intensidad o gravedad de la conducta de acoso, con un resultado de cuatro tipologías:

A) Requerimiento de favores sexuales, acompañado de promesas explícitas o implícitas de un trato preferencial si se accede al requerimiento o bien de amenazas en caso de no acceder.

B) Contacto físico de carácter sexual, generalmente acompañado de comentarios o gestos ofensivos no deseados por la acosada, sin empleo de fuerza o intimidación.

C) Invitaciones impúdicas o comprometedoras o uso de material pornográfico en el centro de trabajo.

D) Bromas sobre el sexo, o abuso del lenguaje con comentarios sobre la apariencia, o con algunas observaciones sugerentes y desagradables.

El acoso moral y sexual son actos que se presentan por sí solo o a consecuencia de mobbing, estas variables al mezclarse causan gran afectación a la víctima ya sea psicológica y/o física, al no saber cómo actuar (si en confesar o no el acoso que está

enfrentando, ya que piensa en las posibles repercusiones que podría causar su declaración, dejando de lado los beneficios que recibiría con eso), creando una presión que puede convertirse en estrés crónico el cual puede llegar a afectar su salud física de una forma grave.

2.1.5 Estrés tipologías y repercusiones.

En la actualidad el estrés es una de las enfermedades más común en los trabajadores, este mal es reconocido por las personas, quienes por lo general tienden a ignorarlo o dejarlo pasar en ocasiones esto función y cuando cierta situación o evento pasa este disminuye. El estrés es sano en un nivel controlado, el problema se percibe cuando el nivel de estrés es demasiado alto, volviéndose con el tiempo un problema crónico degenerativo.

Estrés laboral. El estrés es una respuesta adaptativa moderna por las diferencias individuales, consecuencia de cualquier acción, situación o suceso, que impone exigencias especiales a una persona (Ivancevich, Konopaske y Matteson 2006). Dentro de la organización, existen estresores (situaciones o sucesos que imponen exigencias especiales a una persona), los cuales se pueden presentar de formas individuales, grupales y organizacionales.

Los estresores individuales, son los que más han estudiado, dentro de estos se encuentra el conflicto de rol, fenómeno que nace cuando una persona recibe mensajes incompatibles con el comportamiento de rol apropiado. Este se presenta cuando la conformidad de un individuo con un conjunto de expectativas laborales, entra en conflicto con otro grupo de conformidad con expectativas, un ejemplo de conflicto de rol es que, un trabajador se moleste con un supervisor a causa de las exigencias laborales y por la precisión de que se lleve bien con los compañeros de trabajo con los que no es compatible.

La carga de trabajo es otro estresor, el cual se presenta como una sobrecarga de trabajo de un momento a otro, el cual se presenta en dos tipos: cualitativa y

cuantitativa. La forma cualitativa, es cuando las personas se sienten que necesitan más capacidad para realizar su trabajo o que los criterios de desempeño se encuentran en un punto demasiado alto, mientras que las cualitativas se deriva de tener demasiadas cosas que hacer o tiempo suficiente para completar un trabajo. Por último se encuentra el ritmo de trabajo, el cual actualmente ha alcanzado un nivel muy alto y acelerado el cual llega a afectar a algunos empleados.

Por otro lado mientras que algunos empleados son afectados por el estrés otros a causa de que son bastante fuertes son capaces de resistir las consecuencias negativas. La resistencia se presenta como un factor que reduce el estrés al modificar la percepción que se tiene de los estresores. Un trabajador con resistencia puede trabajar en un lugar lleno de estresores y convivir con ellos, mientras que uno que no presenta mucha resistencia se abruma y es incapaz de enfrentarlos.

Los estresores grupales y organizacionales son varios algunos de ellos son: la participación que es el grado de incrustación de conocimientos, opiniones e ideas de una persona en el proceso de toma de decisiones. Las organizaciones o grupos que no fomentan o permiten la participación serán una fuente de frustración para quienes la valoran causándoles estrés, en otros casos a causa de la participación dentro de la organización produce estrés a ciertos empleados.

Relaciones intragrupal e intergrupales. La mala relación con los grupos de trabajo forma parte del estrés, las malas relaciones pueden ser desconfianza, falta de cohesión, poco apoyo, falta de interés para escuchar y enfrentar los problemas, agresión.

Falta de retroalimentación sobre el desempeño, esta parte se convierte en un estresor al momento en que la retroalimentación del trabajo se realiza de forma autoritaria o crítica, y debe de ser de comunicación abierta y/o bidimensional.

Las oportunidades de desarrollo profesional son una parte importante en el desarrollo de profesional de los empleados de una organización, pero estos se vuelven estresantes cuando esta son aspectos se presentan como fuentes de preocupación ansiedad o frustración, lo que es provocado por que el empleado se percibe insatisfecho con su posición actual de trabajo y sus aspiraciones profesionales, se considera poco adecuado para el asenso.

Desgaste profesional. El síndrome de burn-out. Es una de las manifestaciones de estrés laboral más estudiadas, este se manifiesta en personas que realizan trabajos de servicios directo con los clientes (Pereda, Márquez, Hoyos y Yáñez, 2009). Este síndrome se presenta como un trastorno adaptativo crónico, asociado principalmente con los trabajadores que se relacionan de una forma directa con otras personas por medio de una relación de interdependencia mutua (como lo pueden ser los trabajos como educación, medicina, sistema de justicia criminal, salud mental, religión, al igual que el trabajo social) lo que provocará grandes consecuencias directamente relacionadas a su trabajo, vida personal, y por ende provocando estragos en el trabajo de equipo que este desempeñe, creando un ambiente de tensión, poco amistoso dentro de las organizaciones (Hernández, Soberanes y De La Fuente, 2011).

Quien utilizó por primera vez este concepto de burn-out fue Freudenberg, en Psicología en 1974, la definió como el estado de fatigación o frustración que se produce por la dedicación a una actividad, como forma de vida o relación que no produce el resultado del esfuerzo esperado (Pereda et al. 2009). Otros autores lo definen como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Ortega y López, 2004).

Posteriormente Maslach y Jackson (como se citó en Pereda et al. 2009) plantearon tres dimensiones relacionadas con el síndrome de burn-out: 1) Agotamiento o

cansancio emocional (es la que estima la vivencia del cansancio o fatiga que se puede presentar física y/o psíquicamente, a causa de las demandas del trabajo), 2) Despersonalización (es el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas especialmente hacia los beneficios del propio trabajo), 3) Baja realización personal o logro (esta última dimensión se caracteriza por una dolorosa desilusión para dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales con sentimientos de fracaso u baja autoestima, (Ortega y López, 2004). La consecuencia que realizan las dimensiones anteriormente mencionadas son, que el sentimiento de agotamiento emocional da paso a el agotamiento de las fuentes emocionales y físicas de una persona, mientras que la despersonalización se encarga de que crear una actitud negativa, agresiva e inestable o una reacción excesivamente indiferente y frío ante ciertos aspectos del trabajo, representando así el componente interpersonal de este síndrome. Otro punto es el elemento de disminución de la eficacia que simboliza el componente de autoevaluación del burn-out, lo que permite un sentimiento de incompetencia y de falta de realización y productividad en el trabajo (Henkens y Leenders, 2008).

Es importante citar que hay un par de modelos teóricos que pretenden explicar el origen del burn-out. La primera teoría es la “conservación de recursos”, de Hobfoll y Freedy, la cual expresa que las exigencias que se plantean en el trabajo y los factores que pueden determinar los recursos suelen determinar la motivación para participar en el proceso de trabajo. Es decir, la teoría expresa que el surgimiento del síndrome de burn-out se genera en una gran parte a causa de los recursos (entorno laboral y características del puesto de trabajo como la autonomía, los desafíos y las posibilidades de desarrollo), al igual que las exigencias del mismo (la carga laboral y los aspectos físicos del trabajo). Mientras que el segundo modelo es el Modelo de Exigencias y Recursos Laborales, que da inicio de la hipótesis de que el burn-out se desarrolla en la medida en que las exigencias son elevadas y la presencia de recursos es limitada (Henkens y Leenders, 2008).

Otras investigaciones consideran otras variables que causen este síndrome pueden ser de carácter organizacional, personal y social dentro de las organizacionales encontramos al clima laboral, el bienestar laboral, el grado de autonomía, la ejecución en el trabajo, el apoyo en el mismo, la ambigüedad del rol y falta de reciprocidad. Las variables personales pueden ser el sexo de la persona, la edad, estado civil, antigüedad en el trabajo, características físicas de la persona, características de personalidad, en ocasiones las formas de afrontamiento del trabajador. (Ortega y López, 2004). Mientras que en las variables sociales se encontró que las personas forman parte de diversos conjuntos los cuales pueden pertenecer a distintos grupos como lo son familia, o el trabajo, en los cuales se ofrecen apoyo, el apoyo, el soporte social forma parte importante en la relación de la salud de una persona y esta es una fuente que bien utilizada ayuda a prevenir al burn-out (Henkens y Leenders, 2008).

2.1.6 Tipos de violencia en el trabajo.

El Mobbing proviene de distintas partes del mundo, en especial en España, el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, hizo una clasificación fundamentada sobre los tipos de violencia que existen en el trabajo, y fue elaborado por la California División of Occupational Health and Safety (OSHA), quien divide los episodios de violencia en tres grupos, esto tomando en cuenta a las personas implicadas, y el tipo de relación entre ellas (Riquelme, 2006).

Violencia tipo I: en este grupo están quienes realizan acciones violentas y no tienen ninguna relación alguna entre la víctima y victimario. A quienes se les presenta más comúnmente este tipo de violencia son a los taxistas, personas comunes, establecimientos comerciales, bancos, etc.

Violencia tipo II: este grupo se caracteriza en que hay algún tipo de relación profesional entre el acosado y el acosador. La víctima posiblemente sea quien preste el servicio que ofrezca el victimario (se puede presentar como un cliente, una

paciente, o consumidor, etc. Esto según el servicio prestado). Los hechos se producen mientras se realiza el servicio brindado, (profesores, vendedores, conductores de autobús, personal de hospitales, etc.).

Violencia tipo III: en este apartado se encuentran los sujetos que tienen una vinculación laboral directa, o también se puede presentar una implicación indirecta, ya sea por que el acosador elige cierto lugar porque le guarda rencor, antipatía hacia el sitio por causa de que sea un lugar representativo o simbólico. A pesar de lo anterior es más común que el agresor elija a una víctima que se encuentre en la misma organización, ya sea un compañero de trabajo o un supervisor, las causas que motivan estas acciones son que el acosador encontrará alguna dificultad en su relación con la posible víctima, un ajuste de cuentas, o que quiera ejercer justicia por su cuenta.

2.1.7 Afectaciones del Mobbing en la vida del trabajador

El acoso laboral afecta la salud de las víctimas como lo hace cualquier enfermedad, solo que el acoso laboral no solo afecta la salud de la persona si o que también afecta el psique, la parte personal, la vida social y el área profesional, continuación se muestra la afectación que se presentan en cada una de las partes ya mencionadas.

A. Salud: los efectos que se muestran en esta parte son de la dimensión cognitiva e hipereacción psíquica, manifestados en: olvido y pérdida de memoria, problemas en la concentración, afeción/ tristeza, inseguridad etc. con lo que se presentan cuadros psicósomáticas de estrés a causa de: pesadillas, dolores en el cuerpo, falta de apetito, náuseas, vómito, además de alteraciones en el sistema nervios autónomo, causando dolores en el pecho, exceso de sudor, palpitaciones y sofocos (Valdez, Trujillo y Torres, 2010).

B. Psíquicos: Todas las personas que son amenazadas, acosadas o difamadas

se consideran víctimas psicológicas, (Trujillo, Rivas, Rosas y Gutiérrez, 2008). Los efectos que causa el Mobbing en los trabajadores de una Organización en este aspecto son similares a los que perciben las víctimas de guerra, ya que estas personas se sienten con la necesidad de estar a la defensiva todo el tiempo. En su investigación Piñuela y Zavala (como se citó en Valdez et al. 2010), mencionan que en algunas ocasiones las víctimas desarrollan un cuadro de “síndrome de estrés postraumático”, el cual normalmente surge a causa de asaltos, violaciones y bombardeos, provocando que la única salida que encuentre el acosado sea la renuncia al trabajo.

- C. Personal: Los trabajadores que son víctimas del Mobbing, pueden presentar aislamiento tanto voluntario como involuntario, el primero se genera a causa de su cambio de personalidad, mientras que el segundo se realiza porque los compañeros de trabajo la víctima inicia a ser reconocido rechazado por los compañeros de trabajo a temor a ser víctimas del acoso al tener relación con el, otra causa es que los compañeros piensan que el acosado realizó algo malo y lo merece. Mientras que en la parte familiar se crean problemas a causa de la poca comunicación que se presenta con la pareja, presenta complicaciones con los hijos por la forma en que actúa con su pareja, aumentando así los conflictos familiares, abandono de los amigos (Valdez et al 2010).
- D. Área profesional: las afectaciones de este fenómeno en el área profesional es tanto en la organización como en el empleado, la primera consisten en que se disminuye la producción en la organización y el clima laboral deja de ser motivador, creando una insatisfacción en el trabajo, aumento en la rotación de personal y costes mayores (Trujillo et al. 2008). Y la segunda consiste en que el desempeño del empleado en la organización disminuye, presenta inseguridad sobre lo que hace, presenta expectativas de fracaso en sí mismo, se aísla de sus compañeros (Valdez y et al 2010).

Las afectaciones del Mobbing en los empleados y en las organizaciones se está presentando con mayor intensidad, y desafortunadamente en algunas organizaciones no siempre son tratadas como consecuencias del mobbing, ya que en ocasiones que son disfrazadas e incluso atendidas bajo otro concepto como: malas relaciones con los compañeros, estrés, lo que causa que el mobbing sea convertida en algo constante y tolerado por la organización.

2.1.8 Actores del Mobbing.

Los actores del Acoso Laboral básicamente son acosado y acosador. El perfil de la víctima o acosado, el Mobbing se presenta tanto en hombres como en mujeres, pero generalmente se presenta en mujeres de entre 35 y 45 años, con un sentido de moralidad y autoexigencia muy riguroso, con respeto por las normas sociales, preocupado por su aspecto, autónomo, con iniciativa, gran capacidad profesional, y es apreciado por los compañeros, (Martínez, Irurtia, Camino, Torres y Quiapo, 2012), otras características que se muestran en la víctima, es que son trabajadores brillantes, valorados, cumplidos, y participativos, activos, con carisma. Tras las características mencionadas es importante resaltar que no hay un perfil exacto del acosado, por lo que cualquier trabajador puede ser víctima del acoso laboral.

En su investigación, Gonzales de Rivera, (como se citó en Trujillo et al. 2008), menciona una clasificación de tres grupos, sobre las personas que corren mayor riesgo de ser víctimas del Mobbing, en el primer grupo se encuentran los envidiables, es decir personas brillantes y atractivas, a quienes los acosadores los consideran peligrosos por su competitividad. El segundo grupo son los vulnerables, sujetos que presentan un defecto o peculiaridad, necesitado de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivo e indefensos. Y el tercer grupo consiste en los amenazantes individuos activos eficaces y trabajadores, quienes demuestran su talento, y presentan intención de cambiar la cultura en la organización.

Mientras que en el perfil del acosador encontramos a Martínez et al. (2012), quienes mencionan, que es una persona que no tiene sentido de culpabilidad, manipulador, cobarde, en ocasiones agresiva y profesionalmente mediocre, esto es consecuencia del enojo, miedo, envidia y celos. La causa de la agresión es posible respuesta al miedo, un forma de mostrarse más importante, con poder e influencia ente demás, otra de las causas puede ser originada por que el acosador intenta lograr un objetivo profesional, y trata de ajustar al acosado a la cultura organizacional y normas de la organización, o simplemente intenta satisfacer necesidades de su personalidad. Si agrede de manara sistemática o intencionadamente a un compañero de trabajo en condiciones donde se le presente ventaja, se pueden encontrar con conductas calificadas como patológicas o de carácter psicótico, los cuales lo pueden encuadrar en un perfil enfermizo (Trujillo et al. 2008).

2.1.9 Proyecto de ley contra el acoso laboral.

En México y el mundo hay leyes existentes, las cuales defienden tanto los intereses como las obligaciones de los trabajadores ante el acoso y la violencia dentro del trabajo, ya sea en cualquiera de las formas en las que este fenómeno se puede presentar.

Actualmente, se generan leyes y normas que se refieren a que el trabajo sea digno y equitativo, por lo que es necesario mencionar que la Declaración Universal de Derechos Humanos cuenta con el Art. 23 que dice:

- 1.- Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
- 2.- Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

3.- Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

En cuanto a la comisión Interamericana de Derechos Humanos, menciona hace mención del:

Artículo. I Todo ser humano tiene derecho a la vida, a la libertad y la seguridad de su persona.

Artículo. II Todas las personas son iguales Todas las personas son iguales ante la Ley y tienen los derechos y deberes consagrados en esta declaración sin distinción de raza, sexo, idioma, credo ni otra alguna.

Artículo. XIV Toda persona tiene derecho al trabajo en condiciones dignas y a seguir libremente su vocación, en cuanto lo permitan las oportunidades existentes de empleo.

Toda persona que trabaja tiene derecho de recibir una remuneración que, en relación con su capacidad y destreza le asegure un nivel de vida conveniente para sí misma y su familia.

En México el 30 de Noviembre del 2012 se muestra un cambio en La Ley Federal del Trabajo, enfocándonos en el Artículo 133 el cual se refiere a las "prohibiciones de los patrones o a sus representantes", (cabe mencionar que dentro de los cambios se encuentra la definición, ya que anteriormente se refería a este artículo como: "Queda prohibido a los patrones"), el artículo no mostró un gran cambio ante las fracciones existentes excepto en la I Y IV, a las cuales se les agregaron algunos puntos para esclarecer y puntualizar ciertos aspectos en los que estas consisten, anteriormente la fracción I se refería a: Negarse a aceptar trabajadores por razón de edad o de su

sexo, este se reestructuró a: Negarse a aceptar trabajadores por razón de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro criterio que pueda dar lugar a un acto discriminatorio.

La fracción V mencionaba: “Intervenir en cualquier forma en el régimen interno del sindicato”. Por lo que se modificó a “Intervenir en cualquier forma en el régimen interno del sindicato, impedir su formación o el desarrollo de la actividad sindical, mediante represalias implícitas o explícitas contra los trabajadores”.

En cuanto a las fracciones, VI a IX no se le realizaron modificaciones, pero se agregaron las siguientes fracciones al artículo 133:

XII. Realizar actos de hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier persona en el lugar de trabajo.

XIII. Permitir o tolerar actos de hostigamiento y/o acoso sexual en el centro de trabajo.

XIV. Exigir la presentación de certificados médicos de no embarazo para el ingreso, permanencia o ascenso en el empleo

XV. Despedir a una trabajadora o coaccionarla directa o indirectamente para que renuncie por estar embarazada, por cambio de estado civil o por tener el cuidado de hijos menores.

2.2 Pequeñas y medianas empresas (PyMES) en el mundo actual

Las PyMES son empresas que existen en todo lados, esta inician con un mínimo de empleados, las cuales con el tiempo puede llegar a convertirse en una fuente de empleo e ingresos para familias. Además de proporcionar a nivel nacional un

ingreso alto al Producto Interno Bruto (PIB) por lo cual es relevante mejorar el entorno económico y apoyarlas de forma directa para que se establezcan, crezcan y consoliden.

2.2.1 Características de las PyMES.

Las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES), se componen por una serie de características que las conforman y puntualizan, Mercado y Palmerín (2007) mencionan algunas de estas características:

- a) Formas de la propiedad: del 100 % de las PyMES el 19.7 % de estas tiene un solo dueño, lo que apoya al dicho de que el empresario es el corazón y alma de la empresa. Mientras que el 17.5 % se encuentran trabajando bajo una sociedad, lo que brinda una forma alternativa de fuente de capital y una base gerencial de operación más amplia dentro de las PyMES, lo cual apoya a la agilización de la toma de decisiones a causa de que no se encuentran divididas las decisiones y la autoridad de este tipo de empresas.
- b) Localización de las miniPyMES: el 37.1 % de las empresas se encuentran ubicadas en la vivienda de los empresarios, más de la mitad de las organizaciones se encuentra ubicada en un lugar fuera de la residencia de los dueños con un 52.6 %, mientras que el resto no da a conocer esta información.
- c) Tendencia local: el 26.2 % de las empresas son propietarios, el 67.6 % son rentados mientras que el 8% es de otro tipo. En el giro industrial se observa una tendencia substancial de unidades con local propio, en el sector de comercio y servicio los porcentajes de alquiler son más altos. De igual manera, en las microindustrias con un solo propietario tienden a rentar, a diferencia de las PyMES que operan con dos o más socios.

- d) Fuerza de grupo: según algunas investigaciones el 54% de las microempresas, el 92.4 % de las pequeñas y el 96 % de las medianas están afiliadas a una cámara o asociación esto a causa de que gracias a su antigüedad, prestigio, poder de convocatoria y representatividad causa un aumento en la fuerza de demanda del sector, la cual es de gran significancia para su desarrollo. Del total de lo anterior marca que el 62.5 % de las micro, el 77 % de la pequeña y el 74 % de la mediana, se encuentra asociada a una cámara de comercio.
- e) La comercialización: es una parte importante para la empresa, las cifras que se presentan a continuación muestran la importancia de este elemento en la productividad de la misma, ya que el 60 % de los microempresarios señalan el uso de este punto como ventaja, mientras que 64.5 % para las pequeñas y el 78 % para las medianas empresas, opinan de igual manera. Lo anterior muestra que entre más grande es la empresa la comercialización se vuelve una parte operativa más substancial en la empresa.
- f) Edad de las empresas: consta de diferentes factores, uno de ellos es el tamaño ya que representa un porcentaje de micro empresas que donde el 72 % presenta un promedio de vida menor a diez años, mientras que en las pequeñas empresas hay un promedio de 31.5 % y un 19 % para las medianas. Por lo anterior se muestra que las micros empresas suelen ser menos predecibles.
- g) Marco legal: en México actualmente es relativamente fácil iniciar un negocio pequeño, mas no es tan fácil dar de alta con respecto a los trámites legales y fiscales. Los conocimientos sobre las leyes y reglamentos en México son conocidos por un gran porcentaje de empresarios, sin embargo un gran número de ellos (el 72 %) presenta problemas de carácter legal para dar de alta su empresa, para los pequeños empresarios hay un promedio del 85 % y un 76% para los de medianas empresas, lo que muestra que entre mayor es

la organización menor es la dificultad con las que se enfrenta para dar de alta su empresa.

2.2.2 Principales criterios de la clasificación del tamaño en México.

A continuación se mencionan los principales criterios que se utilizan para la clasificación de las PyMES en México, esto de acuerdo a su tamaño en base a ventas, (Pavón, 2010). Mostrando que Banco de México, quienes no contemplan en su clasificación a las microempresas, pero la incluyen dentro de las Pequeñas, muestran un rango de ventas en la pequeña empresa de entre 40 hasta 100 millones de pesos, y en la mediana de 101 a 500 millones de pesos, mientras que en ABM (Asociación de Bancos de México), ubican a la microempresa en un rango de hasta dos millones de pesos, mientras que la pequeña empresa se encuentra de 2 hasta 40 millones de pesos y la mediana de 40 hasta 100 millones.

La clasificación de las PyMES en México también se puede realizar de acuerdo a su tamaño en número de empleados, como lo muestra El Diario de la Federación (30 de diciembre del 2002), en donde la pequeña empresa consiste entre 11 a 50 trabajadores en industrias, al igual que el área de servicios, mientras que en el comercio se compone de entre 11 a 30 empleados, en cuanto a las empresas medianas en el área industrial se consideran de 51 a 250 empleados, en servicios son de 51 a 100 trabajadores y el área de comercio consiste de 31 a 100 trabajadores. Por otro lado se tiene a INEGI, quien menciona, que las microempresas se componen de 1 a 10 trabajadores en todas las áreas, mientras que en la pequeña empresa el área de servicio se compone de 11 a 50, al igual que la industria, y en el área de comercio son de 11 a 30 empleados, mostrando en las empresas medianas en el área de industria de 51 a 250 trabajadores, en el comercio hay de 31 a 100 y en servicio son de 51 a 100 empleados (Pavón, 2010).

2.2.3 Factores relacionados con la innovación.

Al hablar de innovación, es necesario marcar que la innovación en las PyMES es mayormente percibida como innovación tecnológica, esto de acuerdo al Manual de Oslo de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), (como se citó en Olliver y Thompson, 2009), quien lo define como: “las innovaciones tecnológicas de productos y procesos incluyen la implementación tecnológica de nuevos productos y procesos y mejora tecnológicas significativas en productos y procesos. Una innovación ha sido implementada si ya ha sido introducida al mercado (innovación de producto) o usadas dentro de un proceso de producción (innovación de proceso)”.

La Ley para el Desarrollo de la competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana empresa (PyMES), reconoce la relevancia que tiene la gestión de innovación tecnológica (GIT), para la competitividad de una organización, en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, se incluyó como tema importante para el desarrollo sectorial y regional, en donde se menciona a la adopción y la innovación tecnológica como una de las principales fuerzas motrices del crecimiento económico a causa de su importancia (Aranda, Solleiro, Castañón y Henneberry, 2008).

En estos tiempos con tanta competitividad en el mundo de la PyMES, estas deben de reordenar las funciones y producir una cultura dirigida hacia la innovación, Porter, (como se citó en Sarmiento, Sánchez y Ramírez, 2012), menciona que la “competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar, la base de la competencia se ha desplazado cada vez más hacia la creación y asimilación de conocimientos”. Michael Porter en su Modelo de competitividad menciona: Los Elementos de la estructura de la industria, hace referencia que hay varios factores como: los competidores, nuevos participantes, compradores, sustitutos y proveedores, los cuales muestran a la organización las complicaciones que hay en esta, y ayuda a describir los elementos que mejorarán a competir y encontrar las innovaciones estratégicas que apoyarían su rentabilidad.

Mientras que en otro de sus modelos se encuentra: Los determinantes de la ventaja competitiva nacional, el cual se genera cuando la situación nacional apoya: para contar con los recursos y destrezas especializados, ya que al contar con información del producto y proceso se genera una presión para innovar. El mismo autor en otro de sus modelos llamado: Los determinantes de las ventajas competitivas nacional, menciona que cuando la situación nacional apoya a la organización para que esta obtenga una acumulación de recursos y destrezas especializados, contar con información del producto y del proceso, y presiona para su innovación, está obtiene una ventaja competitiva y mejora con el tiempo.

Anteriormente, a causa de los costos y la poca investigación referente al tema, la innovación se consideraba únicamente para las grandes compañías, pero actualmente se encuentra un nuevo contexto económico, esto acompañado de estudios empíricos muestran que tanto las pequeñas como las medianas empresas hacen aportaciones relevantes al proceso de innovación general, a medida que las PyMES se relacionan más con el mercado global, esta se ve en la necesidad de innovar los productos y servicios que brindan (Olliver y Thompson, 2009). Las PyMES se presentan en el mundo global, mediante a su notable capacidad de unirse en los procesos productivos de las grandes empresas, esto por mecanismos de subcontratación (Aranda et al. 2008).

Según la teoría de las PyMES, se pueden innovar en tres modalidades: a) Productos: estos dan paso a la creación y mejora de los productos y servicios, b) Proceso: este cambia la forma de producir un bien, a una forma que aumente su rentabilidad, c) Organizacional: en la que se recalque que se debe de mantener flexible, para poder alcanzar sus objetivos, reestructurando a la organización cuando sea necesario, esto sin perder de vista la identidad de esta, su misión y visión (Sarmiento et al. 2012).

2.2.4 Organización saludable.

En la actualidad, las Organizaciones Saludables son la principal aproximación de la

perspectiva integral, que se encuentra en una marcada tendencia dirigida a la comprensión de las organizaciones. Estas organizaciones según McHugh y Colabs (como se citó en Grueso y Toca, 2012), son las que se desarrollan y organiza su estructura, cultura y procesos para lograr altos niveles de desempeño. Salanova (como se citó en Grueso y Toca, 2012), menciona que estructuran y desarrollan formas y prácticas que promueven el bienestar de las personas en la organización, generando productos y servicios saludables y de alto desempeño, manteniendo relaciones apropiadas con el entorno organizacional y la comunidad. Otros autores por su parte mencionan que las organizaciones saludables, obtienen resultados organizacionales óptimos como alta productividad, rentabilidad y competitividad combinado con alta satisfacción y salud de los empleados. Mientras que Goldman 2004, (como se citó en Grueso y Toca, 2012), propone que las organizaciones se caracterizan por realizar dinámicas que llevan a las personas a la organizaciones a un desempeño excepcional.

Las organizaciones saludables en la perspectiva positiva, se cree se pueden generar aprendizaje, es decir que las organizaciones se pueden convertir en empresas inteligentes, innovadoras, vivas, imaginativas y adaptativas a los cambios futuros. Para poder llegar a que las organizaciones sanas se tienen que tomar en cuenta cuatro dimensiones básicas: factores ambientales, salud física, salud mental, y salud social. Las organizaciones saludables son capaces de satisfacer distintas necesidades de los empleados, como lo son la necesidad de efecto, reconocimientos, estima y pertenencia (Salanova, Martinez, y Llorens, s/f).

Algunas características de estas organizaciones son:

- Cuentan con múltiples dimensiones para el bienestar psicológico de sus empleados.
- Consideran múltiples niveles de salud, el individual, grupal y organizacional en conjunto

- Se comprometen en un seguimiento continuo de la salud a lo largo del tiempo.
- Se esfuerzan en promover programas y políticas que incrementan el bienestar de sus empleados.
- Mantener la congruencia a dos niveles: entre la organización y su ambiente externo y entre los componentes internos de la organización.

Estas organizaciones saludables, aprenden a aprovechar lo mejor posible a los empleados, utilizando mejor la capacidad mental, el conocimiento, lo que hacen durante años. Igualmente gestionan el aprendizaje anticipándose y adaptándose a los cambios antes de que lleguen y causen estragos. Algunos puntos que debe de contener una empresa de este tipo, para ser considerada como un buen negocio es:

- ✓ Mantener una buena relación con los empleados y dirección.
- ✓ Mantener una buena relación entre empleados y sus puestos/compañía.
- ✓ Y por último se encuentra la relación entre empleados y otros compañeros de trabajo.

2.3 La Satisfacción Laboral y las condiciones de trabajo

2.3.1 Causas de la satisfacción Laboral.

Algunas de las causas que más satisfacen a los empleados en las organizaciones son: capacitación, variedad, independencia, y control, es decir los trabajadores prefieren empleos en los que se les planteen retos y sea estimulantes, que uno que sean predecible, monótono y rutinario.

El pago y la satisfacción en el trabajo presentan una relación interesante, debido a que las personas que presentan un nivel de vida confortable, no se estimulan demasiado con este, mientras que los individuos pobres o que viven en países pobres, el pago se correlaciona con la satisfacción laboral y el empleo en sí. Considerando lo anterior, se puede decir que los trabajos bien pagados, tienen niveles promedios de satisfacción, los cuales no son más altos que a los que se les paga menos.

La personalidad del empleado también tiene que ver en la satisfacción laboral y no solo las condiciones que se establecen en el empleo. Las personas que suelen ser menos positivas con ellas mismas, suelen no estar satisfechos con su empleo, las personas que tienen autoevaluaciones fundamentales positivas, (aquellas que creen en su utilidad interna y capacidades básicas), suelen estar más satisfechos con su trabajo, que quienes la presentan en forma negativa y estos trabajadores no solo ven el trabajo satisfactorio, sino que buscan que sea desafiante. Mientras quienes presentan autoevaluaciones fundamentales negativas, buscan metas menos ambiciosas y posiblemente se rindan ante los problemáticas en el trabajo, (Robbins y Judge, 2009).

2.3.2 Consecuencias de la Satisfacción Laboral en los empleados.

Como se ha mencionado, la satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Un trabajador satisfecho con el trabajo, tiende a presentar sentimientos favorables hacia el mismo, mientras que si el trabajador se encuentra insatisfecho los sentimientos son negativos (Robbins y Judge, 2009), y en consecuencia a estos sentimientos se obtienen resultados tanto favorables como perjudiciales para la organización en la que laboran. Algunos autores como Germandía y Parra Luna (como se citó en Chiang, Méndez y Sánchez, 2010), mencionan que la satisfacción se genera cuando las necesidades son cubiertas, ya sean de remuneración, afiliación, logro y autorrealización, y también mencionan que un trabajador se encuentra satisfecho

cuando presente sentimientos de bienestar en su trabajo por ver cubiertas adecuadamente las necesidades que presenta.

Algunas de las consecuencias que se presentan en las organizaciones y más impacto causan a las mismas son:

a) Satisfacción y desempeño:

Algunos autores mencionan que hay una relación muy clara y directa entre satisfacción laboral y desempeño organizacional, convirtiéndose la satisfacción, en un importante predictor para el desempeño (Rodríguez, 2011). El desempeño organizacional se puede definir según Gibson (como se citó en Chiang Méndez y Sánchez, 2010), como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad. El desempeño organizacional no presenta factores definidos que expresen este término a causa de que los autores no concuerdan totalmente ante esto. Algunos autores tradicionalmente relacionan este término con dimensiones financieras, con el posicionamiento y adaptación a los cambios en el mercado, rendimiento con base al capital de empleado, crecimiento en ventas. Otros han analizado el desempeño iniciando de indicadores de eficiencia y eficacia o considerando índices de ausentismo y rotación en la organización (Rodríguez, 2011).

Tras investigaciones realizadas, se ha encontrado que existe una relación significativa y negativa entre satisfacción laboral y aspectos negativos del comportamiento organizacional, de tal manera que, entre más insatisfechos estén los empleados en la organización mayor es la tasa de absentismo y rotación. Por otro lado se encontró, una variable positiva, la que indica que entre mayor sea la satisfacción en el trabajo, se presenta un mayor rendimiento y una mayor productividad (Rodríguez, 2011).

b) Satisfacción laboral y Rotación de personal:

El término Rotación de Recurso Humano o Rotación de Personal según Chiavenato (como se citó en Flores, Abreu y Badii, 2008), “es utilizado para definir la fluctuación del personal ente una organización y su ambiente”, es decir la fluctuación entre una organización y el ambiente se define a causa del volumen de trabajadores que ingresan en la organización o las cantidad que salen de la misma.

La rotación de personal según Albizu y Landa (como se citó en Fernández, Ruiz y Fernández, 2006), representa una pérdida monetaria para la empresa, debido a que cuando se presenta la rotación los costos que surge son: costes de terminación, sustitución, formación y rendimiento. Por lo que las empresas pretenden mantener cierto nivel de rotación en los empleados el cual debe de ser controlado para tener un nivel de costes al cambiar de trabajadores. En la investigación realizada se encontraron tres tipos de rotación: 1) La rotación voluntaria, ésta se produce cuando el empleado decide dejar el trabajo, por causas personales (que en ocasiones es la necesidad de pasar más tiempo con la familia o tener tiempo de ocio) o profesionales (puede que el empleado haya encontrado un mejor trabajo, cambio de profesión o el empleado considera su trabajo actual como poco satisfactorio a causa de las malas condiciones del mismo, un bajo salario, pocas prestaciones o presenta una mala relación con su superior) en ocasiones la razón por la que los trabajadores dejan el trabajo es por un poco satisfacción en el puesto en el que se encuentran y el ofrecimiento de ofertas de trabajo atractivas. 2) Las rupturas laborales voluntarias inevitables, estas rupturas se generan debido a decisiones vitales del empleado que va más allá del control del empresario. Cerca del 80% de las rupturas laborales voluntarias se pueden evitar, debido a que la mayoría de estas se da por una mala ubicación del empleado dentro de la empresa Y por último, 3) se encuentra la ruptura involuntaria que se genera cuando la dirección decide dar por terminado una relación laboral con el empleado, ya sea por necesidad económica o por un mal ajuste del personal, este tipo de rupturas presentan un gran impacto a la organización y al empleado que pierde su trabajo.

Una consecuencia de la rotación de personal es el alto costo que este genera a la empresa a causa de los costes de formación que el trabajador representa, ya que si la empresa paga por la formación de un empleado y este se marcha, la inversión realiza se pierde totalmente (Fernández et al. 2006), además de lo perdido en el reclutamiento y la capacitación que este pudo haber obtenido a momento de su ingreso en el trabajo. De acuerdo a una encuesta realizada en México hay un índice de rotación de personal de posiciones profesionales a nivel nacional de 5.76 %, en la zona sureste del país se encuentra un nivel de 6.58 % mientras que en la región del valle es de 4.96% (Flores et al. 2008).

Por lo que ha surgido un procedimiento para evitar la rotación de personal, este es el establecimiento de mercados internos de trabajo, el cual se caracteriza por la existencia de relaciones de empleo a largo plazo y por fomentar la carrera de promoción interna, que constituye el procedimiento básico que regula la asignación de posiciones y salarios (Fernández et al. 2006).

c) Absentismo laboral.

Se puede conceptualizar al absentismo como lo hace Ortiz y Sarmiento (como se citó en Boada Vallejo Tomás y Rodríguez, 2005), como un mecanismo el cual surge como consecuencia de la conceptualización social dominante de trabajo individualista y hostil, la cual pretende presentar las conductas del abandono como un fenómeno meramente individual, cuando en realidad las conductas son creadas y mantenidas por el propio sistema. Por otro lado para Samaniego (como se citó en Boada et al. 2005), menciona que el absentismo consiste en el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería de acudir.

Las causas del absentismo laboral son diversas como lo menciona Boada (2005), pueden ser momento histórico (modernismo vs posmodernismo), conceptualización religiosa, diferencias individuales (actitudes, motivaciones, personalidad, etc.)

aspectos sociales, características de la empresa (cultura, valores, clima, etc.). El absentismo se suele justificar ocasionalmente con comprobantes médicos, pero esto no significa que las ausencias sean consecuencia de recuperaciones médicas. En su investigación Mesa y Kaempffer en el 2004, mencionan que hay cuatro modelos que explican el absentismo laboral de diferentes perspectivas como los son: económico, psicosocial, médico y retiro organizacional, que se explican a continuación:

1.- Modelo económico del ausentismo laboral:

Este modelo se describe que este tipo de comportamiento se genera por dos fuerzas en especial una las motivaciones individuales de ausencias de los trabajadores y cuantas ausencias les pueden tolerar los empleadores. Los trabajadores son quienes toman la decisión de cuantas beses faltar al trabajo, debido a que ellos saben cuantas ausencias le son toleradas en este. Esta cifra se toma mediante el cálculo de los beneficios y costos marginales de las oportunidades que enfrentan.

2.- Modelo psicosocial del ausentismo laboral:

Este modelo indica que las diferentes culturas de ausencia emergen como resultado de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización. La decisión de los empleados a faltar al trabajo se realiza en el marco de una cultura de ausencia que puede ser: dependiente, moral, fragmentada o cognitiva. Este comportamiento dentro del contexto social se considera individual, las cuales son motivadas por las normas de ausencia propias de las correspondientes culturas de ausencia.

3.- Modelo médico del ausentismo laboral.

El modelo médico indica que las causas del absentismo laboral son diversas como lo pueden ser, los datos demográficos, la satisfacción con el empleo, las

características de la organización presente, los contenidos que pueda tener el empleo, al igual que la distancia del trabajo, y el compromiso que esté presente.

4.- Ausentismo laboral y retiro organizacional.

Este modelo considera que los empleados que presentan mayor tasa de inasistencia en el trabajo son quienes planean dejar voluntariamente su puesto, a comparación con los trabajadores que permanecen en la misma. Los empleados que suelen dejar su puesto de forma voluntaria son los jóvenes, que se encuentran en una posición baja en el empleo, estos salen de la organización con el fin de encontrar una mejor oportunidad en otra. Los empleados de mayor rango y con mayor edad tienen menor oportunidad fuera de la organización además, tiene más cosas que arriesgar en cuestión de beneficios sociales.

Se puede concluir, que el ausentismo laboral, se puede justificar por diversos factores, mostrando al final que el modelo más completo y general pudiera ser una combinación de los cuatro modelos mencionados.

2.3.3 Teorías relacionadas con la satisfacción en el trabajo.

La teoría de motivación de Maslow al igual que la teoría de dos factores de Herzberg, se enfoca en los factores internos de la persona que desencadenan, dirigen, sostienen, y detienen el comportamiento.

Se considera importante tocar los temas de las teorías de motivación. Ya que la satisfacción laboral se presenta mediante este medio, para decir lo de otra forma la motivación en el empleado impulsa a una satisfacción en este que por consecuencia hace que se presente una mejora en la organización.

Teoría Motivacional de Maslow. Al hablar de la satisfacción laboral, se debe considerar la motivación, que se presenta en la organización, para esclarecer más el punto tenemos la Teoría Motivacional de Maslow y la Teoría de dos factores de Herzberg.

En esencia la teoría de Maslow menciona que las necesidades forman parte de una jerarquía, de las cuales las necesidades fisiológicas se encuentran en la parte inferior, mientras que en la parte superior se encuentran las necesidades de autorrealización. Esta teoría supone que las personas tratan de satisfacer sus necesidades más elementales, para poder pasar a satisfacer las necesidades que pertenecen a un nivel superior. Es necesario resaltar que para una comprensión completa para la teoría de Maslow se tiene que toma en cuenta que: 1 una necesidad satisfecha deja de motivar, 2 las necesidades insatisfechas provocan frustración, conflicto y estrés, 3 Maslow supone que las personas tienen la necesidad de crecer y desarrollarse, por lo cual las personas constantemente se esforzaran por ascender en la jerarquía (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006).



Figura 4 Pirámide Motivacional de Maslow.

1. Fisiológicas: en esta parte se encuentran las necesidades básicas como lo son el alimento, la bebida, refugio, y alivio del dolor.
2. Salud y seguridad: aquí se encuentran las necesidades de estar libre de amenaza, es decir, seguridad ante sucesos o entornos amenazantes.
3. Pertenecía social, interacción o amor: aquí se presenta la necesidad de amistad, aflicción, interacción y amor.
4. Estima: aquí se encuentra la necesidad de autoestima y estima de los demás.
5. Autorrealización: en este parte se encuentra la necesidad de satisfacerse aprovechando al máximo las capacidades, habilidades y potencial.

Se puede observar en la figura 4 la forma en que Maslow jerarquizó las necesidades que menciona en su teoría, posteriormente se encuentra en qué consiste cada una de las necesidades.

Teoría de dos factores de Herzberg. La teoría de Herzberg, conocida como la teoría de dos factores de la motivación los cuales son: los insatisfactores o de higiene y los motivacionales. Dentro de la investigación inicial de Herzberg que condujo a la teoría se mostro dos conclusiones específicas (Ivancevich et al. 2006).

La primera es que hay un conjunto de condiciones extrínsecas, que causan insatisfacción a los empleados cuando estas no están presentes, y en caso de que estas estén presentes, no es obligatorio que los empleados estén motivados con estas.

1.- Salario.

2.- Seguridad en el trabajo.

- 3.- Condiciones de trabajo.
- 4.- Condición social.
- 5.- Procedimientos de la compañía.
- 6.- Calidad de la supervisión técnica.
- 7.- Calidad de las relaciones interpersonales entre los compañeros, con los supervisores y con los subordinados.

En segundo lugar, se encuentra un conjunto de condiciones intrínsecas, cuando estas se presentan en el trabajo, esta crea niveles de motivación sólidos que pueden generar un buen desempeño laboral, en la ausencia de estas condiciones los trabajos resultan poco satisfactorios para los empleados.

- 1.- Logro.
- 2.- Reconocimiento.
- 3.- Responsabilidad.
- 4.- Progreso.
- 5.- El trabajo mismo.
- 6.- La posibilidad de crecimiento.

Los puntos mencionados se relacionan de forma directa con la naturaleza del trabajo o la tarea, ya que cuando están presentes contribuyen a la satisfacción. A continuación se presenta la comparación entre el planteamiento sobre la satisfacción en el trabajo tradicional, con la teoría de de dos factores de Herzberg (ver figura 5).

La figura 5, ilustra la comparación entre las dos teorías, mostrando que la Teoría de la satisfacción en el trabajo tradicional, ante la insatisfacción en el trabajo, se encuentra la satisfacción en el trabajo elevada, esto causado por las buenas remuneraciones salariales, una seguridad en el empleo y buenas relaciones interpersonales, lo anterior acompañado de la asignación de nuevas responsabilidades, las cuales pueden ser tomadas como desafíos, motivándolos a seguir adelante.

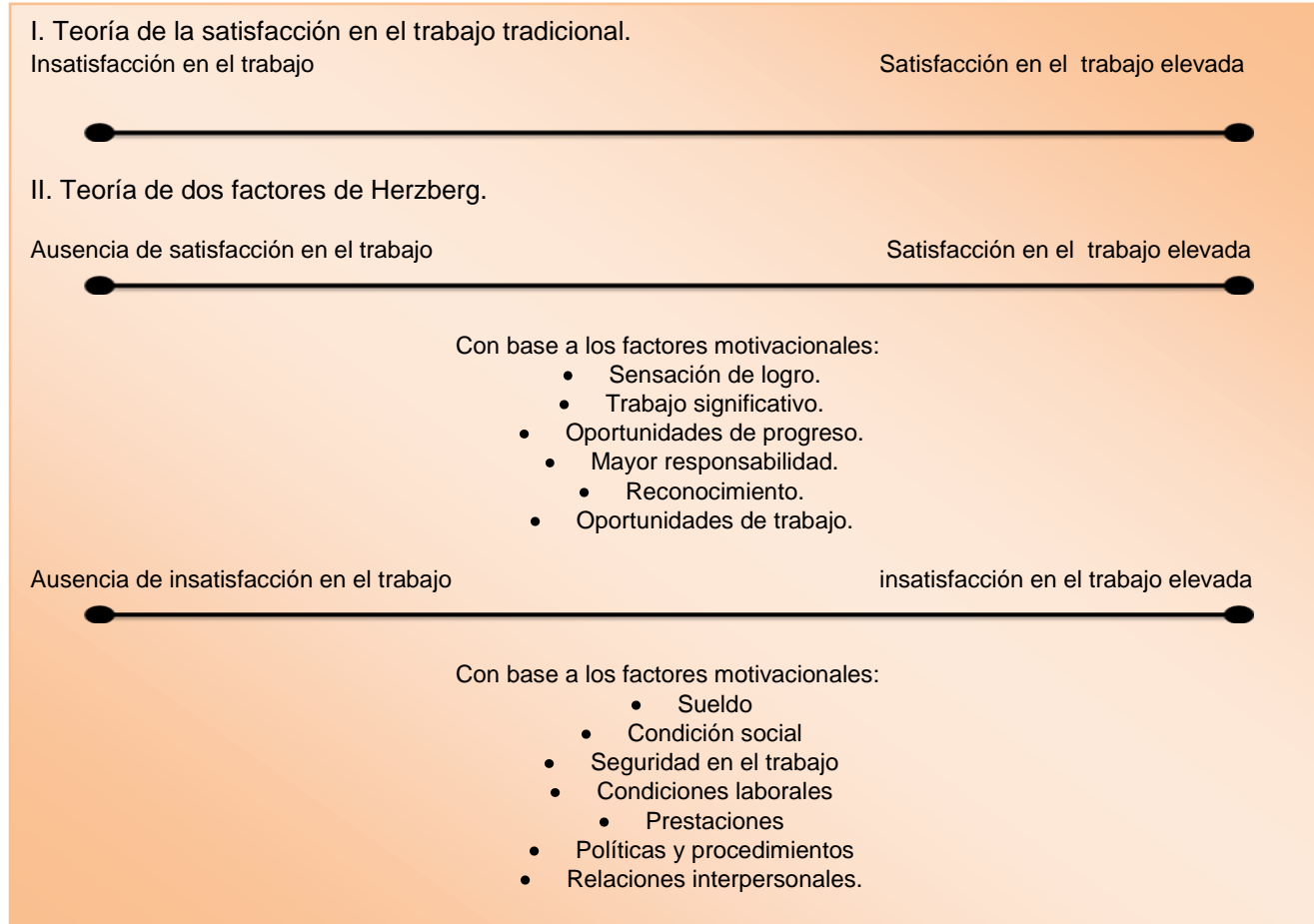


Figura 5. Comparación entre la teoría de la satisfacción en el trabajo tradicional, con la teoría de de dos factores de Herzberg.

Mientras que la teoría de dos factores de Herzberg, dice que a la ausencia de satisfacción en el trabajo, se puede llegar una satisfacción en el trabajo elevada, si se interviene en base a los factores motivacionales intrínsecos, mientras que se encuentra satisfacción en el trabajo e intervienen los factores motivaciones extrínsecos y si estos no cubren, las necesidades de los empleados o no se encuentran presentes se puede crear una insatisfacción en el trabajo elevada.

En el capítulo dos se abordaron las conceptualizaciones, las teorías y los especialistas eruditos del área organizacional, así mismo se describe las diferentes modelos de las variables estudiadas estrés, Mobbieng, clima organizacional, aportando información específica acerca de las generalidades de las PyMES, y sus

características. De igual manera se incluyen las nuevas tendencias de si
contra el acoso laboral en México.

CAPÍTULO III

MÉTODO

En el presente capítulo se especifican las características de los elementos que forman parte de la investigación, haciendo mención de los detalles de los participantes, particularidades del instrumento aplicado y del procedimiento establecido.

3.1 Participantes

La presente investigación es descriptiva, ya que como señala Salkind (como se citó en Bernal, 2006), “en este tipo de investigación reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”. Una de las funciones principales de la investigación descriptiva, es la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio, y la descripción detallada de las partes.

El tipo de muestreo utilizado fue el probabilístico, ya que todo individuo tuvo una probabilidad conocida de quedar incluido en la muestra, de tipo aleatorio, porque se tomaron de una lista, que fue un total de 14 empresas de las PyMES, las cuales se agruparon por su rama identificándose tres grupos: Industrial, Comercial y Servicio, con un total de 209 trabajadores de ambos sexos de los cuales 53 son mujeres que representan el 25% de los empleados y 156 hombres los cuales son el 75% restante, entre los 18 y 57 años de edad y una moda de 30 años. La escolaridad de los empleados de las empresas participantes fueron: de primaria con 10 empleados, secundaria 79, preparatoria 72 y universidad 48. La antigüedad en el trabajo fue de entre menos de un mes hasta más de cinco años dentro de la empresa.

3.2 Materiales

Los instrumentos aplicados en esta investigación son dos, el primer instrumento mide la Satisfacción Laboral que hay en una empresa (ver anexo 1) y consiste en 30 ítems, de los cuales 28 son de escala tipo Likert, con cuatro opciones de respuesta que van de muy frecuente con una puntuación de 4, frecuente con la puntuación de 3, algunas veces con una puntuación de 2 y nunca con una puntuación de 1, mostrando que entre más frecuente sea la respuesta, la puntuación es mayor, lo cual indica, que hay mejor satisfacción en la organización, mientras que de los dos restantes, uno es de opción múltiple (con tres opciones de respuesta a elegir y un espacio en blanco para escribir alguna opción más), y el último es un ítem abierto, su nombre es Satisfacción Laboral. El instrumento se presenta sin autor y reporta un alfa de cronbach de .926, lo que lo hace muy confiable.

El segundo instrumento, mide el acoso y la violencia que hay en el trabajo (ver anexo 2), el cual lleva por nombre Acoso Laboral, y este consiste en 37 ítems, con tres componentes que son el Psicológico, Físico y Sexual, los cuales, a su vez se dividen en siete factores: 1) trabajo fuera de área, 2) daño a la integridad 3) intimidación 4) devaluación del desempeño, 5) hostigamiento, 6) conductas degradantes, 7) críticas negativas. Los ítems se encuentran redactados en forma negativa, es un instrumento

escala tipo Likert, el cual tiene cuatro opciones de respuesta que van de muy frecuente con una puntuación de 1, frecuente con una puntuación de 2, algunas veces con una puntuación de 3 y nunca con una puntuación de 4, mostrando así que entre menos frecuente sea la respuesta menor es la puntuación, lo que indica que dentro de la organización se encuentra poca o nula agresión. Este instrumento presenta un nivel de confiabilidad de .943, con validez de contenido y una validez de constructo, presentando un peso factorial menor a .40.

3.3 Procedimiento

El procedimiento que se siguió para la realización de este trabajo consistió en cuatro pasos, de los cuales los dos primeros se llevaron a cabo dentro de todas y cada una de las empresas participantes en la investigación, los pasos que se aplicaron son: 1 conceptualización de las variables a medir, 2 presentación y autorización de cada empresa, 3 aplicación de los instrumentos y 4 procesamiento de información.

1.- Conceptualización de las variables a medir.

Se realizó una revisión bibliográfica referente a las variables que se miden en la investigación que son: el Mobbing o acoso y violencia laboral, las PyMES y la Satisfacción Laboral, la literatura a la que se acudió fueron a diversos artículos de revistas de investigación, artículos electrónicos y libros.

2.- Presentación y autorización a empresas.

Se realizaron visitas a los jefes, gerentes, o encargados de las organizaciones a las que se asistió con el propósito de presentarles el objetivo de la investigación, y los beneficios del trabajo, además de presentar los instrumentos que se aplicarían en caso de la aprobación de la petición. Se asistió a varias empresas en cd, Obregón, Son. De las cuales 14 aceptaron la aplicación de los instrumentos.

3.- Aplicación de los instrumentos.

La aplicación de los instrumentos se realizó de acuerdo a los horarios y accesibilidad que se brindó de acuerdo a cada empresa asistida, para no interferir en la producción de las mismas. El lugar en donde se aplicaron los instrumentos fue en las áreas de trabajo y de descanso, proporcionado por la misma empresa, quien prestó el mobiliario necesario para la aplicación de los instrumentos, como mesas, sillas, escritorios, tablas, y en algunos lugares aire acondicionado, algunas de las aplicaciones se realizaron al aire libre donde los trabajadores realizaban el cambio de turno. Al aplicarse los instrumentos primero se realizó una presentación por parte del aplicador, diciendo su nombre, lugar de procedencia y el fin de los instrumentos, posteriormente se les explicó cómo contestar los instrumentos, esto para aclarar las dudas que pudieran surgir, aclarando que los mismos no requerían de más de 10 minutos para ser contestados, mientras que al mismo tiempo se les otorgaba el lápiz con goma para corregir respuestas en caso de ser necesario, durante la aplicación se apoyó con la lectura de los instrumentos a algunos trabajadores a causa de problemas visuales. Para concluir con la aplicación se agradeció tanto a los participantes como a los jefes, gerentes y encargados por el apoyo otorgado.

4.- Elaboración de base de datos.

Utilizando el programa SPSS 18, se elaboraron dos bases de datos una por cada instrumento utilizado, en las cuales se anexaron datos personales y organizacionales como: folio, sexo, edad, nivel escolar, empresa, años trabajando en la empresa, área de trabajo, personas a su cargo, tipo de organización, rama de la organización y con el programa de Excel 2007, se realizaron las gráficas de los resultados.

5.- Análisis de datos.

Se realizó una corrida de datos, para identificar tanto el nivel de Acoso como el de Satisfacción que se presenta en cada empresa, así como la comparación que hay

entre los resultados, por empresa y global, tomando en cuenta además las respuestas de estas variables por género.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

A continuación se describen los resultados de la investigación sobre el Mobbing y la Satisfacción Laboral de trabajadores de una muestra de catorce PyMES, donde se especifican niveles de percepción de los empleados respecto a las variables en estudio. Los hallazgos se presentan de manera descriptiva. Los resultados se obtuvieron a través del análisis de los datos y las puntuaciones de los instrumentos aplicados con el apoyo del programa SPSS 18 (Statistical Package for the Social Sciences), así como el programa de Excel 2007 para la creación de las gráficas.

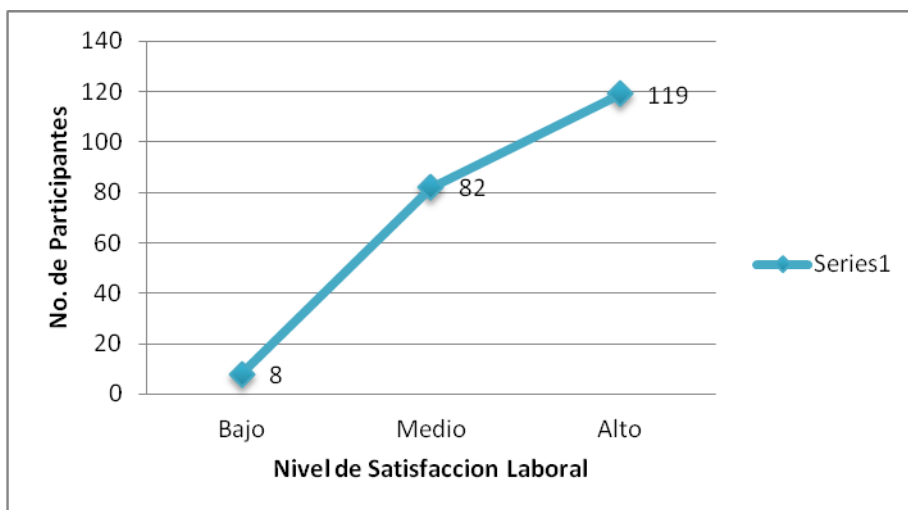


Figura 6 Nivel de Satisfacción Laboral de los empleados.

En la figura 6, se puede apreciar el nivel de satisfacción percibido por los empleados de las organizaciones de forma global, presentando un nivel de satisfacción elevado, ya que del total de los participantes un 56.9% indica tener un nivel alto de satisfacción, mientras que el 39.2% manifestó un nivel medio y sólo un 3.8% mostró un nivel bajo de satisfacción en su trabajo.

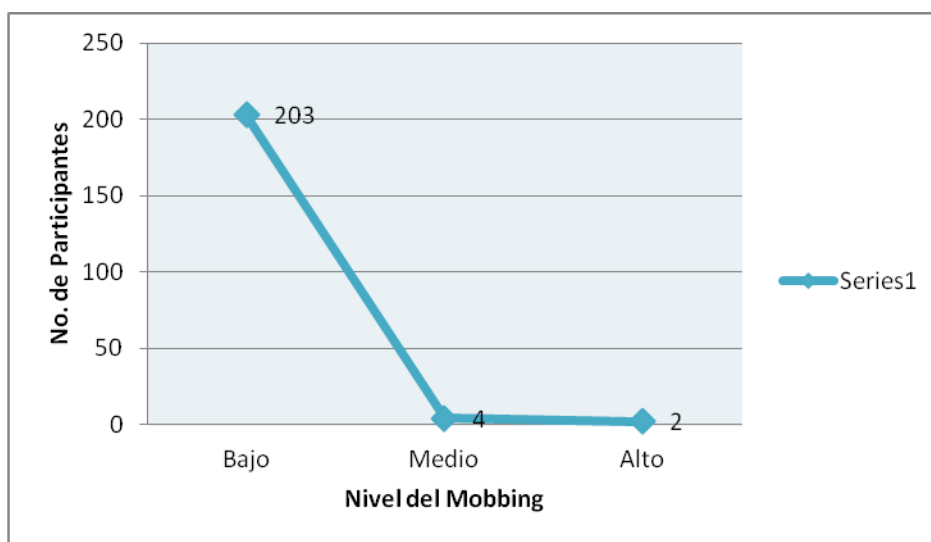


Figura 7 Nivel de Mobbing en los Empleados

En relación a la percepción de Mobbing del total de los trabajadores de las empresas, se encontró que es percibido en un nivel bajo de Acoso y Violencia con

una puntuación general de 97.1%, mientras que el nivel medio fue de 1.9% y sólo un 1% en el nivel alto. Lo que indica que en las organizaciones participantes no presentan un nivel significativo de Mobbing dentro de éstas (ver figura7).

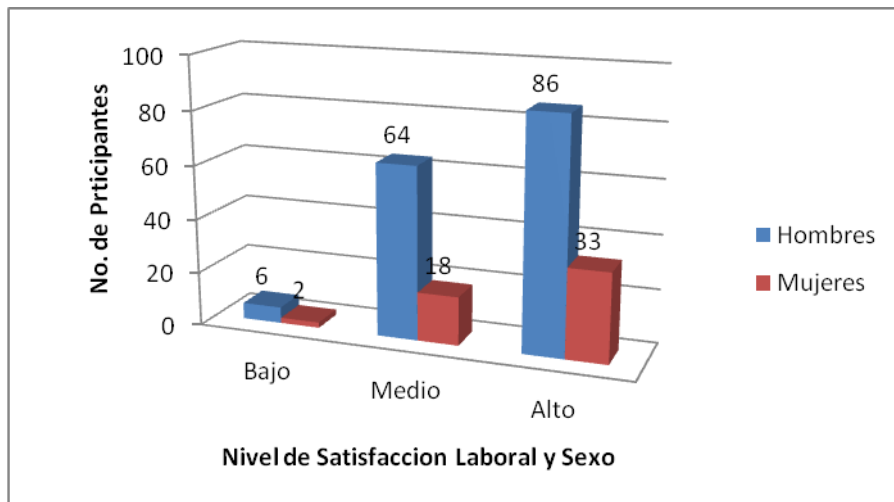


Figura 8 Nivel de Satisfacción Laboral por Sexo

La figura 8 ilustra el nivel de satisfacción percibido de los empleados por sexo en las diversas organizaciones, se encontró en el nivel alto un 41.11% de satisfacción por parte de los hombre, en las mujeres un 15.75%, en el medio un 30.62% por parte de los hombres y de las mujeres un 8.61%, mostrando al final en el nivel bajo una puntuación 2.87% en los hombres y las mujeres con un .96%.

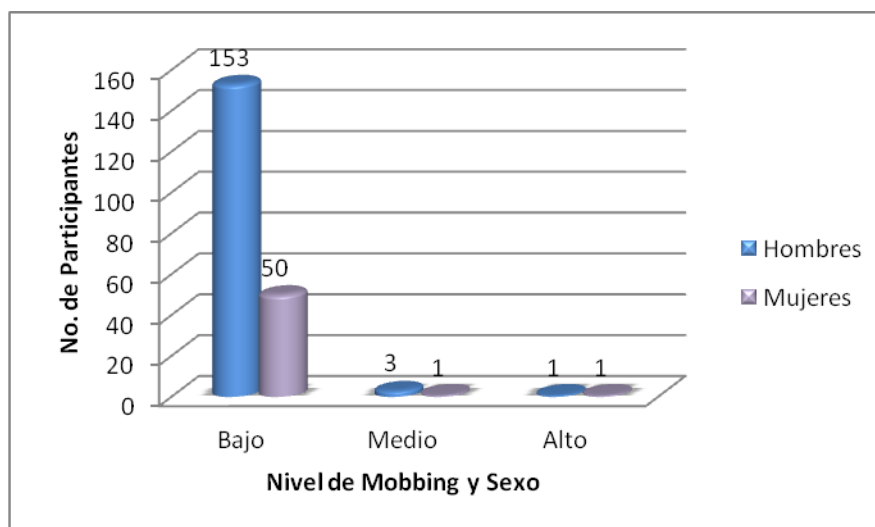


Figura 9 Nivel del Mobbing por Sexo

En la figura 9, se pueden observar los niveles de Mobbing que percibieron todos los empleados de las empresas, mostrando un bajo nivel de Mobbing con una puntuación de 73.20% en hombres, 23.93% en mujeres, en el nivel medio se encontró con 1.44% en los hombres y en mujeres un .48% y en el nivel alto se encontraron tanto hombres como mujeres en .48%.

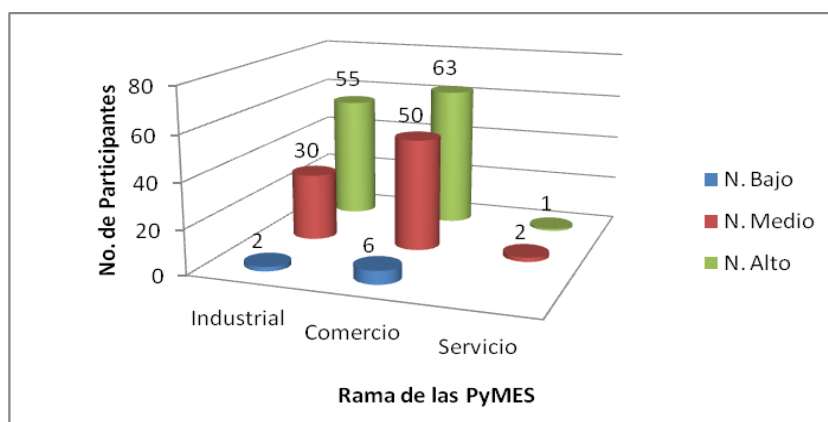


Figura 10 Nivel de Satisfacción Laboral por Rama

En la figura 10, se muestran los niveles de satisfacción que hay dentro de cada rama, indicando que las empresas en general presentan un nivel óptimo de satisfacción laboral, obteniendo puntajes altos en comercio con 42%, en industria con 63.2% y un 66.7% en servicio, en el nivel medio se encontrála industria con 34.5%, comercio con un 42% y servicio 33.3%, teniendo un nivel bajo mínimo en cada rama ya que en servicio no se presenta en cuanto a comercio tiene 5% e industrial cuenta con 2.3%.

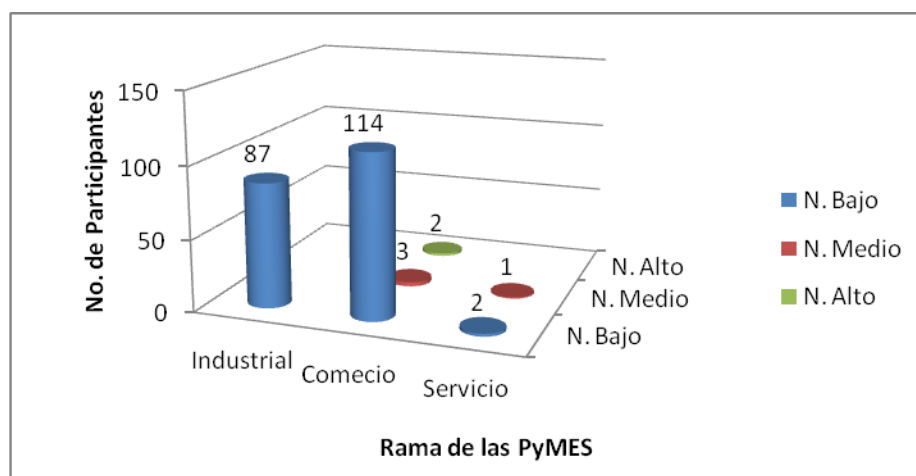
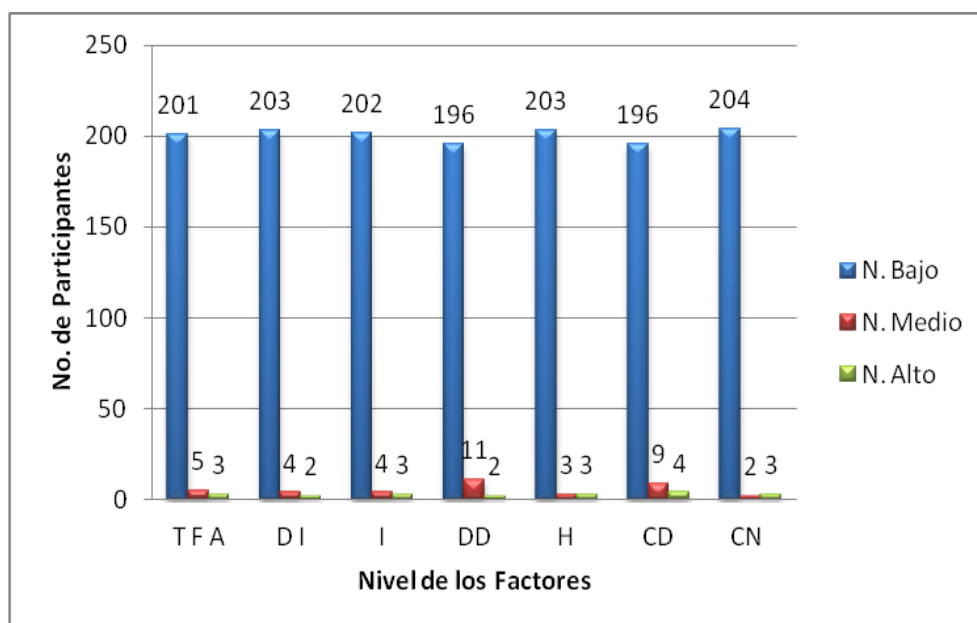


Figura 11 Nivel de Mobbing por Rama

En la figura 11, se observa que el Mobbing se encontró en niveles bajos o nulos, en el caso de industria sólo fue percibido el nivel bajo con un 100%, en servicio se encontró un nivel medio de 33.3% y un 66.7% en el bajo, mientras que comercio se encontró con un 1.7% en el nivel alto, 2.5% el medio y un 95.8% en el bajo.



Nota: Las siglas de la tabla corresponden a los siguientes términos: TFA- Trabajo Fuera de Área, DI- Daño a la Integridad, I-Intimidación, DD- Devaluación del Desempeño, H- Hostigamiento, CD- Conductas Degradantes y CN- Críticas Negativas.

Figura 12 Factores del Mobbing

De acuerdo a los resultados obtenidos, los factores que se percibieron en el nivel alto son: conductas degradantes con 4 empleados; trabajo fuera de área, intimidación, hostigamiento y críticas negativas con 3 empleados cada uno; mientras que daño a la integridad cuenta con 2 empleados al igual que devaluación del desempeño (Ver figura 12).

Por otro lado, los factores que se presentaron en el nivel medio, son: devaluación del desempeño con 11 empleados; conductas degradantes con 9 empleados; trabajo fuera de área por 5 trabajadores; factores de daño a la integridad e intimidación

cuentan con 4 empleados; factor de hostigamiento con 3 empleados y por último el factor de críticas negativas con 2 empleados.

Los factores correspondientes al nivel bajo oscilaron entre los 196 empleados en devaluación de desempeño y conductas degradantes, hasta 204 empleados que sólo percibieron críticas negativas; los factores daño a la integridad y hostigamiento corresponden a 203 empleados; el factor intimidación a 202 empleados y por último el trabajo fuera de área con 201 empleados.

Esto significa que la mayoría de los trabajadores no perciben de una manera relevante los factores del acoso laboral, esto es tal vez a que en la pregunta abierta de satisfacción laboral respecto a que tan comprometido se siente con la empresa entre un 80 y 90% respondieron que se sentían muy comprometidos y cómodos en el trabajo.

Tabla 1. Resultado de los factores por sexo

Nivel Fact	Fact. 1 Trabajo fuera de área			Fact. 2 Daño a la integridad			Fact. 3 Intimidación			Fact. 4 Devaluación del desempeño			Fact. 5 Hostigamiento			Fact. 6 Conductas degradantes			Fact. 7 Críticas negativas		
	B	M	A	B	M	A	B	M	A	B	M	A	B	M	A	B	M	A	B	M	A
Fem.	94	1	2	51		1	50		2	49	2	1	50		2	48	3	1	50		2
Mas.	151	4	1	151	4	1	151	4	1	146	9		152	3	1	147	6	3	153	2	1

Las siglas en la tabla son referidas al nivel del factor como: B- Bajo, M medio y A- Alto.

Tabla 1. Resultados de los factores por sexo.

En la tabla 1 se ilustra la percepción por sexo de los empleados ante cada uno de los factores, al igual que en cada nivel del mismo, donde se presentó que las mujeres perciben en un nivel alto, a los factores trabajo fuera de área, intimidación, hostigamiento y críticas negativas con 2 empleadas en cada uno; los factores daño a la integridad, devaluación del desempeño y conductas degradantes es representada por una persona; en el nivel medio se encontraron 3 empleadas en el factor de conductas degradante; mientras que en el factor de hostigamiento se presentó 2

empleados; en el factor de trabajo fuera de área una empleada; en cuanto a los factores de daño a la integridad, intimidación, hostigamiento y críticas negativas, no son percibidos por las mujeres en este nivel. En el nivel bajo el mayor número de empleadas es de 94, el cual pertenece al factor de trabajo fuera de área y el de menor puntuación es el de 48 que son conductas degradantes.

Mientras que el factor de críticas negativas se presentó en 153 hombres; en hostigamiento 152 empleados; en trabajo fuera de área, daño a la integridad e intimidación 151, conductas degradantes 147 y devaluación del desempeño 146, indicando que hay una alta cantidad de trabajadores de sexo masculino ubicados en el nivel bajo de los factores. En el nivel medio se encontraron 9 empleados en el factor devaluación de desempeño, 6 en conductas degradantes, trabajo fuera de área, daño a la integridad e intimidación contaron con 4 empleados cada uno; hostigamiento 3 empleados, por último se encuentra críticas negativas con 2 empleados. En el nivel alto se percibieron conductas degradantes con 3 trabajadores, mientras que trabajo fuera de área, daño a la integridad, intimidación, hostigamiento y críticas negativas tienen 1 empleado cada una.

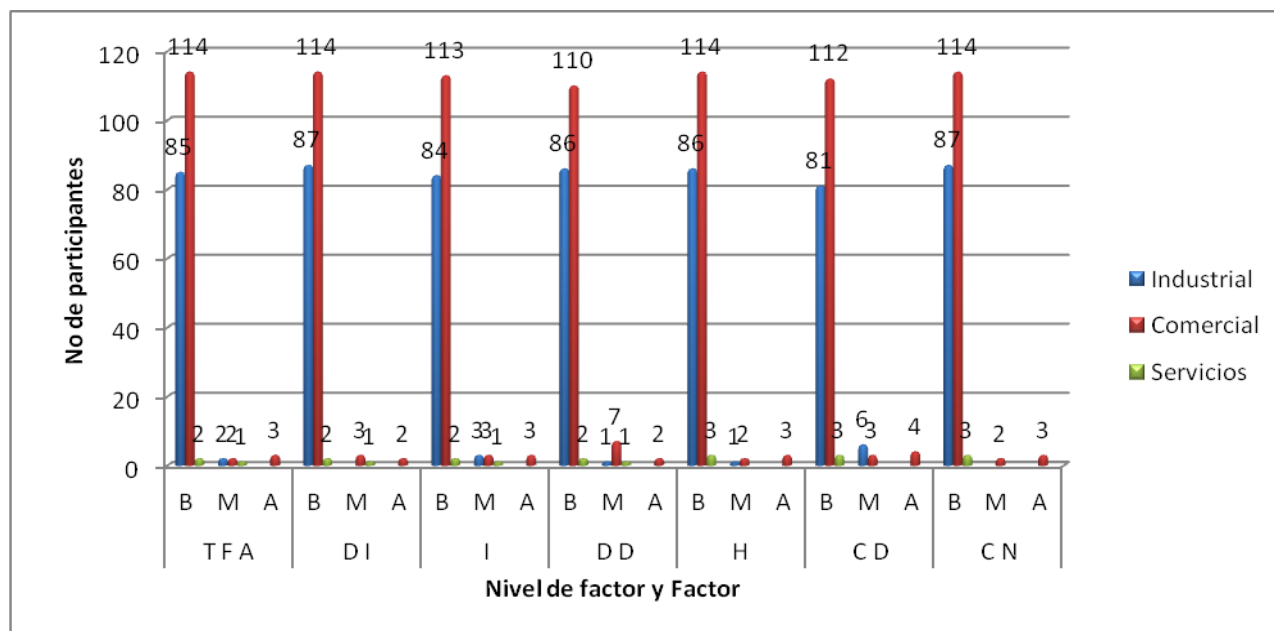


Figura 13 Nivel de los Factores del Mobbing por Rama.

La figura 13 muestra la cantidad de empleados por rama y factor y el nivel de percepción de cada factor, donde se obtuvo un nivel bajo en los factores de hostigamiento, conductas denigrantes y críticas negativas representado por 3 empleados dentro de la rama de servicios, mientras que trabajo fuera de área, daño a la integridad, intimidación y devaluación de desempeño se identificaron 2 empleados en el nivel bajo, así como en el nivel medio un empleado.

En la rama comercial se encontraron a 114 empleados en el nivel bajo en los factores de trabajo fuera de área, daño a la integridad, hostigamiento y críticas negativas, el factor de intimidación 113 empleados, conductas degradantes 112 y en devaluación del desempeño 110. En el nivel medio se identificaron 7 empleados en devaluación del desempeño, 3 en daño a la integridad, intimidación y conductas degradantes, mientras que trabajo fuera de área, hostigamiento y críticas negativas con 2 empleados. En el nivel alto se encontraron 4 empleados en conductas degradantes, mientras que trabajo fuera de área, intimidación, hostigamiento y críticas negativas 3 empleados, y daño a la integridad al igual que devaluación del desempeño cuentan con 2 empleados.

En la rama industrial se presentó un nivel bajo con 87 empleados en daño a la integridad y críticas negativas, 86 trabajadores en devaluación del desempeño y hostigamiento, 85 en trabajo fuera de área, 84 en intimidación, y 81 en conductas degradantes. En el nivel medio se encontraron 6 empleados en el factor de conductas degradantes, 3 en intimidación, 2 en trabajo fuera de área y 1 empleado en los factores de daño a la integridad y hostigamiento.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El desarrollo de la investigación sobre la percepción del Acoso Laboral de los empleados en las PyMES y su Satisfacción Laboral y tomando en consideración los resultados anteriormente descritos se concluye lo siguiente:

5.1 Conclusión

Los resultados obtenidos indican los niveles de Mobbing y Satisfacción Laboral que se encuentran presentes en las empresas evaluadas, mostrando que hay una relación entre ambas variables, indicando que entre menor sea la percepción del Acoso laboral (Mobbing) será mayor la presencia de la satisfacción en el trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos la presencia de la variable estudiada en la muestra evaluada de las 14 empresas participantes se encontró que, el nivel de Mobbing es bajo con un 97.1%, lo que indica que este fenómeno laboral es mínimo en estas empresas, así mismo la percepción del clima laboral es buena con un 56.9%.

Se encontró que los trabajadores participantes, perciben de manera general en nivel bajo la presencia de acoso laboral en las empresas que laboran. Al analizar los factores que constituyen el instrumento de medida, aún cuando los resultados son bajos, pero no indica que dejen de mostrarse, ya que se presentaron en el caso de las conductas degradantes, trabajo fuera de área, hostigamiento y críticas negativas. De acuerdo con esto, se puede mencionar que se encontró cierta concordancia con la investigación de López et al. 2010, donde mencionan que hay relación entre el Mobbing y satisfacción laboral, al igual que un descenso en el compromiso organizativo. En los resultados presentados, se encontró la relación entre, los factores del mobbing que dan como consecuencia que la motivación de los empleados sea menor, provocando con esto tal vez que las relaciones laborales en la organización no estén propiciando un buen ambiente laboral.

Como menciona Chiang y colaboradores (2010) la satisfacción laboral es un sentimiento de placer o dolor, lo que es distinto a pensamientos, objetivos e intenciones de comportamiento, los cuales juntos son los que ayudan a la dirección de la empresa a comprender la relación que hay entre los trabajadores y su empleo, de igual manera menciona que la satisfacción laboral se encuentra en función de que las necesidades sean cubiertas (pagos, afiliaciones, logros, autorrealización, etc.) lo que sugiere que en tanto los empleados se sienten seguros, ven que sus necesidades son cubiertas a partir del resultado de su trabajo, el empleado está satisfecho con su trabajo. Los empleados de las empresas participantes tienen una satisfacción elevada, posiblemente debido a que no perciben peligro en el trabajo

que desempeñan, se sienten seguros en el mismo y cubre las necesidades que éstos presentan.

Finalmente el objetivo de la investigación se cumple, en virtud de que se describe la presencia del Mobbing y la Satisfacción Laboral en los empleados de las PyMES participantes.

De igual manera la hipótesis de la investigación se acepta ya que menciona que una Satisfacción laboral alta en los empleados en las PyMES es debido a que presentan un bajo o nulo nivel de Acoso y Violencia laboral lo cual es confirmado en la investigación los niveles de satisfacción de 56.9% y un nivel bajo de mobbing con un 97.1% además de ser respaldada por la teoría revisada.

5.2 Recomendaciones.

Es necesario que se tome en cuenta las muestras para que éstas sean equitativas utilizando como criterios la inclusión y la exclusión. También es necesario relacionar la variable del Mobbing con otras variables como el liderazgo, el nivel de estrés de los trabajadores y supervisores, la motivación, las relaciones interpersonales que permitan determinar la presencia y relación entre éstas variable.

Es conveniente considerar una reaplicación con el mismo instrumento a la muestra evaluada transcurrido un año de este estudio, pero fuera del horario laboral para determinar si las respuestas que se dieron en este estudio se mantienen de manera consistente.

Otros aspectos por considerar, serian las estrategias que se requieren implementar para conductas degradantes, trabajo fuera de área, hostigamiento y críticas negativas que afectan la labor del trabajador y por ende sus relaciones interpersonales ocasionando con esto un clima laboral inadecuado.

REFERENCIAS

- Academia Mexicana de la Lengua. (2013). Concepto del Mobbing. Recuperado de <http://www.academia.org.mx/busqueda.php>
- Aranda, H., Solleiro, J., Castañón, R. y Henneberry, D. (2008). Gestión de la innovación tecnológica en PyMES agroindustriales Chihuahuenses. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 23(12), 681-694.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2ª ed.). México: PEARSON Educación.
- Boada, J., Vallejo, R., Tomás, E. y Rodríguez, M. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 2(17), 212-218.
- Caamaño, E. (2011). La noción de acoso moral laboral o "mobbing" y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 37, 215-240. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/rdpucv/n37/a05.pdf>.
- Chiang, M., Méndez G. y Sánchez, G. (2010). Cómo Influye la satisfacción Laboral Sobre el Desempeño: Caso Empresa de Retail. *Theoria*. 2(19), 21-36.
- Comisión interamericana de Derechos Humanos. Art. I, II, XIV. (2012). Recuperado de <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajador*. (11ª ed). México: Mc Graw-Hill.
- Declaración de los Derechos Humanos. Art. 23. (2013). Las personas tienen derecho al trabajo, sin ser discriminados, y tienen remuneración equitativa. Recuperado de: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>
- Edreira, M. (2013). Fenomenología del acoso moral. *LOGOS, Anales del Seminario de Metafísica*, 36, 131-151.
- Falquemberg, C. (2012). PyMES Hoteleras Gestión de Conocimiento, para una Mayor Competitividad. *Revista Electrónica CECIET*, (2),1-15.
- Fernández, R., Ruiz, J. y Fernández, N. (2006). Los Recursos Humanos en las PyMES: Análisis empírico de la formación, rotación y estructura de

- prioridad. *Cuadernos de Gestión*. 1(6), 63-80. Recuperado de <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/614.pdf>
- Flores, R., Abreu, J. y Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 1(3), 65-99.
- Fondevilla, G. (2008). El Hostigamiento Laboral como Forma de Discriminación: un Estudio Cualitativo de Percepción. *Revista Mexicana de Sociología*. 2(7), 305-329.
- Frías, S. (2011). Hostigamiento, acoso sexual y discriminación laboral por embarazo en México. *Revista Mexicana de Sociología*. 2(73), 329-365.
- García, G., Bermúdez, F., Sierra, N. y Paredes, L. (2011). Acoso Psicológico en el Trabajo "Mobbing". *Revista Científica Electrónica de Psicología*, 13, 171-193.
- García, Z. (2009). Acoso Laboral en México. *Asociación Iberoamericana de Juristas del Derecho del Trabajo y la Seguridad Social*. Recuperado de <http://aijdtssgc.org/2009/11/20/el-acoso-laboral-en-mexico/>
- Grueso, M. y Toca, C. (2012). Prácticas organizacionales saludables: una propuesta para su estudio. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 37, 132-155.
- Henkens, K. y Leenders, M. (2008). Burnout e intenciones de jubilación anticipada entre empleados mayores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones online*, 3(24), 325-346. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n3/v24n3a04.pdf>
- Hernández, J., Soberanes, L. y De la Fuente, A. (2011). Síndrome del Burnout vs Engagement "Una Lucha Contante Dentro De Las Organizaciones". *Revista Científica de Psicología*, 11, 92- 105.
- Hernández, N. y Sánchez, J. (2007). Manual de Psicología Cognitivo-conductual para trastornos de la salud. Editorial: Libros En Red. 12-19. Recuperado de http://books.google.com.mx/books?id=EzlwZg_aH6AC&pg=PA51&dq=modelo+cognitivo+conductual&hl=es&sa=X&ei=g6VIUfX8OZD-rAHQooC4Cg&ved=0CDwQ6AEwAg#v=onepage&q=modelo%20cognitivo%20conductual&f=false

- Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. (7ª ed). México: Mc Graw Hill.
- Kinicki, A. y Kreither, R (2003). *Comportamiento Organizacional Conceptos, Problemas y Prácticas*. México: Mc Graw-Hill.
- Ley federal del trabajo. Art. 133. (2013). Este artículo se refiere a las prohibiciones de los patrones o a sus representantes. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>
- López, Á., Vázquez, P. y Montes, C. (2010). Mobbing: Antecedentes Psicosociales y Consecuencias sobre la Satisfacción Laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 2(42), 215-224.
- Martínez, M., Irurtia, M., Camino, L., Torres, M. y Queipo, D. (2012) El Acoso Psicológico en el Trabajo o Mobbing: Patología Emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, 3, 05-12.
- Mercado, H. y Palmerín, M. (2007). La interacción de pequeñas y medianas empresas, Edición electrónica gratuita. Texto completo. Recuperado de www.eumed.net/libros/2007c/334/
- Mesa, F. y Kaempffer, A. (2004). 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas. *Revista médica de Chile* [online], 9 (132), 100-1108. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v132n9/art12.pdf>
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez, M., Garrosa, E. y Morante, M. (2004). *Acoso psicológico en el trabajo; una aproximación organizacional*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 3(20), 277-289. Recuperada de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317816001>
- Navarro, Y., Climent, J. y Ruiz, M. (2012). Percepción social de acoso sexual en el trabajo. *Cuaderno de relaciones laborales*. 2 (30), 541-561. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/40212/38613>
- Olliver, J. y Thompson, P. (2009). Diferencias en el proceso de innovación en empresas pequeñas y medianas de la industria manufacturera de la ciudad de Chihuahua, México. *Contad. Adm* [online], 227, 9-28. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n227/n227a2.pdf>

- Ortega, C. y López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 1(4), 137-160.
- Pavón, L. (2010). *Financiamiento a las Microempresas y las Pymes en México*. CEPAL- Serie Financiamiento del Desarrollo, 226. Santiago de Chile. Caacid
- Peralta, M. (2004). El Acoso Laboral-Mobbing- Perspectiva Psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, 18, 111-122.
- Pereda, L., Márquez, F., Hoyos, M. y Yáñez, M. (2009). Síndrome de burnout en médicos y personal paramédico. *Salud Ment online*, 5(32), 399-404. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v32n5/v32n5a6.pdf>
- Riquelme, A. (2006). Mobbing, un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo. *Ciencias Sociales Online*, 2(3), 39-57.
- Robins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decima edición. Naucalpan de Juárez, Estado de México, México: Pearson Educación.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción Laboral Como Productor Del Desempeño: En Una Organización Estatal Chilena. *Salud & Sociedad*. 2(2), 219-234.
- Romero, J. (2006). Mobbing Labora: Acoso Moral, Psicológico. *Revista de Ciencia Jurídicas*. 11, 131-162.
- Rosillo, Y., Velázquez, R. y Marrero, C. (2012). La Satisfacción Laboral. Un Acercamiento Teórico Metodológico para su Estudio. *Observatorio de la Económica Latinoamericana*, 163.
- Salanova, M., Martínez, I. y Llorens, S. (S/F). *Psicología Organizacional Positiva. Psicología de la organización*. Pearson Prentice Hall, 367-369. Texto completo en: http://www.wont.uji.es/wont/downloads/capitulos_libro/nacionales/2005SALANOVA06CN.pdf
- Sánchez, A. y Sarmiento, S. (2011). La Innovación en las Pymes de México, como Impulso de un Desarrollo Sustentable. *Revista Internacional la Nueva Gestión Organizacional*, 12, 23- 43.

- Sarmiento, S., Sánchez, A. y Ramírez, G. (Octubre, 2012). *Innovación y Sustentabilidad como Elementos Integrales para la Competitividad*. XVII Congreso Internacional de Contaduría Administración E Informática. Ciudad Universitaria México D.F.
- Topa, G., Depolo, M. y Morales, F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 1(19), 88-94.
- Trujillo, M., Rivas, L., Rosas, J. y Gutiérrez, J. (2008). Propuesta de un modelo del Mobbing bajo la óptica administrativa, utilizando en sus variables la Inteligencia Emocional. *Criterio Libre*, 9,139-161. Recuperado de <http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/9/CriterioLibre9art06.pdf>
- Trujillo, M., Valderrabano, M. y Hernández, R. (2007). Mobbing: Historia, Causas, Efectos y Propuesta de un Modelo para las Organizaciones Mexicanas. *Revista INNOVAR*, 29(17), 71-92.
- Uribe. J. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo MOBBING*. México: Manual Moderno.
- Valdez, L., Trujillo, M. y Torres, A. (2010). Herramienta diagnostico de PyMES factores propios de la organización y situacionales del Mobbing (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomas.
- Verona, M. y Santana, M. (2012). El Mobbing: ¿el crimen perfecto? No, qué más quisieran “algunos”. *Criterio Libre*, 17(10), 147-176. Recuperado de <http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/17/art7.pdf>

ANEXO

Anexo 1.- Instrumento Satisfacción Laboral

Encuesta de Satisfacción Laboral.

Sexo: F () M () Edad: _____ Nivel Escolar: Primaria () Secundaria () Preparatoria () Universitario ()

Área: _____ Número de personas a su cargo: _____

El objetivo de esta encuesta es conocer el nivel de satisfacción laboral que presenta en su lugar de trabajo.

Instrucciones: marque con una "X" la casilla que d respuesta a las siguientes cuestiones, conteste lo más honestamente posible. La información proporcionada será confidencial. Gracias por su colaboración.

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Tiene la libertad de decidir cómo y cuándo hacer su trabajo				
Se aprecia fácilmente el producto final de su trabajo				
Su trabajo requiere utilizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos				
Los resultados de su trabajo afectan directamente el bienestar de otra persona				
Los supervisores u otras personas le dan a conocer lo bien que lo ha desarrollado				
Cada miembro del grupo puede desarrolla bien todas o gran parte de las tareas que tiene asignado el grupo				
El grupo puede ver el trabajo en el producto final.				
Los resultados del trabajo del grupo afectan de manera significativa el bienestar de otras personas				
En su trabajo, los supervisores u otras personas les brindan la información necesaria para realizar su tarea de calidad				
Los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo				
El grupo, se mantiene unido para lograr una meta común después de acordarla.				
Se siente usted en todo momento apoyado por el grupo				
Está satisfecho con las relaciones que hay entre los miembros del grupo y sus dirigentes				
El ingreso que recibe, lo permite satisfacer sus necesidades personales				
El ingreso que recibe, es de acuerdo al trabajo y la calidad con que lo realiza				
Corresponde el salario que recibe a su nivel de preparación.				
Conoce los puntos que evalúan para seleccionar y otorgar meritos destacados				
El sistema para motivar establecido ofrece el mayor merito a los más destacados				
Los trabajadores más destacados son quienes reciben mayor cantidad de reconocimientos				
El ambiente de trabajo está debidamente protegido, se siente seguro en el área.				
Las condiciones higiénicas del ambiente son favorables				
En el ambiente hay cuidado, orden y le resulta agradable.				
Los equipos, muebles herramientas útiles de trabajo y espacio permiten realizar el trabajo cómodamente.				
Le satisfacen las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad				
Las condiciones de desarrollo personal y profesional (capacitación, posibilidades de asenso etc.) le satisfacen				
Reciben apoyo para resolver sus problemas personales y familiares				
Su centro laboral proporciona condiciones de desarrollo y participación en las esferas culturales, recreativas y sociales				
Valore íntegramente su satisfacción en la Organización				

Su centro laboral propicia condiciones favorables de:

Alimentación	
Salud	
Transporte	
Otros:	

Usted, en qué forma se considera comprometido con la empresa:

Anexo 2- Instrumento Acoso laboral y Ficha Técnica

Instrumento de Acoso laboral.

Edad: _____ Sexo: F (<input type="checkbox"/>) M (<input type="checkbox"/>) Años trabajando: _____ Área : _____.
Rama: Industrial _____ Comercial: _____ Otro: _____ Tipo de organización: Pública (<input type="checkbox"/>) Privada (<input type="checkbox"/>)

Este instrumento tiene como objetivo identificar la presencia de indicadores de acoso laboral entre compañero de una organización.

Instrucciones: Marca con una "X" la opción de respuesta que mejor describa la frecuencia con que vive cada situación, en su trabajo actual, no se detenga mucho en cada pregunta y conteste lo más sinceramente posible. Las respuestas que usted nos proporcione serán confidenciales. Agradecemos su colaboración.

	Muy Frecuente	Frecuente	Algunas Veces	Nunca
Se me da información errónea sobre mí área de trabajo				
Se me oculta información esencial para realizar mí trabajo				
Se me asignan trabajos de manera urgente y luego son ignorados				
Se me aplican evaluaciones que no corresponde a mí área de trabajo				
Se me asignan tareas muy por debajo o muy por encima de mis competencias				
Me piden que realice tareas en exceso fuera de plazos de cumplimiento imposibles				
Soy ignorado(a) por mis compañeros(as) de trabajo				
Se me asignan labores que no me corresponden				
Se me asignan trabajos sin equipo de prevención adecuado				
Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores o fallas en mí área de trabajo				
Prohíben a mis compañeros(as) de trabajo hablar conmigo				
Me asignan trabajos en mis horas de descanso				
Se me obliga a tomar días de descanso sin paga				
No cuento con equipo indispensable para la seguridad en mí área de trabajo				
Se me evalúa de forma negativa y lo comparan con el de mis compañeros(as)				
Me obligan a realizar trabajos nocivos para mi salud				
Se me obliga realizar trabajos que ponen en riesgo mí estado de salud				
Soy discriminado(a) por mis compañeros(as) por mi complexión física.				
Se me asignan actividades que degradan mí dignidad (naturaleza humana)				
Recibo mensajes obscenos de forma escrita				
Me hostigan con señas obscenas				
Me han amenazado con perder el empleo si no accedo a tener relaciones sexuales				
Me empujan o acorralan físicamente para intimidarme				
Se me pide que realice trabajos que van contra mis principios (creencias y valores)				
Se me amenaza con perder el trabajo				
Soy ridiculizado frente a mis compañeros(as) de trabajo				
Recibo amenazas verbalmente en mí trabajo				
Se producen ataques verbales criticando mí trabajo				
Recibo amenaza de baja de sueldo				
Se me obliga a realizar trabajos forzados como medida de disciplina				
Me ocasionan gastos económicos que debo cubrir con mi sueldo				
Me gritan o me elevan la voz de manera intimidante				
Se me evalúa de forma negativa y lo comparan con el de mis compañeros(as)				
Se me asigna un lugar o área de trabajo aislado del resto de mis compañeros(as)				
Se me priva de incentivos que me corresponden por derecho				
Me niegan los permisos a los que tengo derecho				
Se evalúa mí trabajo de manera injusta				
Toman mis pertenencias sin mí autorización				
Recibo críticas por cualquier cosa que haga o decisiones que tome en mí área de trabajo				
No me pasan llamadas, ni recados en situaciones de emergencia				
No reconocen mis logros en el trabajo				
No recibo buen entrenamiento sobre mis actividades laborales				
Prefiero alejarme de mis compañeros(as) para evitar problemas				
No toman en cuenta mí desempeño				
Se me obliga a tomar vacaciones con medio sueldo				
He sido controlado(a) y/o vigilado(a) en extremo				
Se me pide que realice la misma actividad todos los días				
Mis compañeros(as) de trabajo no toman en cuenta mis opiniones				

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento: Instrumento de Acoso Laboral

Autoras: Dra. Claudia García Hernández, Mtra. Mirsha Alicia Sotelo Castillo y Miriel Guadalupe Serrano Zavala

Fecha de elaboración: Marzo del 2013.

Procedencia: Cd Obregón Sonora.

Propósito: Identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción del ambiente de trabajo dentro de las organizaciones con la finalidad de proporcionar información acerca del nivel en el que se encuentran con respecto al acoso aboral que puede estar afectando a los empleados de las PyMES.

Significación: Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado a que los empleados son o se sienten acosados dentro del trabajo y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado a que los empleados no presentan síntomas de acoso laboral dentro de la organización.

Tipo de escala. Una escala de Likert (de medición ordinal) en la que cada persona responderá a estas afirmaciones seleccionando un punto en una gradación del continuo asentamiento-rechazo.

Validez:

De expertos:

Mtra. Santa Magdalena Mercado Ibarra

Dra. Eneida Ochoa Ávila

Mtra. Mercedes Idania López Valenzuela

De constructo:

Se sometieron los reactivos al análisis factorial a través del método de componentes principales con rotación varimax, excluyendo a los reactivos con un peso factorial menor a .40. El resultado del factorial indica que los reactivos se agruparon en 7 factores, con un KMO de .768 y una varianza total explicada de 60.45%, se eliminó solamente un reactivo.

Confiabilidad: Se realizó un análisis psicométrico de confiabilidad para determinar su consistencia interna del Coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo resultado muestra una puntuación de .943 dando un instrumento confiable.

Grupo de referencia (población destinataria): Va dirigida a adultos integrantes de las PyMES en Cd. Obregón, Son.

Extensión: El instrumento consta de 47 reactivos. El tiempo de duración para desarrollarlo es de máximo 10 minutos.

Material a utilizar: instrumento impreso y lápiz.

Subescalas: El instrumento se divide en tres componentes que son acoso Psicológico, físico y sexual, mostrando a su vez siete factores:

FACTORES	DEFINICIÓN
Trabajo fuera de área 39,55,40,54,43,41,48,17,51, 47,11,45,42,25,14,46,20,49	Se entiende como todo trabajo o labor que se encuentre fuera de sus actividades asignadas o en tiempos demasiados cortos para su elaboración o fuera de su horario laboral.
Daño a la integridad 7,18,8,30,4,19	Se refiere al daño que sufre el trabajador a su persona ya sea por parte de sus compañeros o superiores.
Intimidación 60,53,33,26,3	Es el acto que conlleva a amedrentar a una persona o grupo de personas, ya sea de manera verbal o física.
Devaluación del desempeño 13,22,15,31,16,23	Es todo aquello que devalúe al trabajador al momento de estar realizando sus actividades dentro de la empresa.
Hostigamiento 28,29,27,21,50	El hostigamiento laboral alude a la violencia psíquica y con regularidad, el objetivo es anular totalmente a su víctima (Moreno–Jiménez, Garrosa, Galindo, San Julián, Rodríguez, Morante, y Losada, 2002) para conseguir a mediano o largo plazo que abandone el trabajo (empresa u organización en general), recortando para ello su capacidad de comunicación y de interacción con los compañeros y compañeras, rebajando tanto sus responsabilidades como su participación en la vida laboral y social de la organización.
Degradantes 2,1,44	Es toda aquella acción que desmotive o haga menos el trabajo o los esfuerzos de un trabajador.
Críticas negativas 12,37,35,24	Es toda aquella crítica que en lugar de alentar al trabajador a realizar una mejor labor, solo se resaltan los puntos negativos del o los empleados.

Bibliografía.

Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Galindo, C., San Julián, L., Rodríguez-Carvajal, R., Morante, M^a.E., y Losada, M^a.M (2002). *Manual sobre el acoso psicológico*. (2^a. ed), Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo: UGT Madrid.