

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE
MÉXICO**

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



**PERSONALIDAD Y VULNERABILIDAD AL ACOSO LABORAL
EN UNA EMPRESA METALMECÁNICA. ANÁLISIS Y PROPUESTAS.**

**TRABAJO TERMINAL DE GRADO
PARA OBTENER EL GRADO DE**

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PRESENTA

Lic. Mariana Aguayo García

DIRECTOR DE TRABAJO TERMINAL DE GRADO

PhD. Daniel Arturo Cernas Ortiz

CO - DIRECTORA DE TRABAJO TERMINAL DE GRADO

Dra. Patricia Mercado Salgado

TUTORA DE TRABAJO TERMINAL DE GRADO

Mtra. Elizabeth Urrutia Sanabria

RESUMEN

En el presente estudio se analizó la relación entre la personalidad y la vulnerabilidad al acoso laboral en una empresa metalmecánica. En aras de brindar propuestas para la organización, el objetivo fue determinar la relación entre diferentes configuraciones de personalidad y la vulnerabilidad a sufrir el mencionado acoso en la empresa objeto de estudio. El método de investigación consistió en un diseño cuantitativo, correlacional y transversal. Fue una investigación no experimental en la que se aplicó un cuestionario integrado por una escala que midió las diversas dimensiones de personalidad de acuerdo con el Modelo de los Cinco Grandes, y otra que midió la vulnerabilidad al acoso laboral. La población participante se integró por 207 colaboradores de la empresa metalmecánica. Mediante análisis estadístico, se determinó que los niveles de vulnerabilidad al acoso laboral en la empresa objeto de estudio eran medianos, pero con oportunidad de mejora. Los perfiles de personalidad: Equilibrados, ecuánimes, balanceados y reservados, se asociaron significativamente con el acoso laboral. Sin embargo, se identificó que las personas “balanceadas” eran las más vulnerables al acoso y que los “ecuánimes” eran los menos vulnerables. Con los datos obtenidos se generaron propuestas para aminorar la vulnerabilidad al acoso laboral en la empresa en cuestión.

ABSTRACT

The present study analyzed the relationship between personality and vulnerability to workplace harassment in a metal-mechanic company. To provide proposals to the organization, the objective was to determine the relationship between different personality configurations and workplace harassment in the company that was the object of the study. The research method consisted of a quantitative, correlational, and cross-sectional design. The present was a non-experimental study in which a questionnaire was administered to measure both, the Big Five Personality dimensions, and individuals' vulnerability to workplace harassment. The participant population included 207 company associates. Through the statistical analysis, it was determined that work harassment levels in the company were medium, but areas of opportunity were detected. The personality profiles of equilibrated, equable, balanced, and reserved individuals were significantly related to workplace harassment. However, it was identified that "balanced" individuals were the most vulnerable to being harassed and that "equable" were the least vulnerable. Based on the data and the results, some proposals were designed and targeted to ameliorate workplace harassment in the company being analyzed.

ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	17
CAPÍTULO I. CONTEXTO Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 La industria metalmecánica en México.....	20
1.2 La empresa metalmecánica motivo de este trabajo.....	24
1.3 El acoso laboral en la empresa metalmecánica.....	28
1.4 Planteamiento del problema.....	31
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Mala conducta organizacional.....	34
2.2 El acoso laboral como caso específico de mala conducta organizacional.....	37
2.2.1 Definición e importancia del acoso laboral.....	39
2.2.2 Tipos de acoso laboral.....	40
2.2.3 Consecuencias del acoso laboral.....	42
2.3 La personalidad como un factor antecedente a la vulnerabilidad al acoso laboral.....	44
2.3.1 Definición de la personalidad y su estructura.....	44
2.3.2 El autoconcepto y la personalidad.....	46
2.3.3 Teoría de los rasgos de G. Allport.....	48
2.4 Vulnerabilidad y personalidad.....	50
2.4.1 Antecedentes documentados del acoso laboral.....	51
2.4.2 El Modelo de los 5 Grandes.....	55
2.4.3 La personalidad de los acosadores y acosados.....	58
2.5 Modelo teórico de este trabajo.....	60

CAPÍTULO III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de investigación.....	62
3.2 Participantes.....	63
3.3 Procedimiento.....	67
3.4 Medición de variables.....	68
3.5 Técnica de análisis de datos.....	69

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos.....	70
4.2 Identificación de perfiles (o configuraciones de personalidad)	73
4.3 Prueba de hipótesis.....	75
4.4 Breve diagnóstico de la situación.....	76

CAPÍTULO V. PROPUESTAS

5.1 Propuesta dirigida al personal vulnerable al acoso laboral.....	78
5.2 Propuesta organizacional.....	79
5.2.1 Estrategia de comunicación interna.....	79
5.2.2 Violentómetro laboral.....	81

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	83
-------------------------------------	-----------

CONCLUSIONES.....	85
--------------------------	-----------

REFERENCIAS.....	86
-------------------------	-----------

ANEXOS

Anexo I. El instrumento de medición.....	94
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comercio de la industria metalmeccánica entre México y la Unión Europea...	22
Figura 2. Organigrama de la empresa.....	26
Figura 3. Dimensiones componenciales del autoconcepto.....	47
Figura4. Modelo de la influencia de los Cinco Grandes en los criterios del CO.....	56
Figura5. Modelo teórico de investigación.....	61
Figura6. Gráfica de género del personal encuestado.....	63
Figura7. Gráfica de rangos de edad del personal encuestado.....	64
Figura8. Gráfica de nivel escolar del personal encuestado.....	65
Figura9. Gráfica estado civil del personal encuestado.....	66
Figura10. Gráfica de rango de ingreso mensual del personal encuestado.....	66
Figura 11. Gráficas de normalidad de las variables del estudio.....	71
Figura 12. Configuraciones o perfiles de personalidad encontrados en la muestra.....	74
Figura 13. Fases de comunicación interna.....	80
Figura 14. Violentómetro laboral.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadística descriptiva y correlaciones.....	70
Tabla 2. Distribución de las observaciones en los clústeres	73
Tabla 3. Diferencias en vulnerabilidad al acoso por perfil de personalidad.....	76

INTRODUCCIÓN

El término *mala conducta organizacional* (u *organizational misbehavior*, en inglés) se refiere a los actos en el lugar de trabajo que se cometen de forma intencional y que constituyen una violación de las reglas que regulan la conducta en la organización (Vardi & Weitz, 2003). Anecdóticamente, comentarios sórdidos de unos empleados a otros, robos, ocultamiento de conocimientos y herramientas de trabajo, sabotaje de las tareas de otros, entre muchas varias, son ejemplos de malas conductas en la organización que, aunque no se hable públicamente de ellas, o se intenten ocultar, suelen ser más frecuentes de lo que se piensa. La mala conducta organizacional implica que el trabajador no posee, o desconoce, los principios, valores, reglas y, en general, la ética de la empresa. Por ello, tanto el desempeño de los recursos humanos como sus relaciones interpersonales que conllevan el cumplimiento de sus tareas, serían inadecuados o deficientes en el contexto empresarial (Chiavenato, 2009). Como resultado de la mala conducta, se genera un impacto negativo en la productividad y en las condiciones de trabajo en general.

Dicho lo anterior, es importante diferenciar que la violencia laboral, como mala conducta organizacional, se constituye por incidentes en los que el personal sufre amenazas, ataques o abusos en el trabajo, que ponen en peligro directa o indirectamente su seguridad, su bienestar o su salud (STPS, 2017). Por otro lado, el acoso sexual, que también es una mala conducta, es una forma particular de violencia en la que hay un ejercicio abusivo de poder que pone en un estado de indefensión y de riesgo a una víctima, en uno o varios eventos, existiendo o no, la subordinación (Diario Oficial de la Federación, 2023).

En este trabajo se considera relevante indagar sobre la relación que tiene la personalidad de los empleados y la vulnerabilidad al acoso laboral. Esta forma de acoso (otra mala conducta organizacional) se entiende como todo abuso emocional acompañado de comportamientos

agresivos y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo, y/o entre superiores y subordinados, asociado a comunicaciones negativas, de manera sistemática y por un período prolongado de tiempo (Peralta Gómez, 2006). El acoso laboral es un comportamiento contraproducente, ya que viola las normas y amenaza el bienestar de una organización o de sus miembros (Barros, et al., 2012). En forma más coloquial (que refleja mejor su tono malévolo), el acoso en cuestión se entendería como “hacerle la vida de cuadritos” a otra persona con la finalidad de humillarla y perjudicarla hasta que “la corran”, renuncie por sí sola o se someta a la voluntad caprichosa de sus atacantes.

En el contexto anterior, la finalidad global de este Trabajo terminal de grado, elaborado específicamente para obtener el título de la Maestría en Administración de Recursos Humanos, fue explorar el nivel de vulnerabilidad al acoso laboral y su relación con la personalidad en una empresa metalmecánica ubicada en el Estado de México. Para lograr este propósito, se realizó un estudio cuantitativo, de tipo correlacional, no experimental y transversal, en donde se aplicó un cuestionario integrado por una escala que mide las diversas dimensiones de personalidad, otra que mide la vulnerabilidad al acoso laboral, y otras preguntas de carácter demográfico que, en total, integran 37 ítems. Los resultados fueron analizados mediante técnicas estadísticas con miras a obtener un diagnóstico que se tomó de base para desarrollar propuestas encaminadas a la prevención, identificación y atención del acoso laboral en la empresa metalmecánica objeto de estudio. El contenido de este trabajo se integra por las partes siguientes:

En el Capítulo I se muestra el contexto de la industria metalmecánica en México, una información de la empresa analizada, así como su situación actual con relación al acoso laboral; se planteó el problema de investigación. En el Capítulo II se revisa el concepto de mala conducta organizacional y la práctica del acoso laboral como un caso específico de conducta inadecuada y

perniciosa; se habla de su definición, importancia, tipos y consecuencias, revisando, también, el concepto de personalidad como un antecedente relacionado con la vulnerabilidad al acoso de algunas personas. Se estudiará, así, la definición de personalidad, su estructura, el autoconcepto y dos modelos teóricos estrechamente vinculados: La Teoría de los rasgos de G. Allport y el Modelo de los 5 Grandes, enfocando la atención en los rasgos de un acosado y de un acosador.

Continuando con la descripción del contenido de este trabajo, en el Capítulo III se detalla el método de investigación, las características de los participantes, el procedimiento empleado para la realización del estudio y la medición y la técnica de análisis de datos. El Capítulo IV contiene los resultados obtenidos e integra los perfiles o configuraciones de personalidad, la prueba de hipótesis y un breve diagnóstico de la situación. El Capítulo V incluye las propuestas dirigidas al personal vulnerable al acoso laboral, así como una propuesta organizacional para aminorar las áreas de oportunidad identificadas en el análisis. Después se presenta la discusión. Al final de este documento se presentan algunas conclusiones de la investigación y sus propuestas.

CAPÍTULO I. CONTEXTO Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 La industria metalmecánica en México

La transformación de materias primas ha tenido lugar entre las varias culturas que formaron y forman el territorio mexicano desde la época prehispánica. Una de las principales actividades ha sido la agricultura, pues tiene como propósito, obtener productos vegetales para la alimentación del ser humano y del ganado. Sin embargo, en el México virreinal también surgió la explotación minera, mayormente de plata y, con ella, Nueva España se situó en el centro del comercio mundial (Aceña, 2012). De las minas de Zacatecas salió el metal que alimentó la expansión comercial europea y asiática de los siglos XVII al XIX (Aceña, 2012).

Pero fue alrededor del año 1519, cuando los españoles llegaron a desarrollar distintas industrias con el fin de explotar los recursos, principalmente mineros; lo que dio origen a la actividad industrial. En los años 1521 al 1525, en la etapa de la conquista, se incrementaron los conocimientos en diversos sectores; entre tales: la industria minera, la industria de la pólvora, la textil, la industria de tabaco y la del jabón, mismas que tuvieron mayor desarrollo (González Rondón, 2003). A su vez, considerando principalmente a los españoles, la inmigración fue el primer mercado de consumo. Esto generó mayor crecimiento en la industria de la transformación, lo que permitió que la economía tuviera un movimiento como nunca antes (González Rondón, 2003).

Dicho lo anterior, se precisa que la industria metalmecánica aprovecha el uso de los productos obtenidos en los procesos metalúrgicos para la fabricación de piezas, herramientas, partes, equipos y productos terminados, como maquinarias completas (Medrano, 2020). Las empresas de la industria metalmecánica agrupan diversos sectores, cuyas actividades tienen

relación con la transformación, extrusión metálica o laminación (Metalmecánica Internacional, 2013).

Según Metalmecánica Internacional (2013), en México, con el impulso de las industrias automotriz y aeronáutica, para 2013 se esperaban inversiones por 35.000 millones de dólares en el sector metalmecánico. En ese año, según la misma fuente, la industria metalmecánica aportó el 14% del PIB manufacturero en México. Algunas regiones como Sonora, Chihuahua, Zacatecas, Durango y Guerrero, fueron los principales centros de interés para la inversión (Metalmecánica Internacional, 2013). Lo anterior, atrajo más empleos e impulsó adquisición de productos y servicios provistos por el sector metalmecánico.

La investigación de Becerril Torres et al. (2018) dejó saber que la industria metalmecánica del país aporta en torno a un 16% al PIB industrial. Esto, ya que produce una gran diversidad de componentes y materiales, formando, así, parte esencial de las cadenas de suministros del mismo; y de otros sectores. En la industria en cuestión dominan las micro, pequeñas y medianas empresas; asimismo, la capacidad de producción se deriva de altos niveles de importación (Becerril Torres et al., 2018), tal cual lo hace la manufactura mexicana, tomando en cuenta el uso de la tecnología para llevar a cabo los procesos que el giro demanda.

Según Guillermo Dillon, director de la Cámara de la Industria de la Transformación (CAINTRA) las exportaciones manufactureras iniciaron una tendencia positiva en el tercer trimestre de 2014, sin embargo, las reformas fiscales provocaron despidos de personal, recortes en producción e inversiones y alzas de precios (Metalmecánica Internacional, 2014).

Derivado del T-Mec, en el 2021, se abrió gran posibilidad para aumentar la producción en la industria metalmecánica de un 62.5% a un 75%. Ello conllevó tener una mayor capacidad

productiva que obliga a fortalecer las cadenas de suministro de los proveedores, incluyendo la certificación y actualización de maquinaria para la inversión extranjera (Garzón, 2021).

La actividad metalmeccánica ha sido favorecida por la gran diversidad de bienes que genera el sector metalmeccánico, y el desarrollo de tales industrias, las cuales están estrechamente enlazadas a las cadenas globales de valor (Becerril Torres et al., 2018). Algunos de sus aspectos técnicos de la actividad de la rama metalmeccánica hacen referencia a los procesos de fundición, el mecanizado, la forja, el ensamble de partes etc. Estas tareas se realizan con diferente grado de automatización, distinto nivel de calidad y tolerancia técnica (Katz, 1986).

El sector metalmeccánico de México representa el 1.9% del comercio total del sector, lo que indica que tiene poca participación en las exportaciones metalmeccánicas mundiales en comparación con la Unión Europea y el resto del mundo (Gobierno de México, 2018). En la Figura 1 se observan las importaciones en millones de dólares provenientes y destinadas a la Unión Europea.

Figura 1. Comercio de la industria metalmeccánica entre México y la Unión Europea



Fuente: Elaboración propia con base en

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/330048/TLCUEM_ficha_Metalme_canico.pdf

En 2017, CANACINTRA realizó una investigación para conocer las capacidades competitivas del sector metalmecánico, la muestra fue de 35 empresas de dicho segmento industrial. En cuanto a capacidad productiva, más del 75% de las empresas encuestadas, importaba hasta el 42% de su maquinaria, contemplando que el 66% de ella; tiene entre 5 y 10 años de antigüedad.

Un requerimiento principal, era la capacitación del personal, diversificada en las siguientes áreas y porcentajes: control de calidad 33%, la certificación para atender inspecciones de calidad 17% y capacitación en soldadura 17%. Por otra parte, se identificó que hay pocos cambios tecnológicos, el 75% de las empresas no han desarrollado proyectos que fomenten la innovación, un 55% carecen de vínculos de colaboración con centros de investigación e instituciones de educación superior. El 58% no tenían departamento de diseño de procesos y productos e innovación. Notablemente, el 83% de las empresas no realizaban benchmarking, estudios de mercado o estudios tecnológicos y el 40% no exportaba (Becerril Torres et al., 2018). En suma, este panorama nos brinda información sobre el área de oportunidad que tiene la industria metalmecánica en México con relación a la atención de los cambios tecnológicos.

Hoy en día, los escenarios han cambiado y se observa una transformación estructural en cuanto a la economía, tecnología, las estructuras sociolaborales y espaciales, que tienen relación con la localización de las empresas. A su vez, las diversas ciudades y regiones muestran ventajas competitivas que impulsan el desarrollo de la industria metalmecánica (Búffalo, 2008). Para el año 2013, se estimaban 300 empresas metalmecánicas en el territorio nacional (Metalmecánica Internacional, 2013). México Industry (2019) destacó que este sector, es una fortaleza para la economía mexicana; ello, por el alto grado de aplicación de la metalmecánica y por la pertinencia que ofrece el mercado mundial y especialmente a Norteamérica.

Desde una perspectiva nacional, el sector metalmecánico enfrenta grandes retos en cuanto a la productividad y competitividad. En el sector están presentes grandes empresas que forman parte de cadenas globales de valor, aunque no tienen una integración con la industria local (México Industry, 2019). También se encuentran micro y pequeñas empresas, las cuales operan de manera aislada, con enfoque local y que se encuentran inmersas en ciclos de falta de activos fijos y tecnológicos, así como falta de alianzas estratégicas, lo que les genera un contexto adverso para ser competidores exitosos en los mercados globales (México Industry, 2019).

1.2 La empresa metalmecánica motivo de este trabajo

La empresa metalmecánica en la que se enfoca este trabajo de investigación es 100% mexicana. Ésta nace en la ciudad de Chihuahua el día 24 de julio de año de 1986, siendo creada por la necesidad de suministrar materiales estratégicos en el mercado (García Álvarez, 2021).

Según información de la propia empresa, ésta comenzó ofreciendo vehículos utilitarios de reparto 100% eléctricos, creados a partir de tres fundamentos principales: alta calidad, innovación e implementación de tecnología mexicana. En 2012, la empresa metalmecánica en cuestión, desarrolló una unidad móvil impulsada por el viento y con mayor autonomía, es completamente eléctrica y alcanza la velocidad máxima de 70 km/h. Dichos logros permitieron incrementar la capacidad de producción. Por otra parte, desde 2013, la empresa integró un equipo de investigación y desarrollo, formado por diseñadores industriales, comunicólogos, mercadólogos y sociólogos, quienes iniciaron la búsqueda de un sustituto de madera con bajo impacto en el ambiente para la elaboración de algunos de sus productos. De este modo, se encontró el proceso de ecomadera, este material tuvo una etapa de desarrollo en la empresa, que

le permitió adaptarse a la industria para potencializar su aplicación y dar un valor agregado a la gama de productos terminados que se ofrecen a los clientes.

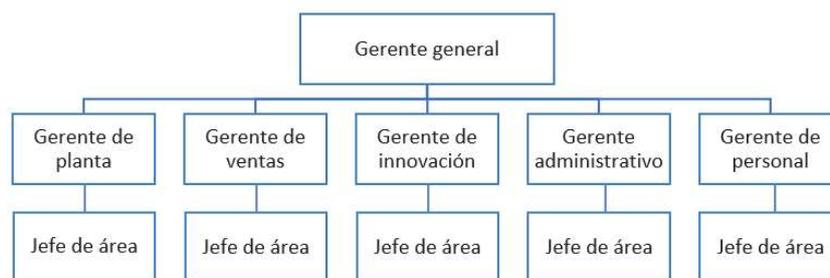
La empresa motivo de este documento impulsa el ingenio mexicano en el trabajo metalmeccánico y, a su vez, ha desarrollado un nuevo concepto de distribución sustentable mediante tecnología verde como una nueva línea de negocio. Actualmente su distribución de productos terminados es a toda la república mexicana y cuenta con más de 30 años de experiencia y presencia internacional en más de 20 países, teniendo su única planta productiva en Lerma, Estado de México.

A la fecha, y según información de la misma empresa, ésta cuenta con 600 colaboradores: 110 personas realizan actividades administrativas y el resto se encuentran directamente en la operación. La empresa adopta el concepto de “área de personal” para referirse a todo lo relacionado con la adquisición, separación, control, administración, atención, capacitación y desarrollo del capital humano. Su propósito es construir una empresa sustentable, plenamente humana y altamente productiva. Como parte de su filosofía, la empresa se distingue por las siguientes creencias:

- Valorar a las personas
- Ser una comunidad
- Competir y ganar
- Actuar con integridad
- Conseguir resultados
- Ser operadores eficaces
- Trascender y permanecer en el tiempo

La misión de la empresa motivo de esta redacción es: *"Generar valor a nuestros clientes con soluciones integrales, innovadoras y sustentables para el logro de sus objetivos"*. Por ello, la empresa impulsa a su talento humano al desarrollo personal y de la innovación. La visión de la empresa es: *"Ser un creador sustentable de valor; aliado estratégico de nuestros clientes, transformándonos y diversificándonos para lograr crecimiento"*. Tales objetivos estratégicos se persiguen mediante una estructura organizacional horizontal en la que se busca siempre llegar a los objetivos planteados año con año. Esta estructura organizacional se presenta en la Figura 2.

Figura 2. Organigrama de la empresa



Fuente: Elaboración propia con base en la empresa metalmecánica bajo estudio

Como muestra la Figura 2, la empresa cuenta con una Gerencia General y con cinco gerencias con sus respectivas jefaturas, siendo las gerencias de planta, de ventas, de innovación, de administración y de personal quienes constituyen la Junta de Gerencia (García Álvarez, 2021).

Actualmente, la empresa cuenta con cuatro líneas de producción:

- Línea 1, dedicada a la innovación y transformación en el punto de venta. Esta línea está enfocada en cambiar la forma en la cual se ofrecen los productos al mercado, propone ideas creativas y personalizadas que captan la atención de los clientes a través de diversos materiales como metal, madera, plástico, cartón entre otros.

- Línea 2, dedicada a la movilidad sustentable. Tecnología e ingeniería 100% mexicana, que incorpora vehículos utilitarios 100% eléctricos y de carga ligera con distintas funciones como la distribución de productos de consumo para las metrópolis.
- Línea 3, enfocada al desarrollo de soluciones tecnológicas que mejoren la productividad de la cadena de suministro.
- Línea 4, “Una solución a tu distribución”, con más de diez años de experiencia dedicada a la fabricación de cajas secas y refrigeradas acorde a las necesidades de cada cliente.

En conjunto, las líneas anteriores realizan los siguientes productos: exhibidores, carrocerías, vehículos eléctricos y desarrollos tecnológicos bajo altos estándares de calidad. En todo caso se da cumplimiento a la política de calidad de la empresa: *"En la empresa metalmecánica buscamos continuamente la mejora sustentable de nuestros procesos y de los productos y servicios que ofrecemos a los clientes con el fin de satisfacer sus requerimientos en un marco de responsabilidad social". Siempre también se da cumplimiento a la política de seguridad y salud: "En la empresa metalmecánica consideramos a la persona en el centro de nuestros valores. La seguridad y salud son indispensables para vivir auténticamente ese valor. Nos comprometemos a proporcionar un ambiente de trabajo seguro y mantener una cultura de seguridad, salud y bienestar entre el personal, sus familias y las comunidades donde laboramos". Estas políticas, sin duda, fortalecen la cultura organizacional de la empresa (García Álvarez, 2021).*

En el año 2018, la empresa se certificó bajo la norma ISO 9001:2015 NMX-CC-9001IMNC-2015. Con ello certificó sus procesos en *"Diseño y Producción de Material Punto De Venta, Carrocerías de Cajas Secas y Refrigeradas, Vehículos Eléctricos y Soluciones de Optimización y Seguridad Basadas en Hardware y Software". Esta certificación fue resultado*

del esfuerzo y compromiso por elevar los estándares de calidad para brindar una mayor eficiencia implementando acciones de mejora que garanticen un excelente servicio. Cabe recordar que la ISO 9001 es una norma internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), en 1987, y revisada en cuatro ocasiones, siendo su segunda edición en 1994, la tercera en el año 2000, la cuarta en 2008 y la quinta edición en 2015 (López Lemos, 2015). Esta norma se aplica a los sistemas de gestión de calidad de organizaciones públicas y privadas, de diversos tamaños o actividades empresariales, con el fin de garantizar la mejora de sus productos o servicios y a su vez comprometerse con la calidad.

Algunos aspectos fundamentales de la empresa es que siempre realiza actividades en beneficio a sus colaboradores y en busca de un clima laboral efectivo. De acuerdo con información de la empresa, entre tales iniciativas se encuentran, por ejemplo, eventos de integración de los diferentes días festivos que se celebran en México, campañas de reforestación, participación en exposiciones enfocadas a la movilidad eléctrica e híbrida en México, participación en foros nacionales e internacionales, actividades en la semana de la salud y sustentabilidad, campañas de inclusión laboral, así como capacitación a todo el personal en diversos temas que enriquecen a todos las y los colaboradores (García Álvarez, 2021).

1.3 El acoso laboral en la empresa metalmecánica

Con base en una entrevista realizada al Gerente de Planta de la empresa metalmecánica que es objeto de esta investigación, es importante estudiar el acoso laboral debido a que una parte de la filosofía de la empresa es que ésta sea un lugar libre de mobbing y, por ello, un lugar extraordinario para trabajar. Hay que puntualizar que el acoso laboral no es un fenómeno inocuo sino un problema ético que, desafortunadamente, está en crecimiento, que ocasiona graves daños

para quien lo sufre y, encima de todo, es difícil de demostrar dada su sutileza (Martel et al., 2012) Por su naturaleza misma, estudiar el acoso laboral es un tema cuyo diagnóstico e intervención oportuna es crucial para cualquier empresa que precie la excelencia.

La visión de la empresa bajo análisis, es ser un creador sustentable de valor, aliado estratégico de sus clientes, transformándose y diversificándose para lograr crecimiento. Por ello, se enmarcan los siguientes principios:

- Nos anticipamos y alineamos a las necesidades de nuestros clientes, satisfaciéndolas por medio del modelo comercial.
- Somos veloces y proactivos, desarrollando una cultura basada en agilidad y empatía hacia nuestros clientes.
- Somos líderes comprometidos con la diversidad e inclusión, el desarrollo, la seguridad y bienestar de las personas.
- Desarrollamos un sistema de calidad que respalda la fiabilidad de productos y servicios para nuestros clientes.
- Impulsamos la transformación digital, simplificando y colaborando para generar información utilizable y veraz, facilitando la toma de decisiones.
- Conseguimos la rentabilidad en todas nuestras líneas de negocio manteniendo finanzas sanas y flujo de efectivo positivo.

Como se observa, uno de los principales intereses de la organización es fomentar la inclusión laboral, la seguridad (física y mental) y el bienestar. En ello se intuye la necesidad de erradicar, o al menos disminuir, el acoso laboral. La empresa se apoya de un comité permanente llamado HABLA, cuyos sus integrantes vigilan los tipos de acoso laboral.

Dicho lo anterior, es de notar que el sector metalmecánico ha sido tradicionalmente de hombres, aunque desde el año 2016 tuvo una mayor contratación de personal femenino. Actualmente, la empresa mencionada tiene un promedio de 25% de mujeres y su integración va en aumento, pero todavía se observa complejidad en el cambio cultural, ya que muchas líderes mujeres sufren acoso de sus subordinados, así como de liderazgos masculinos que se sienten amenazados de alguna manera y que, por ende, emiten comentarios inadecuados. Esta situación la viven hombres y mujeres en la organización, en conjunto con el *micromanagement*, lo cual afecta en la confianza y comunicación entre colaboradores.

Según White (2010), la microgestión se refiere al control de una empresa en el más mínimo detalle, que obstruye el progreso y descuida cuestiones políticas más amplias y de más alto nivel. En 1946, Peter Drucker abogó por la "democracia de gestión" donde las organizaciones necesitan delegar la toma de decisiones a los empleados.

El micro gestor es la persona que cuestiona cada decisión que toma su subordinado. Un ejemplo es que inspecciona todos los correos electrónicos de sus empleados, frustrando y desmoralizando a sus trabajadores, a su vez, daña seriamente la productividad de la organización y a la larga, puede poner en peligro la supervivencia del empleado e incluso de la organización (White, 2010).

En la empresa bajo análisis se comenta que la propagación de rumores y los malos tratos, son eventos que impactan al clima laboral y que, en consiguiente fomentan las malas conductas organizacionales, lo que crea un mal entorno en las relaciones laborales y desmotiva al personal.

Pero este escenario no sólo afecta a la persona, sino que también a la empresa en general. Un trabajador reduce su desempeño cuando es acosado psicológicamente y con esto la productividad, teniendo como resultado la falta de cumplimiento de objetivos que pueden

desencadenar errores en la calidad, generación de retrabajos, incumplimiento de los estándares y, en consecuencia, producción deficiente o (en el peor de los casos) un accidente de trabajo.

Por ello, es relevante estudiar el acoso en la empresa metalmecánica. Pero, además, resulta de máxima importancia conocer a las víctimas del acoso y si sus características individuales, como sus rasgos de personalidad en conjunto (o configuración de personalidad) las hacen vulnerables y víctimas de acosadores casuales o acosadores que se rigen por la costumbre. No hay que olvidar que la “víctima perfecta” a menudo se caracteriza por rasgos personales (p.ej. personalidad introvertida, emocionalmente inestable y evasora del conflicto) o características demográficas (p.ej. personas jóvenes o “diferentes”) que las vuelve proclives a ser acosadas (Todas, 2022).

4. Planteamiento del problema

Por lo anterior, el objetivo general de este trabajo terminal de grado es:

Determinar la relación entre diferentes configuraciones de personalidad y la vulnerabilidad a sufrir acoso laboral en una empresa metalmecánica.

Asimismo, la pregunta de investigación es:

¿Cuál es la relación entre las diferentes configuraciones de personalidad y la vulnerabilidad al acoso laboral en una empresa metalmecánica?

Se tomarán en consideración los siguientes objetivos particulares:

1.- Determinar los niveles de vulnerabilidad al acoso laboral en una empresa metalmecánica.

2.- Determinar las diferentes configuraciones de personalidad en una empresa metalmecánica.

3.- Proponer cursos de acción para disminuir el acoso laboral en la empresa.
metalmecánica.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este marco teórico se presentará la descripción y discusión de las distintas herramientas conceptuales que sostienen el objetivo de este trabajo, a saber: plantear la posible relación que existe entre la configuración de personalidad de un determinado trabajador y su vulnerabilidad al acoso laboral.

Con ese fin, primeramente, se revisará el concepto de mala conducta organizacional, entendida *grosso modo* como un conjunto de prácticas laborales negativas que tienen un efecto pernicioso en términos de efectividad individual y organizacional que afectan los objetivos, rentabilidad y sobrevivencia de las organizaciones, así como el bienestar de sus empleados (García Velázquez et al., 2010).

Luego, dentro de estas malas conductas, se hablará de la práctica del acoso laboral, como caso específico de conducta inadecuada que se suscita dentro del mundo laboral y que constituye a su vez un problema central de este documento. Así, se hablará de su definición, importancia, tipos y consecuencias.

Después, se revisará el concepto personalidad, como un antecedente relacionado con la vulnerabilidad al acoso. Se estudiará así la definición de personalidad, su estructura, el autoconcepto y dos modelos teóricos estrechamente vinculados: La teoría de los Rasgos de G. Allport y el Modelo de los 5 Grandes.

Finalmente, desde este último modelo (de los 5 Grandes) y los rasgos de un acosado y acosador, se propondrá la correlación entre los perfiles de la personalidad y el impacto que tienen en la vulnerabilidad al acoso de un trabajador en una organización.

2.1 La mala conducta organizacional

El estudio de la mala conducta organizacional es importante. Esto es así, debido a que, según Robbins y Judge (2009), las conductas que no contribuyen al logro de los objetivos organizacionales deben ser combatidas mediante prácticas organizativas apropiadas. Si esto no se hace, los objetivos no se cumplen y ello va en detrimento no sólo de la rentabilidad, sino también de la sobrevivencia de las organizaciones.

La conducta es la forma o la manera de comportarse de una persona en una determinada situación (Pérez Cepeda, 2016). Desde el área de la psicología, se analiza la conducta humana tomando en cuenta todo lo que la persona hace, dice y piensa, y cómo esto impacta en las acciones que ejecuta. En forma más precisa, las malas conductas se definen como “conducta antisocial”, refiriéndose a los actos en contra del bien común, que vulneran la estructura básica y el funcionamiento de la sociedad en armonía, destruyendo valores esenciales y normas elementales de convivencia (Rodríguez Manzanera, 1981).

Kidwell y Martin (2005) nombran el fenómeno de antisocialidad como “desviación en el centro de trabajo”, haciendo referencia a los actos que tienden a dañar a los compañeros e incluso a los directivos de una organización. Como lo menciona Pérez Cepeda (2016), en una sociedad o en una organización (como es la empresa), los individuos deben regirse por normas o principios que responden a la cultura propia y al ambiente laboral, por tanto, tienen que acatarlas en cada situación, función, jerarquía, área o lugar indicado. Esto hace que las conductas sean observadas y puedan ser aceptadas o adecuadas, conforme al entorno social y laboral. Mientras que el concepto de comportamiento se maneja de manera indistinta, ya que se identifica como resultado de la motivación personal de valores y creencias (Pérez Cepeda, 2016).

Para Chiavenato (2009), el concepto “mala conducta organizacional” implica que el trabajador no posee o desconoce, los principios, valores, normas, reglas y la ética de la empresa, y por ello, tanto su desempeño como las relaciones interpersonales que exige el cumplimiento de sus tareas son inadecuados o deficientes en el contexto organizacional.

Algunos de los malos comportamientos tienen como antecedente actitudes negativas como la necesidad compulsiva de un control absoluto, e incluyen acciones concretas como la difusión de rumores infundados y dolosos de otros compañeros, las expectativas poco realistas, el demérito del trabajo de sus compañeros (a quienes ridiculizan), así como que se manejan bajo un actuar cínico. Esto puede reflejarse en depresión para quién recibe conductas de este tipo, pesimismo exagerado, desesperación, sensación de estar preso en el trabajo, de ser poco valorado e incapaz de afrontar pequeñas enfermedades, así como la tendencia a estar enfermo durante mucho tiempo, etc. (Guardado López, 2020).

La mala conducta organizacional tiene muchas manifestaciones, pues los individuos, cuando están agrupados, actúan diferente a su comportamiento individual (Pérez Cepeda, 2016). La conducta negativa individual se refiere a aquellas acciones que una persona hace afectando a la organización, pero sin alterar el entorno social. Por ejemplo, el robo de los artículos de oficina. Por el lado social, la mala conducta se manifiesta en agresividad hacia otros. Otro ejemplo de mala conducta social son el acoso sexual y el acoso laboral. El primero se caracteriza por la presión para intercambiar favores sexuales por beneficios, en donde existe abuso del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo físico y verbal para la víctima (STPS, 2017). Con respecto al acoso laboral, la Suprema Corte de Justicia de la Nación señala éste que tiene por objetivo intimidar, opacar, consumir emocional o intelectualmente a una persona, para excluirla, controlarla y destruirla, obstaculizando el trabajo de los empleados (STPS, 2017).

Está documentado que la mala conducta organizacional tiene varios antecedentes individuales y organizacionales. Entre los antecedentes individuales está la personalidad. Por ejemplo, aquellas personas que tienden al neurotismo suelen expresar su negatividad afectiva en agresividad, resentimiento y hasta venganza. Por otro lado, factores organizacionales como la falta de justicia en el reparto de beneficios como aumentos de sueldo y promociones fomentan la venganza y el odio que, eventualmente, se pueden manifestar en conductas nocivas hacia las organizaciones, sus objetivos y otros empleados (Barros, et al., 2012).

Dicho lo anterior, las consecuencias de la mala conducta son variadas y, en muchos casos, poderosas. Una de las ideas que se plantean como causa de la mala conducta organizacional es que quienes se encuentran en mandos directivos, o en categorías superiores, pueden abusar de sus compañeros o subalternos, porque no han tenido la preparación suficiente para lograr el cumplimiento de sus funciones y carecen de hábitos y valores éticos para desarrollar habilidades directivas con sus colaboradores (García Velázquez et al., 2010).

Según Lira Rodríguez (2020), son tres factores que contribuyen en el mal comportamiento de un trabajador: los factores individuales que se refieren a la madurez moral de cada persona, los factores grupales como las malas prácticas que realizan repetidamente con el transcurrir de los años y, por último, los factores organizacionales. Estos, con relación al clima o la cultura de la propia organización, de modo que al trabajador le resultará difícil resistirse a desarrollar este tipo de conducta.

En cuanto a la corrección de las malas conductas organizacionales, desde el punto de vista de Foucault (1995), es fundamental la aplicación de la disciplina para tener mayor control. Mientras que, para Chiavenato (2009), el fomento de los comportamientos éticos entendidos como los principios morales o valores que definen lo correcto e incorrecto para una persona o

grupo, o incluso para una organización, ayudan a corregir las malas conductas y visibilizar las que sí contribuyen de manera positiva en la organización. Para Torres y Ortega (2018) resulta importante el estudio de la ética individual y de la ética empresarial para que las organizaciones establezcan prácticas que permitan la sana interacción dentro y fuera de ellas.

En conclusión, las malas conductas se consideran voluntarias y se definen como comportamientos contraproducentes, ya que violan las normas y amenazan el bienestar de una organización o de sus miembros. Entre estos comportamientos, uno de los más importantes es el acoso laboral, que sin duda genera efectos negativos en las personas y en la organización (Barros, et al., 2012).

2.2 El acoso laboral como caso específico de mala conducta organizacional

El centro de trabajo constituye uno de los lugares más importantes de nuestra vida, dado que pasamos alrededor de una tercera parte de nuestro tiempo en él. Y es precisamente allí donde suceden conductas inadecuadas como el acoso. Así, en la sociedad en la que nos desenvolvemos, muchas de nuestras relaciones derivan del vínculo laboral y muchas veces, éstas se manifiestan de forma negativa (Fernández López, 2002). La presión económica, la frustración y el estrés en organizaciones son algunos detonadores de violencia y de acoso en el trabajo (ONU, 2021), lo que representa un riesgo para las organizaciones por el impacto negativo que tiene con relación al empleo, la productividad y las condiciones de trabajo en general.

Villenda Villegas (2017) destaca que el acoso laboral es cualquier acto de violencia individual o colectiva, encaminada a afectar física, emotiva y/o psicológicamente a las personas dentro de un centro de trabajo y que busca generar miedo, intimidación, terror y angustia, así como perjuicio laboral, generando la desmotivación y la renuncia o retiro del puesto de trabajo,

causando daño a la dignidad de la persona. Mientras que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) expone al acoso laboral como una acción psicológica o verbal repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta (Lugo Garfias, 2017).

El acoso laboral es una manifestación de violencia y puede definirse como toda mala conducta que daña a terceros (Uribe Prado, 2011). También se considera una amenaza para la igualdad de oportunidades, misma que pone en alerta a las organizaciones con relación al maltrato psicológico, debido a que, con el paso del tiempo, destruye los niveles de confianza elementales del individuo (Peralta Gómez, 2006). Esto quiere decir que a menor confianza menor productividad en el trabajo.

La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA), cataloga al fenómeno de la “antisocialidad empresarial” como violencia en el centro de trabajo, y hace referencia al comportamiento de amenaza, abuso verbal, así como la hostilidad, o acoso dirigido a los empleados en su trabajo o en su deber (Guardado López, 2020). Conforme va evolucionando la sociedad, se ha ido creando consciencia del acoso laboral. Tal es el caso que, en junio de 2019, se adopta el Convenio 190 de la ONU, el cual indica que la violencia y el acoso pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos y, asimismo, una amenaza para la igualdad de oportunidades, que son incompatibles con el trabajo decente y por lo tanto son inaceptables (ONU, 2021).

Dada la relevancia de estos temas, El Gobierno de México, a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, creó el Protocolo Laboral, el cual indica que la violencia laboral integra varios incidentes en los que el personal de una organización sufre amenazas, ataques o

abusos, dentro de una relación de trabajo, que pongan en peligro – directa o indirectamente- su seguridad, su salud o su bienestar (STPS, 2017).

El acoso laboral se conforma de malas conductas, que pueden ser provocadas por factores del contexto organizacional tales como el abuso del poder, el liderazgo, la dirección y que fomentan la discriminación, la intimidación, la baja moral del trabajador, un inadecuado clima organizacional y la existencia de una falta de justicia organizacional (García Velázquez et al., 2010).

2.2.1 Definición e importancia del acoso laboral

El acoso laboral, también conocido como *mobbing*, se traduce en la intimidación de un acosador (o varios) hacia un individuo, que busca generar terror psicológico y acoso moral (Peralta Gómez, 2006). El acoso laboral es cualquier manifestación de abuso sistemático en la conducta ya sea por palabras, actos, gestos, escritos y comportamientos que atenten contra la dignidad, personalidad, integridad física o psicológica de un individuo, que demerite el clima de trabajo o que ponga en peligro su empleo (Peralta Gómez, 2006).

El término de acoso laboral se ha estudiado en las últimas décadas con la finalidad de evitarlo y así fomentar espacios de dignidad, oportunidad y cohesión en busca de construir una cultura de paz y justicia para superar la violencia cotidiana (Diazgranados Quimbaya, 2014). Desde la perspectiva de Peralta Gómez (2006), la cultura, el tipo de organización y la historia de las personas, son aspectos que propician la presencia del *mobbing* en las relaciones interpersonales.

El estudio del acoso en el lugar de trabajo es importante por muchas razones: Inicialmente, por el impacto en la satisfacción y estrés de los y las empleadas. La satisfacción laboral es el grado en que los empleados les gusta su trabajo y, desde la perspectiva de Fisher, se

muestra la satisfacción como una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo de manera integral (Pujol-Cols & Dabos, 2018). Así mismo, Robbins y Judge (2009) relacionan la satisfacción con la asistencia al trabajo; por lo tanto, si una empresa atiende los factores que general el acoso laboral, podrá aumentar la satisfacción en su personal y en consecuencia el ausentismo y la rotación serán menores.

A su vez, el suicidio de sesenta personas motivado por el acoso laboral, en el 2016 en Francia, llevó a las organizaciones a la implementación de políticas y reglamentos. Esto reafirma que es importante atender dicho fenómeno ya que representa una amenaza para el bienestar de las personas (Camacho Ramírez, 2018). En la actualidad, se identifica como prioritario el desarrollo consciente y sistemático de las habilidades socioemocionales que requieren los integrantes de las organizaciones para enfrentar de manera exitosa las distintas circunstancias de incertidumbre y duda (Bermúdez y García Carreiro, 2012).

2.2.2 Tipos de acoso laboral

Desde la perspectiva de Diazgranados Quimbaya (2014) existen diversas modalidades del acoso laboral. A continuación, se presentan algunas:

Maltrato laboral: Que se refiere a los actos de violencia que van en contra la integridad física o que lesionan la integridad moral, así como los derechos a la intimidad, al buen nombre y todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de tipo laboral.

Persecución laboral: Son conductas reiteradas con evidente arbitrariedad cuyo propósito es que el trabajador renuncie, por medio de la descalificación o la excesiva carga de trabajo para producir desmotivación laboral.

Discriminación laboral: Es la diferencia en el trato por razones de género, raza, preferencia sexual, origen familiar o nacional, credo religioso, política o situación social.

Entorpecimiento laboral: Son aquellas acciones que buscan obstaculizar el cumplimiento de las funciones o labor, que incitan a retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado y que se observan al privar u ocultar insumos, documentos o información. Cabe mencionar que este tipo de acoso es indirecto ya que el acosador se excusa en no encontrar o tener estos recursos en tiempo y forma; éstos son actos de acoso perverso ya que evitan el enfrentamiento.

Inequidad laboral: Tiende al menosprecio del trabajador frente a las actividades que realiza; se consideran acciones injustas.

Desprotección laboral: Son las conductas que ponen en riesgo la integridad y la seguridad de las personas mediante asignación de funciones sin que cumplan los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador, aunque a su vez, causen responsabilidades patronales.

De acuerdo con la posición en que esté ubicado aquél de quien proviene el acoso, Giuzio (2011) distingue el acoso laboral en tres tipos:

- a. Mobbing descendente o bossing: Acoso desde la jerarquía hacia los subordinados.
- b. Mobbing horizontal: Entre los compañeros y compañeras de trabajo.
- c. Mobbing ascendente: Se da por un trabajador o grupo de trabajadores contra algún superior jerárquico ya sea jefe inmediato o directivo.

Una tipología similar es la que menciona Piñuel & Zabala (2001) con relación a los tipos de acoso según el origen de los ataques; él los cataloga en:

El acoso de otros compañeros de trabajo: Se puede ver cuando un grupo de personas atacan a otras por aburrimento, enemistad, por diferencias de sexo, raza, apariencia física o discapacidad.

El acoso a un superior por parte de sus subordinados: En este tipo de acoso se observa a un grupo de personas que se rebelan contra su jefe, ya sea por autoritarismo, arrogancia o rechazo a su nombramiento.

El acoso de un superior a un subordinado: Cuando el jefe o jefa abusa de manera desmesurada de su poder con la finalidad de reducir la influencia social del empleado (Piñuel & Zabala, 2001).

A su vez, Fabregat Monfort (2010) menciona que son tres los tipos de acoso que deben considerarse:

- El acoso moral o la conducta laboral tendenciosa, se refiere a la violencia de psíquica que se dirige a un trabajador para generar una sensación de vacío en la empresa.
- El acoso por razón de género, es el acoso moral que sufren las mujeres sólo por el hecho de serlo o por circunstancias inherentes a su género,
- El acoso sexual que se manifiesta como violencia física y/o psíquica con fines libidinosos.

Como puede verse, existen varios tipos de acoso que responden a la relación que establece el acosador con la víctima, ya sea por el poder, autoridad, jerarquía, por la competencia desleal entre compañeros y/o el género que predomina en el área de trabajo. Por ello, no se puede generalizar un tipo de acoso sobre un trabajador porque depende de varios factores y circunstancias que lo determinan.

2.2.3 Consecuencias del acoso laboral

En el ámbito laboral, el acoso genera efectos negativos tanto para la persona acosada como para la organización. Hoy en día existen empresas que de manera recurrente están

perdiendo liderazgo y competitividad en el mercado por no reconocer al capital humano como lo más importante de la organización (Fernández García, 2017).

Algunas de las consecuencias que produce el acoso en el trabajo son la insatisfacción, el estrés, la baja cantidad y calidad del trabajo realizado, el ausentismo, así como la rotación laboral (Fernández García, 2017). Así mismo, el entorno hostil se manifiesta en innumerables formas; es evidente cuando se alteran de manera negativa las relaciones sociales de la víctima y se afecta su reputación y honor o cuando se perjudica el cumplimiento de sus funciones (Camacho Ramírez, 2018). Algunas estadísticas indican que el dolor de cabeza, de espalda, el miedo al fracaso, la dificultad en la conciliación del sueño, así como en concentrarse pueden ser consecuencias que sufre la víctima del mobbing (Piñuel & Zabala, 2001).

Por otra parte, en el aspecto económico, un efecto relevante se observa en el ámbito de las indemnizaciones de los trabajadores, así como los pagos que sufren por incapacidad física derivada un problema de salud o sólo por tratamientos médicos y psicológicos que requieren. El acoso también genera un impacto en el costo organizacional afectado por la baja productividad; sin dejar de mencionar la repercusión en el ámbito familiar de quien sufre el acoso (Diazgranados Quimbaya, 2014).

García Velázquez et al. (2010) resaltan, desde una perspectiva sistémica, que las consecuencias del acoso pueden manifestarse como efectos negativos en el trabajo: Accidentes o enfermedades y, en general, efectos negativos en la salud ocupacional. Por ello, Fabregat Monfort (2010) destaca que las organizaciones deben tener una visión preventiva ante el acoso laboral, ya que éste se cataloga como riesgo psicosocial sujeto a evaluación, por lo que se deberá elaborar un protocolo de actuación.

Por tanto, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo menciona que algunas consecuencias del acoso en el trabajo es el daño a la integridad y/o salud de los y las colaboradoras y los nombra como riesgos psicosociales (STPS, 2017)

2.3 La personalidad como un factor antecedente a la vulnerabilidad al acoso laboral

Ya se ha expuesto el acoso en sus rasgos más importantes y como un ejemplo específico de mala conducta organizacional. Ahora bien, es necesario ahora abordar otro concepto central de esta investigación: la personalidad. Este término es de suma relevancia, ya que en este texto se persigue establecer las posibles relaciones entre una personalidad determinada y la vulnerabilidad al acoso laboral; es decir, cuán susceptible es un trabajador a ser acosado con base en sus rasgos de personalidad ¿Puede la personalidad de un trabajador ser un factor predisponente hacia la experimentación del acoso?

2.3.1 Definición de la personalidad y su estructura

La personalidad se estudia en el campo de la psicología; lo que permite conocer los motivos que llevan a una persona a pensar, a actuar, a desenvolverse y a aprender de un entorno. Según Whittaker (1971), la personalidad “es la organización única de características que determinan la norma típica o recurrente de un individuo” (pág.449). Adicionalmente, la personalidad se reconoce como una construcción científica que se elabora con la intención de formar una idea de las maneras de ser de un individuo (Nuttin, 1973).

El término personalidad también se refiere a la configuración de características y formas de conducta únicas de las personas, que determinan la manera en que asumirán las condiciones de su ambiente; éstas se convierten en los rasgos personales que determinan su convivencia con los demás (Hilgard, 1970). Es decir, la personalidad es la forma en que un individuo se adapta e interactúa de manera única en un ambiente.

Seelbach González (2013) define a la personalidad como la estructura dinámica que tiene un individuo e indica tres características: las conductuales, las emocionales y las sociales. Se considera que las características conductuales se manifiestan en el comportamiento que tienen las personas dentro y fuera de una organización, las emocionales en relación a la sensibilidad del contexto y las sociales en las relaciones interpersonales.

En consecuencia, la personalidad es la suma de las características que posee el individuo para reaccionar ante otras personas e interactuar con ellas (Robbins & Judge, 2009). Así mismo, Meece (2000) señala que en el desarrollo de los individuos hay que distinguir entre el genotipo y el fenotipo. Los genes que los padres heredan a sus hijos constituyen el genotipo, mientras que el fenotipo son las expresiones de los rasgos adquiridos por la herencia o carga genética con influencia que ejerce el ambiente. La interacción del ambiente y de los genes hacen observables diversas características de las personas. Los rasgos entendidos como disposiciones duraderas provocan que las personas piensen, sientan y actúen de una forma determinada (Morris, 1987).

Los rasgos personales, para Allport (2013), son los que inician y guían de manera consciente el comportamiento al momento de adaptarnos y expresarnos, mismos que clasifica como cardinales y secundarios. En los cardinales se destaca un gran número de comportamientos repetitivos en los individuos; los rasgos secundarios se consideran más específicos, manifestados en menor número de conductas (Matorrel & Prieto, 2013).

La estructura de la personalidad, según Hilgard (1970), implica la importancia de la herencia, de la maduración, del aprendizaje de la infancia y de las formas de percibir, que a la vez identifica como factores de desarrollo y de socialización, que han conformado al individuo y que afectan la idea que se tiene de sí mismo.

El origen de la estructura de la personalidad centra la atención en las potencialidades que han sido heredadas que y serán desarrolladas a lo largo de muchas experiencias en tanto logra la madurez, aquí cobra relevancia el efecto que tiene el ambiente para formar seres únicos (Hilgard, 1970).

2.3.2 El autoconcepto y la personalidad

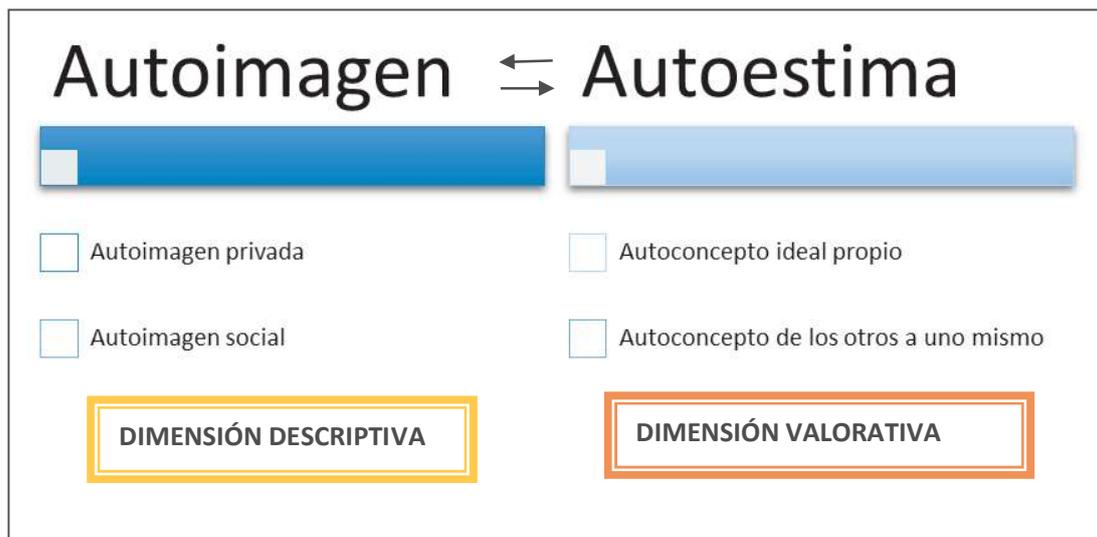
Morris (1987) refiere al autoconcepto como la tendencia a la realización y lo identifica como un impulso que caracteriza a los organismos. En este orden de ideas, el autor señala que el hombre, en el transcurso de su vida, se forma una imagen de sí mismo que se convierte en su autoconcepto.

Purkey (1997) define al autoconcepto como un sistema de creencias que tiene cada persona con respecto a sí misma y que está compuesto por diversos elementos que es necesario comprender (González Pineda et al., 1997). Hubner y Stanton (1997) agregan que el autoconcepto abarca las percepciones que cada uno establece sobre sí mismo y que son creadas por medio de su propia interpretación, su ambiente, la serie de experiencias que va acumulando y, en especial, la retroalimentación de las personas con quien convive (González Pineda et al., 1997).

En ambos conceptos se encuentran las dimensiones que enmarcan los aspectos descriptivos y valorativos. En la figura 3 se ven representadas dos vertientes: Por una parte, la dimensión descriptiva y por otra, la valorativa. La primera tiene que ver con la autoimagen; en pocas palabras, se refiere a la manera que percibo cómo soy de manera privada y social, mientras que la dimensión valorativa o autoestima hace referencia a cómo valoro mi autoimagen, y también la que observa la gente de mí (González Pineda et al., 1997).

Figura 3. Dimensiones componenciales del autoconcepto

AUTOCONCEPTO



Fuente: Elaboración propia con base en <http://www.psicothema.com/im/97-1.gif>

La autoestima en las personas difiere en la percepción y grado en el que gustan o no de sí mismas, así como de la consideración propia que tengan de sus capacidades para ser eficientes en la vida. Esta visión de valoración de sí mismo conforma el concepto de la autoestima; las personas con autoestima positiva, se agradan a sí mismas, se perciben competentes y manejan el control de su entorno. Aquellos con autoestima negativa tienden a no aceptarse, no agradarse, dudan de manera constante de sus capacidades y se ven como carentes de poder realizarse en su entorno (Robbins & Judge, 2009).

En las personas con autoestima positiva se observa un mejor desempeño, en tanto logran fijarse metas más ambiciosas y las asumen con más seriedad y compromiso, mostrando mayor persistencia para alcanzarlas (Robbins & Judge, 2009).

Cuando se produce una gran diferencia entre la autoimagen percibida y la ideal, se da lugar a que se genere en el individuo tal estado de ansiedad que le puede provocar un autoconcepto realmente negativo (aun cuando su autoimagen no fuera así desde el principio) y, por otro lado, también, podría sufrir un preocupante estado de depresión (González Pineda et al., 1997).

2.3.3 Teoría de los rasgos de G. Allport

El psicólogo estadounidense Gordon Willard Allport es uno de los hombres más reconocidos en el campo de la psicología de la personalidad; él destaca que cada individuo, cuenta con una personalidad diferente a la de los demás y que existen “rasgos” genéricos que identifican a los individuos (Ruiz, 2021).

El análisis de la composición de la personalidad revela que tanto las dimensiones básicas (rasgos) que la conforman, como los factores sociales y culturales en que se desarrolla la persona, son relevantes en su caracterización (Montseny, 2021).

De acuerdo con la Teoría de los rasgos de Allport, se puede describir a una personalidad por la posición que ocupa en cierto número de escalas que representa un rasgo. Así se puede ubicar a la persona en una escala determinada como indicadora de un rasgo de su personalidad (Hilgard, 1970). La persona se podría ubicar en una escala de sensibilidad emotiva como segundo rasgo y, como tercer rasgo, en una escala de predominio y sumisión.

Con base en lo anterior, un individuo puede ser caracterizado como una persona atrevida, extrovertida, sociable o madura, mientras que otra puede identificarse como honesta, tranquila e

incluso dependiente de los demás. La perspectiva del psicólogo Gordon Allport acerca de la estructura de la personalidad, abarca lo que él llama rasgos comunes y rasgos individuales. Los rasgos comunes se observan en mayor o menor medida en todas las personas, Allport les llama “disposiciones más generales que los hábitos y las actitudes” con las que se pueden comparar a los habitantes de una comunidad o una determinada población (Whittaker, 1971).

Por otra parte, Allport distingue los rasgos individuales, o lo que él llama "disposiciones personales", que son las características que no poseen todos los individuos y que, incluso, pueden manifestarse en la conducta de una sola y determinada persona (Hilgard, 1970).

Para Allport, es necesario el estudio y la descripción de la personalidad con base en los rasgos comunes. Tanto es así, que él desarrolló su Escala de Valores (mejor conocida como el Test de Allport), para comparar a los individuos desde sus valores preferidos: Religiosos, estéticos, políticos, económicos y teóricos (Whittaker, 1971).

Una aportación más que hizo Allport fue la clasificación de rasgos en cardinales, centrales y secundarios. Los llamados cardinales tienen mayor grado de generalidad. Un rasgo cardinal es también dominante y no puede permanecer oculto durante mucho tiempo (Whittaker, 1971). La persona a quien se le reconocen uno o varios rasgos cardinales será siempre identificada socialmente por estos, para bien o para mal, porque estarán presentes en sus relaciones interpersonales, en su desempeño, en sus emociones, motivaciones e intereses.

Hilgard (1970) sostiene que, aunque pocas personas están dominadas por un rasgo cardinal, muchas poseen pocos rasgos que describen esencialmente su personalidad. Cuando alguna persona posee un número restringido o limitado de rasgos centrales, será más fácil describir su personalidad, porque se pueden explicar de forma más detallada sus características esenciales. En cambio, las disposiciones personales secundarias están menos presentes en la

personalidad y se pueden distinguir por ser menos generalizadas; estas disposiciones se relacionan en menor medida o frecuencia con las disposiciones centrales.

Por tanto, para Allport, la personalidad se conforma de rasgos, sean comunes e individuales, sean aquellos que se manifiestan en pocas personas o sean más generalizables en la población (Whittaker, 1971). Aquí surge la oportunidad de observar y describir en qué rasgos son semejantes las personas y qué rasgos las hacen diferentes.

2.4 Vulnerabilidad y personalidad

La vulnerabilidad se relaciona con estados de inseguridad, de desamparo e incluso de amenaza que puede sufrir una persona o un grupo. Por ello, elementos de los “grupos vulnerables” son la inseguridad e indefensión que se sufren en algún evento de índole social, económico o que les ha causado un trauma (Pizarro, 2001). El otro componente es el manejo de recursos y las estrategias que, a la vez, utilizan para enfrentar el impacto del desastre o de situaciones adversas (Pizarro, 2001).

La vulnerabilidad se refiere a una situación que existe aún sin manifestarse; se caracteriza por la unión de diferentes circunstancias que aumentan en las personas la posibilidad de sufrir contingencias o sucesos que no se habían previsto o que eran poco probable que se presentaran y que, de manera trágica o dramática, afectaran de manera negativa el estado de bienestar personal (Otto et al., 2014).

Conforme va cambiando el estilo de vida en el siglo XXI, la vulnerabilidad está asociada cada vez más con las condiciones que presenta el medio o entorno, sea ambiental o social, afectando el cauce o transcurso de la vida (Feito, 2007). La presencia de áreas de vulnerabilidad, siguiendo las ideas de Feito (2007), propicia una serie de situaciones con un potencial mayor hacia el mal, el deterioro o daño, en las poblaciones que se consideran vulnerables.

Por su parte, Hoffmaster (2006) sugiere que la vulnerabilidad compromete nuestros sentimientos y, extrañamente, que nos vincula con otras personas en igual (o similar) estado de indefensión.

En sus postulados, Rollo (1972) afirma que es necesario sentir la vulnerabilidad propia para poder afirmar nuestra humanidad. Al conocer nuestras limitaciones, debilidades y saber que en cualquier momento nos pueden vencer, la vulnerabilidad da origen a una serie de preocupaciones o incertidumbre hacia el futuro, que al ser común o reconocerla como una posibilidad compartida une al resto de las personas que también sufren o son vulnerables.

Dicho lo anterior, existen actos que tienden a ser invisibles para la ley y para la organización. Varios autores califican al acoso laboral como “el crimen perfecto”, ya que da paso a que acosadores vulneren los derechos de las personas en el lugar de trabajo sin que haya consecuencias o sanciones. (Diazgranados Quimbaya, 2014). La utilización del concepto de vulnerabilidad parece ser relevante, entonces, para entender el impacto psico-social.

2.4.1 Antecedentes documentados del acoso laboral

Se ha reconocido al acoso laboral como un grave problema; varios organismos han expresado preocupación sobre su frecuencia y sus efectos en la salud y el bienestar de los trabajadores. A lo largo de los años se han utilizado diversos términos para referirse a este tipo de violencia: En 1987 *scape goating*; en el año 1990 se utilizó el concepto de *terror psicológico*; en 1994 se consideraba como *tiranía, harassment o acoso*, mientras que en 1998 se hablaba del *abuso emocional*. Sin embargo, en 1996 ya se empleaba el término *bullying*, siendo en este mismo año cuando Leyman, considerado el iniciador moderno en esta temática, utiliza el término *mobbing* (Meseguer de Pedro et al., 2006).

Diversos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral del trabajador sirven de antecedentes para la aparición del fenómeno que conocemos como acoso laboral. Se consideran causas o fuentes del mobbing: El abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la aparición de conflictos crónicos, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales (Meseguer de Pedro et al., 2006).

Incluir algunos otros elementos de naturaleza organizacional, como lo es la cultura y el clima ayuda a visibilizar los riesgos organizativos (Meseguer de Pedro et al., 2006). El clima laboral en cada área de trabajo incluye las interacciones entre jefes y subordinados, que pueden generar conflictos y abusos cuando las relaciones de poder que se establecen son asimétricas (Lugo Garfias, 2017).

Aquí se detona el problema del acoso laboral, que se identifica como una situación en la que, de manera recurrente durante un periodo, de índole sistemático, repetido y persistente, una persona ejerce acciones verbales y violencia, desacuerdos aislados o burlas sociales, sobre otra persona con la que coincide en el espacio de trabajo. El hostigamiento llega a reprimir las redes de comunicación, alterar el ejercicio de las labores, afectar la reputación y provocar, como última consecuencia, que se llegue a abandonar el trabajo (Peralta Gómez, 2006).

Es así como la víctima se encuentra en un estado de vulnerabilidad en la que su dignidad se ve constantemente afectada, le envuelve la inseguridad, el sentimiento de desamparo y amenaza, con la posibilidad de provocar sucesos de manera trágica o dramática, afectando de manera negativa su estado de bienestar (Pizarro, 2001).

Cuando, como otros, el trabajador se reconoce vulnerable, entonces ve una condición común que se traduce en una posibilidad compartida que une al resto de las personas que también la sufren o son vulnerables (una especie de consuelo). Sin embargo, cuando se sufre de

acoso individualmente, un rasgo de la víctima es el silencio por temor a represalias, advirtiéndolo que le podría ocurrir si no se somete a los dictados de quien la hostiga. Esto facilita que los acosadores vulneren los derechos de las personas en el lugar de trabajo sin que haya consecuencias o sanciones. (Feito,2007; May,1969; Diazgranados Quimbaya, 2014; Luna, 2003).

El acoso es un problema serio que conlleva repercusiones negativas en espacios de trabajo. El hostigamiento se da de manera vertical o descendente con ofensas verbales, humillaciones e intimidaciones hacia el trabajador, alterando la productividad, la atención a clientes, la satisfacción laboral y la salud de quien la sufre (Luna, 2003; OIT. Ley Federal del Trabajo en México).

Cuando se emplea el término *mobbing*, se piensa en el conflicto interpersonal que se basa en la forma de ver las relaciones de poder dentro de la organización. En otras palabras, como acciones ofensivas repetidas y negativas dirigidas a empleados que conducen a su marginación dentro de la comunidad en el lugar de trabajo. Asimismo, se considera al abuso emocional asociado a conductas constantes de agresión que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo o entre superiores y subordinados, y que se acompaña de comunicaciones negativas y poco éticas (Liefoghe & Mackenzie, 2001 citado por Peralta Gómez, 2006; Camargo, J. A., & Suárez, A. P. 20210; Marie-France Hirigoyen1, 2001).

Hablando de las características personales de los involucrados en el acoso, es de notar que quien ejerce el acoso y quien lo sufre, presentan una personalidad muy definida con una serie de rasgos que incluyen, para el primero, ingeniosas o sutiles técnicas que persiguen agobiar, calumniar y atacar en el trabajo a sus víctimas. El acosador busca demostrar el poder que ostenta como medio para amedrantar al resto del personal, con el fin de mantenerse y afianzarse; como su propósito es destruir al acosado, le limita el contacto social, la comunicación con sus

compañeros, le crea descrédito en su capacidad laboral y profesional. El acosador tiene una personalidad que intimida, subestima, reduce, consume emocional e intelectualmente por celos y envidia hacia su víctima (Luna, 2003; Leymann (1997; Piñuel & Zabala, 2001; Piñuel & Zabala, 2003). Asimismo, el acosador puede poseer una personalidad psicopática; su característica principal es anestesia afectiva al no sentir culpa ni sufrimiento ante el dolor que ocasiona a otros de su misma área de trabajo (Belkis Rojas, 2011).

A la vez, los rasgos de las personas que sufren de acoso se identifican por poseer un espíritu constructivo, tendencia a evadir o ignorar los conflictos, pero con una personalidad destacada (Belkis Rojas, 2011). Los acosados, a menudo, son personas brillantes, trabajadoras, independientes, con iniciativa, que se interesan por el desarrollo y el bienestar de los demás; estas cualidades las colocan en una situación de mayor vulnerabilidad, en tanto generan celos y envidias (Belkis Rojas, 2011; Piñuel & Zavala 2003 citado por Camargo & Suárez, 2010).

La persona que sufre de acoso también posee rasgos de personalidad como consecuencia del ambiente negativo en el que se encuentra, por tanto, se identifica con pocas habilidades sociales, es muy susceptible a lo que diga la gente de ella, se confunde, tiene altos niveles de miedo y hasta vergüenza (Belkis Rojas, 2011; Piñuel & Zavala, 2001 citado en Camargo & Suárez, 2010). A largo plazo, los acosados pueden presentar cuadros de depresión, de ansiedad, baja autoestima, pérdida de interés por el trabajo, afectaciones cognitivas como fallas en la memoria, inseguridad, dificultades para concentrarse; efectos psicossomáticos como dolor de cabeza y espalda, trastornos del sueño, además de frustración y, en casos muy graves, hasta suicidio (Martínez & Cruz, 2008; Piñuel, 2001).

2.4.2 El Modelo de los 5 Grandes

La perspectiva teórica del Modelo de los 5 grandes surge en la década de los 80s como resultado de la inquietud por conocer y explicar tanto los factores como los efectos de la personalidad de los individuos. Cada una de las dimensiones del modelo engloba cierta cantidad de rasgos. En 1990, Costa y McCrae irrumpen con el Modelo de los 5 grandes factores de la personalidad (Sánchez & Ledesma, 2007).

El Modelo de los 5 grandes muestra características particulares de la personalidad, como la extroversión, adaptabilidad, meticulosidad, estabilidad emocional y apertura a las experiencias; dimensiones que tienen por objetivo predecir el comportamiento de los individuos a partir de sus disposiciones (Robbins & Judge, 2009). Para Costa y McCrae (1999), las cinco dimensiones en cuestión son:

- 1.- Extroversión / Energía
- 2.- Amabilidad / Afabilidad
- 3.- Responsabilidad
- 4.- Neuroticismo / Inestabilidad emocional
- 5.- Apertura a la experiencia

Un punto relevante es que la herencia genética tiene un peso considerable en los rasgos de la personalidad, independiente de las influencias ambientales (Sánchez & Ledesma, 2007). El modelo en cuestión se fundamenta en la consideración de que cinco amplias dimensiones pueden abarcar la mayor parte de los rasgos de personalidad existentes.

La siguiente figura muestra las características de los cinco grandes, su relevancia e influencia (Robbins & Judge, 2009).

Figura 4: Modelo de la influencia de los Cinco Grandes en los criterios del CO

CARACTERÍSTICAS DE LOS 5 GRANDES, SU RELEVANCIA Y ÁREAS DE IMPACTO



Fuente: Elaboración propia con base en Robbins & Judge (2009)

En cuanto a la extroversión, para Robbins & Judge (2009), esta dimensión captura el nivel de confort con las relaciones que se tiene. Las personas que conocemos como extrovertidos tienden a ser sociables, asertivos y son miembros de agrupaciones en la sociedad. Esto se puede detectar en los grupos de trabajo en donde este tipo de personas motiva a los demás a participar de manera colaborativa y fomenta un ambiente amable y sano de trabajo. Este planteamiento coincide con los resultados de un estudio sobre la formación de equipos de trabajo. Lemus Cruz (2012) señala que la extroversión propicia que aumente el nivel de satisfacción laboral y, por consecuencia, la calidad del trabajo se ve en aumento.

La segunda dimensión de este modelo es la adaptabilidad, que se define como la propensión de un individuo para aceptar los puntos de vista de otras personas (Robbins & Judge, 2009). Éste es un rasgo que invita a la cooperación y aumenta la confianza entre las personas, que se manifiesta brindando un trato cálido que logra la integración de los equipos de trabajo. Un estudio realizado por Morán, et al. (2017) relaciona la adaptabilidad con altos niveles de felicidad que se asocian a la salud mental, así como a rasgos de mayor adaptación a las opiniones de las personas con las que se interactúa en el ambiente laboral. Por otra parte, las personas que no se adaptan fácilmente pueden resultar inconformes en tanto se oponen a las propuestas e ideas de los otros.

Una dimensión más en el Modelo de los 5 grandes es la meticulosidad. Ésta se define como una medida de confiabilidad; en tanto la persona que la posee, manifiesta actitudes de responsabilidad, mayor organización, persistencia y confiabilidad (Robbins y Judge, 2009). Por otro lado, esta dimensión se observa en el desempeño de las personas cuando llevan a cabo sus tareas diarias; los escrupulosos se fijan en los más pequeños detalles. La meticulosidad es un rasgo útil para una buena planificación estratégica (Robson, 2018). La contraparte de este rasgo, es cuando las personas muestran desorganización y no mantienen la atención en la tarea encomendada, aunque también tanta atención al detalle puede desencadenar que una persona sea poco flexible, rígida y, en consecuencia, poco confiable.

La estabilidad emocional es la cuarta dimensión, misma que describe la aptitud que tiene una persona para manejar la tensión y que se manifiesta en relaciones interpersonales equilibradas (Robbins & Judge, 2009). Los autores señalan que esta característica hace que las personas tengan seguridad en sí mismas y confianza en su desenvolvimiento laboral. Por otro lado, las personas emocionalmente inestables, en tanto se ven nerviosas, son inseguras en sus

decisiones, con muestras de ansiedad y con momentos de depresión. Esto no quiere decir que una persona con estabilidad emocional no exprese sus emociones: También se puede ver con miedo ante algunas situaciones desconocidas, en llanto por desesperación o algún momento emotivo que incluso le provoque enojo. Una persona inestable no sabe manejar sus emociones ante diversas situaciones de la vida personal y laboral (Urta, 2018).

La quinta dimensión en el Modelo de los 5 grandes es la apertura a la experiencia; la cual aborda el rango y la fascinación de una persona con lo nuevo. Robbins & Judge (2009) resaltan que la gente abierta a la experiencia incrementa notoriamente su creatividad; lo cual abre la posibilidad de generar alternativas de solución ante los problemas que se presentan en la organización, u opciones para atender las áreas de oportunidad.

2.4.3 La personalidad de los acosadores y los acosados

Para enriquecer la descripción anterior, ahora se abordarán los rasgos referentes a la personalidad de quien acosa y de quien es acosado. Al respecto, Belkis Rojas (2011) menciona que, si bien no existen unas características particulares a todos los perfiles, se dan algunas de las siguientes condiciones:

- Perfil del acosador

Son personas con poca tolerancia, ante un modo de hacer las cosas diferentes del que ellos consideran apropiado. Un ejemplo es el jefe con puntos de vista distintos que no acepta lo que para él es erróneo ni tolera la discrepancia respondiendo, en consecuencia. Estas personas no toleran el estrés al que se ven sometidos, con lo que ejercen la misma presión que sienten sobre los demás. Como les humillan, humillan también; de esta manera culpan al sistema, sin asumir responsabilidad alguna y utilizan la sensación de poder como ansiolítico para tratar los síntomas de ansiedad, al igual que los sentimientos de temor e incomodidad

que se pueden presentar como reacción a la tensión. Son quienes adoptan una personalidad obsesiva, conociéndoseles como individuos que tienen una inmensa necesidad de dominar, controlar, segregarse; suelen observar mucho los detalles, a menudo en detrimento del resultado final. Regularmente quieren que las cosas se hagan a su manera y se muestran obstinados y de un autoritarismo rígido.

En estas personas también se observa un trastorno narcisista de la personalidad: son personas frías y calculadoras, son muy racionales y no permiten que los sentimientos les conmuevan, son individuos que tienen habilidad al ofrecer sus servicios. Saben utilizar para su provecho el vínculo de la subordinación que les permite esclavizar al otro. Algunas emociones que realizan son el miedo, la envidia, el enojo y los celos que se muestran en actos agresivos. La agresión es considerada como una respuesta ante el miedo, una forma de imponerse o tan sólo para demostrar el poder e influencia sobre las demás personas. Estas actitudes denotan un mal manejo de la inteligencia intrapersonal e interpersonal que, sin lugar a dudas, afecta a la víctima (Trujillo Flores, 2007).

- Perfil de la víctima

Estudios demuestran que existen algunas características en las personas, que las hace más vulnerables que otras, lo que abre camino a que se manifiesten contra ellas.

De las investigaciones actuales, los rasgos que presentan un número elevado de víctimas son los siguientes:

Autenticidad: personas que persiguen el autoconocimiento y la autorrealización, a expensas de su propia comodidad, presentan un exceso de ingenuidad o buena fe y no hacen frente desde el principio a quienes les intentan perjudicar. Estas personas son pacíficas y no

confrontativas, se resisten a ver el mal en el otro y tardan demasiado en advertir la trampa en la que están.

Eficacia y éxito: Pueden ser personas brillantes, eficaces y trabajadoras, independientes y con iniciativa y elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás.

Diferenciación: Trabajadores de raza, sexo, aspecto, ideología y aspecto diferente al grupo en general, son los empleados que denuncian maniobras fraudulentas o ilegales existentes en el entorno laboral (Belkis Rojas, 2011).

Si bien las anteriores podrían ser rasgos de las personas vulnerables al acoso, no se puede afirmar que exista un perfil que predisponga a una persona a ser víctima de ello en el lugar de trabajo. Esto significa que cualquier persona, en cualquier momento, podría verse afectada (Trujillo Flores, 2007).

2.5 Modelo teórico de este trabajo

El siguiente modelo teórico expresa una propuesta propia de correlación entre los distintos aspectos que conforman la personalidad según el Modelo de los 5 grandes (amabilidad, apertura a la experiencia, extroversión, neuroticismo / inestabilidad emocional y responsabilidad / meticulosidad) y la vulnerabilidad al acoso laboral. Este modelo se basa en los antecedentes anteriores de que hay personalidades que podrían ser más proclives a sufrir acoso laboral. Este trabajo se enfoca más en configuraciones de rasgos de personalidad que en dimensiones por si solas. En la investigación, en diferencias individuales está aceptado que es la configuración (o perfil) de rasgos quién determina más la conducta, el afecto y el pensamiento que dimensiones separadas (véase McKay et al. 2016). Por ejemplo, una persona cuyo perfil de personalidad se caracterice por una alta extroversión y un alto neuroticismo sería muy probablemente agresiva y

hasta peligrosa. Por otro lado, una persona con una alta extroversión y un neuroticismo bajo sería una persona sociable y, quizá, confiable y agradable. Las diferentes configuraciones dicen más de las personas que las dimensiones separadas.

Figura 5: Modelo teórico de investigación

PERFIL DE PERSONALIDAD

1. Amabilidad
2. Apertura a la experiencia
3. Extroversión
4. Neuroticismo
5. Responsabilidad



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Este capítulo comprende la metodología del presente Trabajo terminal de grado. En este apartado se mencionan los criterios utilizados para elegir el enfoque de la investigación, explicando el diseño que se utilizó para la obtención de la información, la descripción de los participantes, así como el procedimiento general empleado para la realización del estudio. También se detalla el tipo de instrumento seleccionado y cómo fue construido para ser aplicado a la muestra de la empresa metalmecánica bajo análisis. Al final de este capítulo se indica la técnica de análisis de datos que se eligió.

3.1 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación se distingue por ser cuantitativo, pues se probarán las hipótesis con base en la medición numérica y un análisis estadístico que permita establecer patrones de comportamiento. Ésta es una investigación no experimental ya que los análisis que se realizan no involucran manipulación deliberada de las variables, siendo únicamente observados los fenómenos desde el contexto original o natural para que puedan ser analizados una sola vez (Hernández-Sampieri et al., 2014).

La presente se considera una investigación transversal, ya que tiene como propósito, explorar y describir cada una de las variables, analizando su incidencia y la interrelación que éstas tuvieran en un momento único. En este sentido, se destaca también, que es una investigación correlacional que describe las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (Hernández Sampieri et al., 2014).

3.2 Participantes

La selección de la muestra fue no probabilística. No toda la población tuvo la misma posibilidad de ser elegida y fue constituida por un total de 250 empleados operativos y 50 empleados administrativos de la empresa metalmecánica. Se eligió esta muestra considerando la mitad de empleados por cada tipo de puesto, sin embargo, por motivos de disponibilidad del personal, respondieron únicamente 154 empleados operativos, mismos que representan el 74.4% de los participantes. También respondieron 53 empleados administrativos, representando el 25.6% del total encuestado.

Los participantes fueron hombres y mujeres. Las áreas que participaron de operación fueron: carrocerías, parrilla, copete, chasis, estanterías y acabados. Mientras que las áreas administrativas fueron: el área de personas, compras, producción, almacén, ventas, sistemas, administración e innovación. Como lo indica la Figura 6, en la muestra se incluye el 73.4% de personal masculino con 152 personas, el 25.1% de personal femenino con 52 personas, y el 1.4% con 3 personas que se identifican con otro género. Dichos datos indican que la empresa en cuestión es dominada por el género masculino.

Figura 6. Gráfica de género del personal encuestado

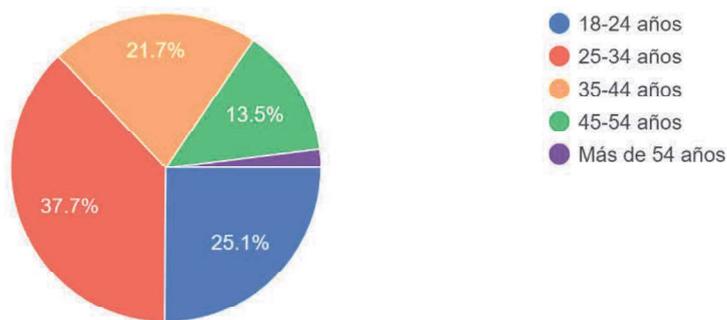


Fuente: Elaboración propia

Con relación a la edad del total de los empleados en la empresa, el promedio es de 41 años. Sin embargo, 78 personas encuestadas se encuentran en un rango de edad de 24 a 34 años, 52 personas en un rango de 18 a 24 años, 45 personas en rango de 35 a 44 años, 28 en un rango de 45 a 54 años, y 4 personas en el rango de más de 54 años. La distribución de edades de los participantes se muestra gráficamente en la Figura 7.

Figura 7. Gráfica de rangos de edad del personal encuestado

¿Qué edad tienes?
207 respuestas



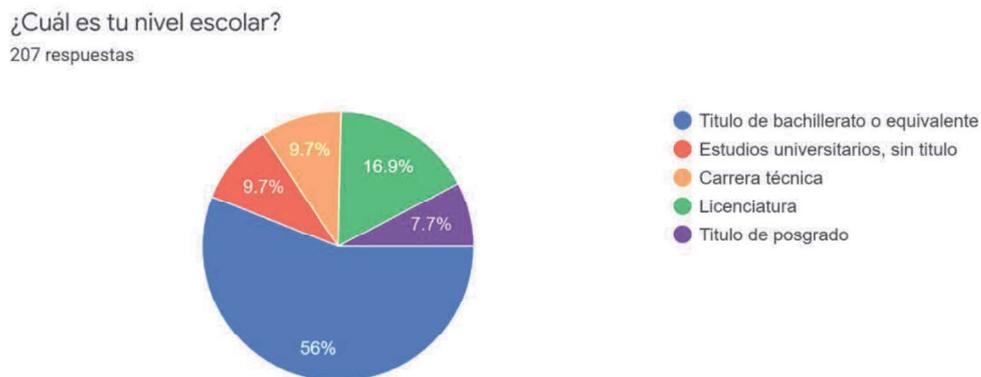
Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en la Figura 8 se observa el nivel escolar de los encuestados, donde el 56% cuenta con título de bachillerado o equivalente. Durante la aplicación del instrumento de recolección de datos se observó que esta mayoría corresponde a personal operativo, siendo 116 personas quienes atienden a este porcentaje, mientras que 35 personas, que representan el 16.9% de los encuestados, refirieron contar con una licenciatura sin que se definiera qué tipo de personal eran. Dieciséis personas tenían un título de posgrado, representando el 7.7%. Otras 20

personas, el 9.7% de los participantes, refirieron tener estudios universitarios sin título. Un 9.7% de los encuestados indicaron tener carrera técnica.

Como observación, al momento de la aplicación del instrumento, se detectó dificultad en cinco empleados para la comprensión del reactivo: “*No me gustan los problemas de lógica*”, por lo que se les resolvió su duda ejemplificando. Aproximadamente, ocho personas tuvieron dificultad al hacer uso del equipo de cómputo, por lo que se les apoyó y explicó como seleccionar las respuestas usando la computadora. Estos acontecimientos fueron en su totalidad del personal operativo.

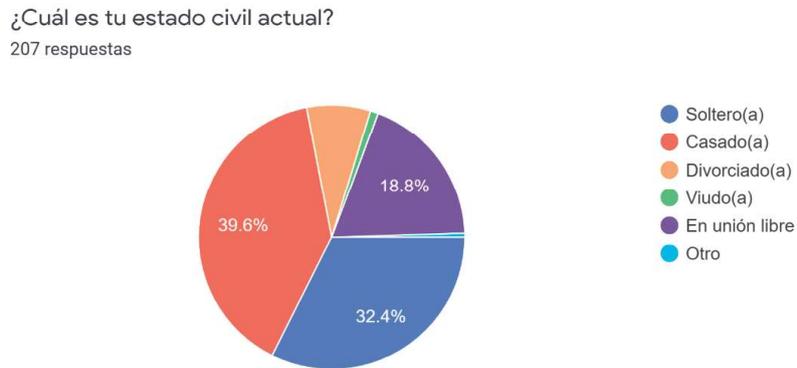
Figura 8. Gráfica de nivel escolar del personal encuestado



Fuente: Elaboración propia

El estado civil de los encuestados se presenta en la Figura 9. La mayoría fueron personas casadas, siendo este rubro mayor que el de los solteros, divorciados, en unión libre y viudos. Casados fueron 82 personas, solteros 67, 16 personas indicaron ser divorciadas, 2 viudas, 39 en unión libre y 1 considerado en otro estado civil.

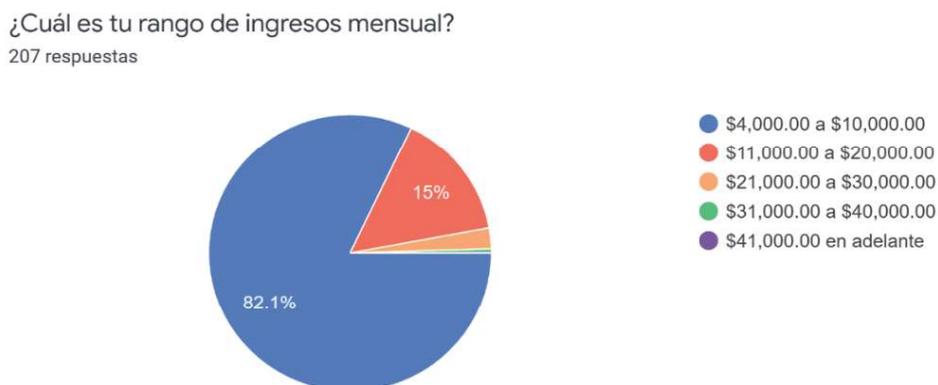
Figura9. Gráfica estado civil del personal encuestado



Fuente: Elaboración propia

Como se puede notar en la Figura 10, el 82.1% de los encuestados perciben un ingreso mensual de entre \$4,000.00 a \$10,000.00 pesos; esto indica que, en su mayoría, la encuesta la respondió personal con el puesto de ayudante general y tan sólo un 15% en un rango por arriba de éste. El ingreso de \$11,000.00 a \$20,000.00 pesos corresponde a personal operativo, pero con categorías más altas.

Figura10. Gráfica de rango de ingreso mensual del personal encuestado



Fuente: Elaboración propia

3.3 Procedimiento

Un contacto en la empresa metalmecánica aprobó la aplicación de cuestionarios para poder llevar a cabo la presente investigación. Cabe mencionar que se realizó el cuestionario digital para evitar el uso de papel. El enlace (link) con el cuestionario se entregó a la empresa el 10 de marzo de 2022 para su revisión y aprobación. El cuestionario se aprobó en breve.

La fecha destinada para la aplicación del instrumento fue la segunda semana de marzo de 2022. Sin embargo, por cambio de directivos y altas cargas de trabajo, se aplazó a la primera semana del mes de abril. La encuesta se llevó a cabo finalmente los días lunes 4, martes 5 y miércoles 6 de abril en dos horarios: de 9:00 a 14:00 horas, y de 19:00 a 22:00 horas para que el personal operativo pudiera responder el cuestionario dentro de su horario laboral.

El tiempo promedio para responder el cuestionario fue de ocho minutos. El personal recibió la indicación de asistir a la sala de capacitación. Las personas fueron enviadas por área en grupos de cuatro a seis, a quienes se les leían las instrucciones de manera clara, dándoles soporte ante cualquier dificultad que se presentara.

La manera de compartir el cuestionario al personal administrativo fue por medio de un correo institucional. El correo se hizo llegar a 60 personas el 4 de abril a las 13:00 horas, con la finalidad que respondieran 50 empleados, sin embargo, respondieron 53; dada la respuesta, no fue necesario enviar ningún recordatorio. Así mismo, el ingeniero encargado solicitó apoyo al área de sistemas para instalar cuatro equipos de cómputo en una sala de capacitación los tres días antes mencionados. Se asistió personalmente a dicha sala para atender al personal operativo. También se generó una lista de asistencia que permitió conocer las áreas a las que pertenecían los encuestados en mención.

3.4 Medición de Variables

Para la construcción del instrumento, se tomó a la personalidad como variable independiente y la vulnerabilidad al acoso laboral como variable dependiente. Para la medición de estas variables se utilizaron escalas previamente reportadas en la literatura. Con ello, se pretendió dar cumplimiento a los requisitos de confiabilidad, validez y objetividad de la investigación. El tipo de instrumento es un cuestionario que incluye preguntas cerradas, de puntuación y una abierta.

El instrumento utilizado en la presente investigación incluye preguntas para la evaluación de la personalidad (20 preguntas) y preguntas relacionadas a la experiencia de vulnerabilidad al acoso laboral (9 preguntas). Estas preguntas se contestaron en una escala tipo Likert de cinco puntos (abajo se detallan las opciones de respuesta). El cuestionario también incluyó preguntas demográficas, dando un total de 37 ítems.

Los instrumentos que se utilizaron fueron dos. El primero fue el “*Cuestionario Breve de Personalidad (CBP)*”, el cuál presenta propiedades psicométricas apropiadas según la fuente en la que se encontró (Caprara et al., 1993). Este instrumento se deriva del Cuestionario Big Five (BFQ), que integra cuatro preguntas por cada uno de los factores de personalidad: Amabilidad, apertura a la experiencia, extroversión, neuroticismo y responsabilidad. Éste es un instrumento breve de evaluación de la personalidad que consta sólo 20 ítems. La escala en cuestión muestra unos coeficientes de consistencia interna que oscilan entre .73 y .87 para los cinco factores (Torreblanca Murillo, 2017). Para este instrumento, se utilizó una escala de cinco puntos, donde: 1= Completamente falso, 2 = Falso, 3= Ni verdadero ni falso, 4= Verdadero y 5= Completamente verdadero.

Por otro lado, no fue sencillo encontrar un instrumento que midiera exactamente la vulnerabilidad al acoso laboral. Por lo tanto, se adoptó una escala de vulnerabilidad utilizada para medir cuantitativamente las percepciones de los empleados con relación a su tolerancia (o vulnerabilidad) al acoso sexual (Ford & Ivancic, 2020).

Las adaptaciones a los reactivos fueron mínimas y sólo para contextualizar los reactivos al acoso laboral no sexual. Esta escala identifica varios aspectos del desempeño de una organización en relación a la vulnerabilidad al acoso y la estimación Alfa de Cronbach es de .93 para los 9 ítems según la fuente original. Para este instrumento, se utilizó una escala Likert de cinco puntos: 1= Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo y 5= Muy de acuerdo.

Por último, en el cuestionario se agregaron varios ítems demográficos y una pregunta abierta.

3.5 Técnica de Análisis de los Datos

Para analizar los datos recabados en la encuesta se utilizó la estadística descriptiva, correlaciones de Pearson, análisis de conglomerados y análisis de varianza (ANOVA). Según Hernández-Sampieri et al. (2014), éstas son técnicas de análisis cuantitativo de datos utilizadas comúnmente en la investigación para probar hipótesis y comprender las tendencias generales de las variables estudiadas. La correlación ayuda a entender las relaciones de asociación entre dos variables; el análisis de conglomerados auxilia en la agrupación *ex-post* de individuos a partir de un conjunto de variables (en este caso, las cinco dimensiones de la personalidad); el análisis de varianza permite identificar las diferencias significativas en la variable dependiente (continua) a partir de los niveles de la variable independiente (categórica).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

La Tabla 1 muestra estadísticos descriptivos, correlaciones y estimados de confiabilidad. Como se observa, la media más alta entre las dimensiones de la personalidad es la responsabilidad y la media más baja es el neuroticismo. En cuanto a la vulnerabilidad al acoso laboral, la media de esta variable es la segunda más baja de la tabla, sólo por arriba del neuroticismo. Dicho esto, es pertinente traer a colación el primer objetivo particular de este Trabajo terminal de grado: *Determinar los niveles de vulnerabilidad al acoso laboral en una empresa metalmecánica*. En la Tabla 1 se observa que, una vez tomando en cuenta la desviación estándar, la media de la vulnerabilidad al acoso laboral se ubicaría en un rango entre 2.18 y 3.38. Ahora, si esta variable se midió en una escala cuyo máximo fue cinco y, por lo tanto, su media teórica es 2.5, se puede decir que el nivel de vulnerabilidad (autopercebida) al acoso laboral en la empresa metalmecánica bajo análisis es mediano.

Tabla 1. Estadística descriptiva y correlaciones

Variables	Media	Desviación estándar	α	Kolmogorov-Smirnov	1	2	3	4	5
1 Amabilidad	3.18	0.44	0.51	0.120**					
2 Apertura a la Experiencia	3.67	0.51	0.43	0.112**	0.239**				
3 Extroversión	3.11	0.55	0.47	0.097**	0.280**	0.154*			
4 Neuroticismo / Inestabilidad	2.33	0.54	0.40	0.125**	-0.187**	-0.370*	-0.131		
5 Responsabilidad	4.04	0.46	0.58	0.188**	-0.263**	0.307*	-0.064	-0.242**	
6 Vulnerabilidad al acoso laboral	2.78	0.60	0.70	0.084**	-0.123	-0.128	-0.110	0.290**	-0.065

* = $p < 0.05$; ** = $p < 0.01$

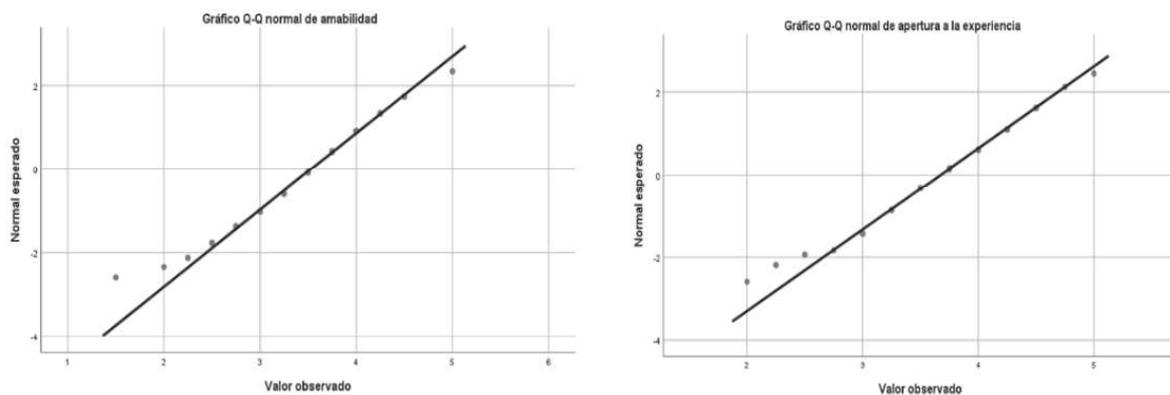
Fuente: Elaboración propia

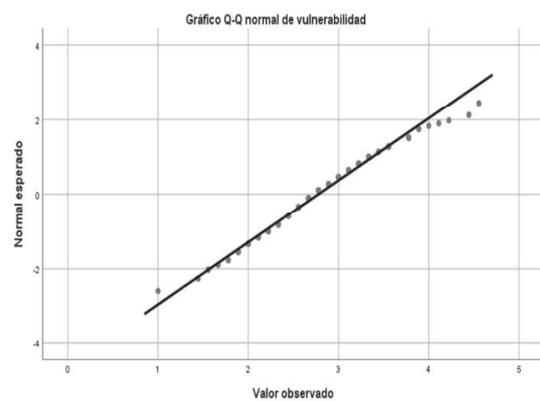
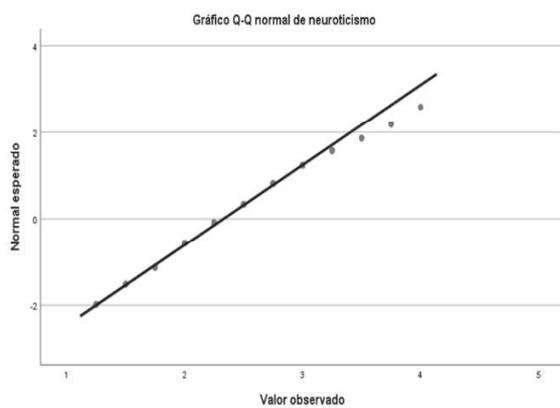
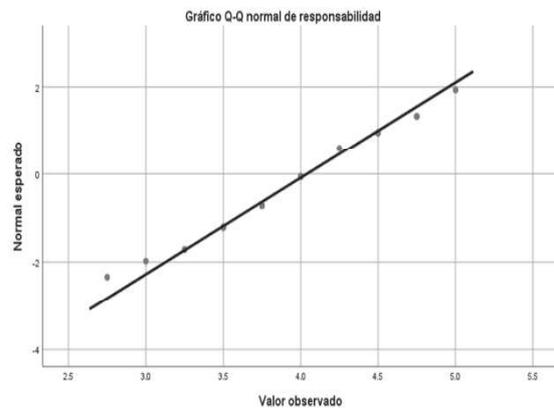
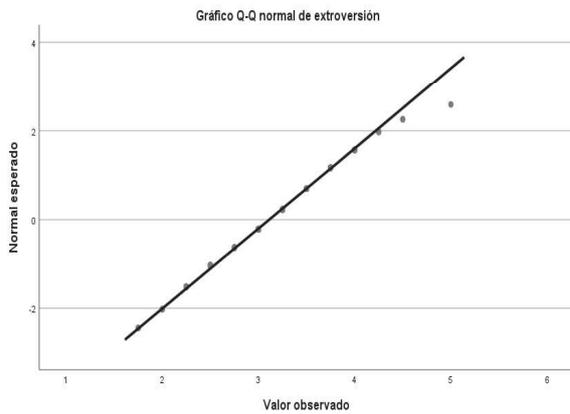
No obstante, la Tabla 1 indica que, a excepción de la de la vulnerabilidad al acoso laboral, los estimados de confiabilidad de las mediciones de la personalidad no fueron del todo

adecuados ($\alpha < 0.70$). En primera instancia, este resultado sería preocupante si lo que se prima en la investigación es la confianza en los resultados producidos. Sin embargo, y aunque esto es ciertamente un área de oportunidad, en este trabajo tal situación no es del todo limitante pues la variable sobre la que se obtendrán resultados para decantar recomendaciones es el perfil (o configuración) de personalidad. La obtención de esta variable se detalla más adelante en este mismo capítulo.

Por otro lado, para tener idea de la normalidad de las variables, en la Tabla 1 también se muestra el resultado de la prueba de *Kolmogorov Smirnov* por cada constructo. Dicho resultado indica que las variables en el estudio no se apegan estrictamente a una distribución normal. Para visualizar mejor esta situación, en la Figura 11 se muestran gráficas de normalidad para cada variable en la Tabla 1. Como se observa, todas las variables tienen un comportamiento cercano a la distribución normal.

Figura 11. Gráficas de normalidad de las variables del estudio





Fuente: Elaboración propia

Por último, en esta sección, nótese que la Tabla 1 también muestra correlaciones entre las variables analizadas. Las correlaciones entre las dimensiones de la personalidad, aunque significativas varias de ellas, son de magnitud media-baja. Ello da cierta confianza en su validez de constructo. Con respecto a la correlación entre tales dimensiones y la vulnerabilidad al acoso, sólo el neuroticismo tiene una correlación positiva y significativa con ella. Esto quiere decir que, *ceteris paribus*, entre más inestable emocionalmente es una persona, más vulnerabilidad al acoso laboral parece percibir (aunque quizá la inestabilidad emocional pudiera deberse al acoso en primera instancia).

4.2 Identificación de perfiles (o configuraciones de personalidad)

Para obtener los perfiles de personalidad y tomando como medida de distancia la euclídea cuadrada, primero se ejecutó un análisis de conglomerados jerárquicos por el método de *Ward*. Se obtuvo el dendograma correspondiente, en el cual se detectaron cuatro grupos principales. Posteriormente, se corrieron las reglas de parada de *Duda-Hart* y *Calinski-Harabasz*, confirmándose la superioridad de la solución de cuatro grupos en la muestra. Con este resultado preliminar, se ejecutó la prueba de clústeres *K-means* para asignar a las observaciones a cuatro grupos optimizados por STATA 17.

La Tabla 2 muestra tanto la distribución de las observaciones en los grupos, como las medias de las dimensiones de la personalidad en cada uno de ellos. El grupo más numeroso es el primero y el menos el segundo. Como se indica en la Tabla 2, todos los perfiles están dominados por la responsabilidad (ésta es la media más alta en todos los perfiles); aunque la segunda dimensión más preponderante varía en algunos casos. La media más baja en todos los perfiles es la del neuroticismo, siendo dramáticamente más baja en el clúster 2. En todo caso, la diferencia de medias entre las dimensiones de la personalidad es significativa a través de los grupos (o perfiles) detectados.

Tabla 2. Distribución de las observaciones en los clústeres

Grupo	N	Amabilidad	Apertura	Extroversión	Neuroticismo	Responsabilidad
1	77	3.56	3.74	3.43	2.22	3.90
2	21	4.32	4.30	3.67	1.67	4.56
3	47	3.45	3.29	3.01	3.00	3.81
4	62	3.29	3.67	2.60	2.18	4.21
<i>F</i>		26.29**	28.14**	65.49**	80.94**	24.71**

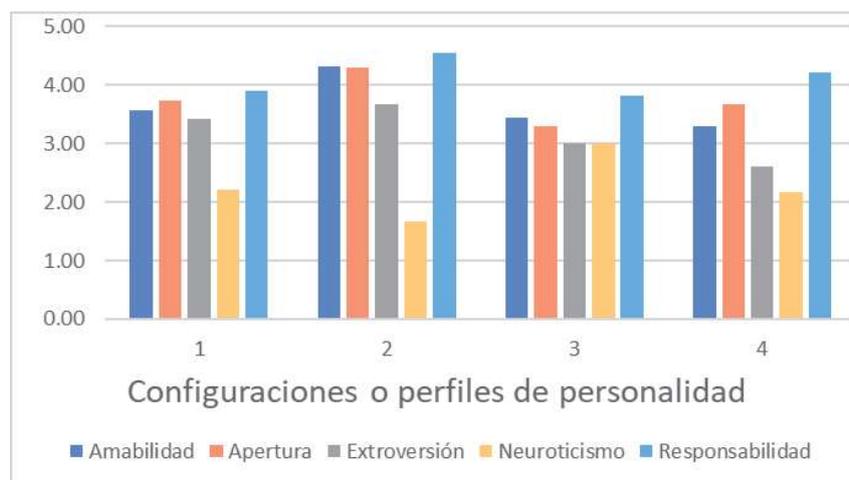
** = $p < 0.01$

Fuente: Elaboración propia

Determinar las diferentes configuraciones de personalidad en una empresa metalmecánica es el segundo objetivo específico de este trabajo. Con base en las cifras de la Tabla 2, a continuación, se presenta la Figura 12; en ella se muestran claramente las configuraciones (o perfiles) de personalidad encontrados en la muestra.

En el perfil uno se observa a las personas bajas en neuroticismo y altas en responsabilidad, pero con niveles razonablemente altos en apertura a la experiencia, amabilidad y extroversión. A estas personas se les denomina *equilibrados* pues parecen personas cumplidas con poco estrés. Además, su amabilidad y su relativamente alta apertura a la experiencia y extroversión las hace personas sociables y presumiblemente “buenos compañeros de trabajo”. El perfil dos es el de las personas *ecuánimes* y muy cumplidas (se le llamará sólo *ecuánimes*). Este perfil es bastante semejante al anterior, pero con medias más altas en responsabilidad, amabilidad, apertura a la experiencia y extroversión, así como una media sensiblemente más baja en neuroticismo. Las características del perfil anterior aplicarían también aquí, siendo estos individuos aún más responsables, amables, abiertos, extrovertidos y emocionalmente estables.

Figura 12. Configuraciones o perfiles de personalidad encontrados en la muestra



Fuente: Elaboración propia

En el perfil tres se puede observar a las personas responsables y mayormente *balanceadas* (sólo balanceadas). Este perfil es un poco más bajo en responsabilidad, amabilidad, apertura a la experiencia y extroversión que los dos anteriores, pero marcadamente más alto en neuroticismo. Ello haría que las personas caracterizadas por este perfil fueran razonablemente responsables, amables y abiertas, pero, dada la combinación de responsabilidad con neuroticismo, podrían tender al estrés, a la frustración y a la desesperación (algo similar a la personalidad tipo A, como la describen Robbins y Judge, 2017). Incluso, la combinación de niveles similares de extroversión y neuroticismo haría que estas personas resultasen agresivas o defensivas en algún momento. En el perfil cuatro están las personas *reservadas*. Estos individuos serían responsables, amables y abiertos, pero, en comparación con el resto de los sujetos en la muestra, más introvertidos y algo neuróticos. Dado que este perfil tiene la segunda media más alta en responsabilidad y la más baja en extroversión, incluiría, pues, a las personas responsables que procuran no publicitar sus logros y que (comparativamente) sufren más en silencio sus frustraciones.

4.3 Prueba de hipótesis

La hipótesis de este trabajo postula que *los perfiles de personalidad se asocian significativamente a la vulnerabilidad al acoso laboral*. Poniendo a prueba esta hipótesis se cumple el objetivo general de este trabajo y se responde a la pregunta de investigación presentada en el Capítulo 1. Para ello, se ejecutó un análisis de varianza de un factor (*ANOVA* a dos vías). Este análisis indica que tomando al perfil de personalidad como factor (variable categórica al que se adscriben las observaciones en la muestra), la media de la vulnerabilidad al acoso laboral presenta diferencias significativas entre los perfiles encontrados. Este resultado, junto con las medias de vulnerabilidad por perfil se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3. Diferencias en vulnerabilidad al acoso por perfil de personalidad

Perfil	Media de la vulnerabilidad al acoso
Equilibrados	2.72
Ecuánimes	2.46
Balanceados	2.97
Reservados	2.78
<i>F</i>	3.89**

** = $p < 0.01$

Fuente: Elaboración propia

Se acepta la hipótesis de este trabajo con base en la evidencia anterior. Además, a partir de la Tabla 3 resulta obvio que las personas balanceadas son las más vulnerables al acoso en la empresa metalmecánica objeto de este estudio. Las personas ecuánimes, por otro lado, serían las menos vulnerables al acoso laboral. Ahora, para “escarbar” un poco más en el resultado anterior, se corrió la prueba de comparaciones *post hoc de Bonferroni*. Esta prueba indica que los equilibrados, los ecuánimes y los reservados no difieren significativamente entre ellos en términos de vulnerabilidad al acoso, pero sí difieren todos con los balanceados. La diferencia más grande y significativa está entre los ecuánimes y lo balanceados ($p < 0.01$).

4.4 Breve diagnóstico de la situación

En resumen, y con base en los resultados anteriores, se puede decir que los niveles de vulnerabilidad al acoso laboral en la empresa objeto de estudio son medianos, pero con oportunidad de mejora. Entre los empleados encuestados se observan cuatro perfiles de personalidad principales. A través de los perfiles domina la dimensión de responsabilidad (lo cual es muy positivo para la empresa), pero el neuroticismo no siempre se puede decir que sea la dimensión más baja. De hecho, la combinación de niveles similares de extroversión y neuroticismo, así como un nivel comparativamente más bajo de responsabilidad que en los otros perfiles, hacen que las personas denominadas balanceadas parezcan ser problemáticas en

términos de acoso. Aún con esto, y dado que el perfil en cuestión sólo describe al 23 % de las personas en la muestra, puede decirse que el problema de vulnerabilidad al acoso en la empresa, si bien tiene áreas de oportunidad, no es un asunto crítico. Dicho esto, resulta importante aclarar que los resultados del análisis anterior no pueden distinguir si las personas balanceadas son las más propensas a sufrir acoso en términos objetivos, o si simplemente creen ser más acosadas que los demás (aunque en términos objetivos podrían no serlo). Es por esto, que las propuestas de este trabajo (en el capítulo siguiente) se orientan a ambas posibilidades.

CAPÍTULO V. PROPUESTAS

Derivado del análisis de resultados, y a sabiendas de que la empresa en cuestión se encuentra en niveles medios de vulnerabilidad al acoso laboral, este trabajo contribuye a la comprensión del tema y ofrece propuestas en dos sentidos. Primero, en la propuesta se atiende a las y los colaboradores más propensos a sufrir acoso laboral derivado de sus niveles de inestabilidad emocional. En segundo lugar, la propuesta se dirige a la creencia de las personas en ser acosados laboralmente.

5.1 Propuesta dirigida al personal vulnerable al acoso laboral

Antes de elaborar estas propuestas se habló con la Gerente de Personas de la empresa. Ella compartió mayor información acerca del programa “HABLA”, el cual tiene como propósito mantener a la empresa metalmecánica libre de acoso laboral y de violencia en general. Este programa cuenta con un equipo integrado por personal de diferentes áreas como: seguridad, gerencia, personas, producto terminado y producción; son ellos quienes atienden las quejas, encontrándose capacitados para cualquier solicitud. Una manera de generar confianza en el personal para que externen si están siendo víctimas de violencia, es haciendo uso del buzón para denunciar de manera anónima. El equipo HABLA está para escuchar a quienes se sienten acosados, ignorados o violentados por algún compañero o compañera de trabajo, o por su propio jefe o inmediato superior (preliminarmente, y con base en el diagnóstico, estas personas serían aquellas cuya personalidad se caracteriza por niveles considerables de neuroticismo). Actualmente, se difunde de manera visual, ya que se encuentran colocadas varias lonas dentro del área de producción con las fotografías de quienes integran el equipo y con el propósito escrito en ellas.

La Gerente de Personas mencionó la importancia de fomentar la inclusión laboral, la seguridad (física y mental) y el bienestar de todos y todas en la organización.

Adicional a este programa que ya está en operación, se hacen las siguientes propuestas.

5.2 Propuesta organizacional

5.2.1 Estrategia de comunicación interna

La comunicación interna en las organizaciones es muy importante. Es elemental trabajarla y mejorarla, pues se presume que traería muchas ventajas a la empresa. Siempre y cuando se tenga el apoyo de la Gerencia General, y una visión clara de los mensajes que se quieren transmitir, la comunicación podría ayudar mucho con relación a la fenomenología del acoso (la vulnerabilidad a él) en la empresa motivo de análisis en este documento.

La gestión de la comunicación requiere de un plan estratégico que debe de estar alineado con la misión, visión y objetivos de la empresa. Dicha propuesta invita a prestar mayor atención a la recolección de información y medios de difusión de cada comunicado. El análisis de los mensajes es importante pues las palabras invitan a mensajes y entendimientos subrepticios que podrían tener diversas consecuencias si no se les da la debida consideración.

Se propone informar al personal sobre el tema “acoso laboral”, sus características, manifestaciones, tipología, consecuencias en la salud, en la organización y ejemplos para generar mayor consciencia entre las personas y así se logre prevenir, o en su caso, tomar medidas que les permitan colaborar en un trabajo digno.

El plan de acción se muestra en la Figura 13. Haciendo uso de las fases propuestas se pretende obtener resultados. La primera fase es la documentación: Considera los antecedentes, las iniciativas y los resultados de la empresa metalmecánica. Esta fase incluye la recopilación de datos, tomando en cuenta fuentes internas y externas confiables. La fase 2, de análisis y

diagnóstico, se refiere a que se deben identificar las prioridades informativas y se tendrá que responder las preguntas ¿Qué comunicar? ¿A quién se va a comunicar? y ¿A través de qué medios se va a comunicar? Después, la fase 3 es la implementación, aquí se tendrá que considerar el presupuesto para aplicar esta estrategia y conocer sus limitaciones. La fase 4 es de seguimiento; se invita a evaluar de manera mensual el efecto de la comunicación interna, haciendo una breve encuesta entre el personal por medio de una evaluación, por ejemplo, contabilizar las veces que el personal abre un sitio web, o incluso evaluando si está siendo atractiva la comunicación.

Figura 13. Fases de comunicación interna

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA



Fuente: Elaboración propia

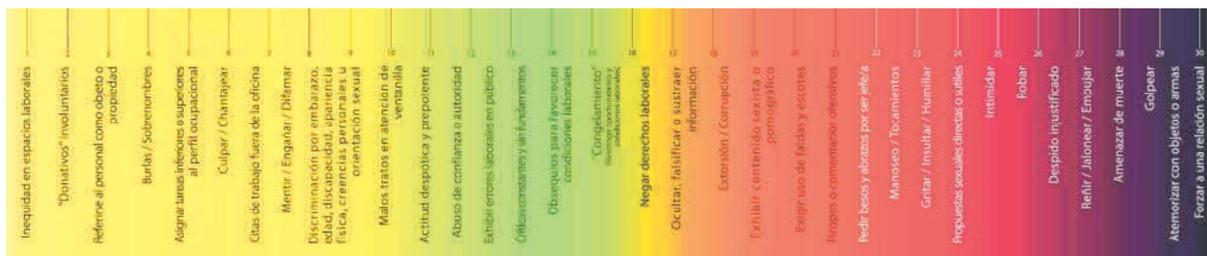
¿Que tendría que hacer la empresa para implementarlo? Para poder llevar a cabo esta estrategia de comunicación interna se requiere que la Gerencia General esté completamente convencida de la importancia y el impacto que tiene brindar información fundamentada y, a su vez, digerible y agradable a la vista.

La comunicación interna debe ser gestionada por profesionales especialistas, en este caso, el encargado de comunicación será quien lleve esta estrategia a la práctica, recopilando información que provenga de una fuente confiable. Sin embargo, el equipo gerencial será el agente de cambio para beneficio de la organización.

5.2.2 Violentómetro laboral

La segunda propuesta tiene como objetivo mostrar visualmente las malas conductas que son consideradas acoso laboral en la empresa metalmeccánica. Como se muestra en la Figura 14, esta herramienta da paso a que el personal operativo y administrativo identifique y actúe al respecto, en atención de su salud mental.

Figura 14. Violentómetro laboral



Fuente: Elaboración propia

La elaboración y difusión de un “Violentómetro Laboral” permite visualizar las micro agresiones que para algunos solían ser normales. Esta herramienta pretende visualizar y, en cierta forma, permitir una evaluación eficiente de la situación de acoso laboral que vive la empresa. Aunque todo el personal estará invitado a participar, se espera que el personal con niveles altos de neuroticismo sea quienes más colaboren con la estrategia del violentómetro.

¿Que tendría que hacer la empresa para implementarlo? Principalmente, la Gerencia General y los mandos medios deberán tomarle el valor que merece, para hacer del violentómetro una ilustración que se pueda encontrar fácilmente y así cualquiera logre identificar las acciones

de sus mismos compañeros. Además de recordatorio, el violentómetro servirá como advertencia para que entre el personal se haga conciencia de los actos de acoso.

Para esta propuesta, el agente cambio inicial es la gerencia. Ello, para que se tenga el mayor impulso posible, y a su vez, el personal encargado de capacitación para dar a conocer a todos y todas el violentómetro laboral.

Como se mencionó en el capítulo de resultados, el acoso no parece estar en niveles críticos en la empresa. Por ello, las propuestas anteriores deberían ser suficientes para aminorar la frecuencia, severidad e incidencia del acoso laboral. Sin embargo, se propone que la empresa lleve a cabo diagnósticos frecuentes para que se tenga una medición que, a través de diferentes periodos de tiempo, brinde una fotografía más amplia no sólo de la frecuencia o nivel de acoso laboral, sino también de sus ciclos y posibles “picos” según diferentes momentos. Siempre está latente la posibilidad de que un fenómeno como el acoso laboral se potencie en épocas de estrés generalizado en la empresa. Cuando el estrés aumenta en forma generalizada, podría suceder que las personas (especialmente las más propensas al neuroticismo y a la afectividad negativa) se pongan irritables o muy susceptibles o emocionales. Ello conllevaría que dichas personas no sólo fueran vulnerables al acoso (o crean o perciban serlo) sino que también podrían ser acosadores en potencia. No hay que olvidar que la inestabilidad emocional se asocia a la violencia, la irascibilidad, las conductas inapropiadas y hasta la agresión física severa (Tur-Porcar et al., 2021).

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El acoso laboral es un fenómeno preocupante en la sociedad contemporánea. El acoso no sólo afecta a quien lo sufre, sino también a las organizaciones pues interfiere con el logro de objetivos y aminora el potencial humano. No obstante, el acoso es un fenómeno complejo en el que importa tanto el análisis de la vulnerabilidad de quien lo sufre (P.ej., pertenencia a minorías como extranjeros, indígenas, LGBTQ+, etc.), como el contexto organizacional en el que ocurre (P.ej., mayoría de hombres en la organización, clima organizacional de acoso, cultura organizacional que valora la agresividad y el abuso, etc.) (Sutton et al., 2021). El presente Trabajo terminal de grado abordó la vulnerabilidad al acoso en una empresa metalmeccánica que, precisamente, es dominada en términos demográficos por el sexo masculino. Aún en dicho contexto, y con base en el diagnóstico realizado, el acoso no se determinó como en niveles graves. Una explicación para ello pueden ser las acciones que la organización ha tomado para prevenirlo. Otra explicación es que, quizá las personas no son muy conscientes de que están siendo acosadas, o no lo reportan por razones diversas. Se ha documentado que la concepción de lo que es el acoso varía entre culturas (se percibe menos en culturas masculinas) y aún entre personas (lo perciben menos las mayorías que las minorías) (Inspired eLearning, 2021). En cualquier evento, en este trabajo se realizó una propuesta para apoyar a las personas vulnerables al acoso en la empresa estudiada.

Dicho lo anterior, este documento aporta al conocimiento actual sobre acoso y violencia en las organizaciones, pues presenta evidencia de que la personalidad puede ser un factor asociado a la vulnerabilidad. En particular, se encontró que un perfil de personalidad (el de los balanceados) fue el que percibió más vulnerabilidad. Este perfil, en particular, se destaca por niveles más elevados que los otros en la dimensión de neuroticismo. Por ello, y con base en los

resultados, tal parece que la afectividad negativa asociada al neuroticismo influye en la vulnerabilidad. Dicho esto, no obstante, no se puede afirmar que tener una media alta en neuroticismo haga a las personas vulnerables al acoso (aunque quizá sí, pues tienden a ser personas nerviosas e inseguras). Como se esbozó antes, podría ser sólo que estas personas sean más susceptibles a percibirlo. Después de todo, una persona emocionalmente inestable tiende a percibir muchas conductas como agresivas, aunque podrían no serlo (Mahari, 2023). Por otro lado, hay conductas que aunque no lo parezcan, o la gente no les preste atención, son abusivas en intención. Quizá estas conductas, las mal intencionadas pero normalizadas, las que pasan desapercibidas, sean las más peligrosas pues son las que se cristalizan en normas subjetivas de acoso en muchas organizaciones. En suma, la inestabilidad emocional (el neuroticismo) es un factor de relevancia teórica y práctica para el estudio y análisis de la vulnerabilidad al acoso en las organizaciones.

Sin embargo, esta investigación tuvo algunas limitaciones. Una de ellas, fue la calidad métrica del instrumento de recolección de datos utilizado. Ciertamente, la adaptación de la escala de vulnerabilidad y la falta de niveles aceptables de confiabilidad en las medidas de personalidad hacen que los resultados, si bien resulten informativos y sugerentes, deban ponerse en la debida perspectiva de rigor científico. Otras limitaciones incluyen la falta de control en la muestra utilizada y la falta de comparación de la fenomenología del acoso entre empleados administrativos y operativos. En el futuro, otras investigaciones deberían analizar la vulnerabilidad al acoso con instrumentos de mayor fiabilidad y validez, así como escudriñar más a fondo los matices del acoso laboral en diferentes tipos de empleados, géneros, u otras categorías demográficas.

CONCLUSIONES

Después del análisis de resultados, y de acuerdo con la pregunta de investigación planteada, se alcanzaron todos los objetivos establecidos desde un inicio. Se determinaron los niveles de vulnerabilidad al acoso laboral, pudiéndose decir que el nivel de vulnerabilidad (autopercibida) al acoso laboral en la empresa metalmecánica bajo análisis es mediano. Por ello, las propuestas presentadas deberían ser suficientes para aminorar la frecuencia, severidad e incidencia del acoso laboral.

Se identificaron las diferentes configuraciones de personalidad como: Equilibrados, ecuanímenes, balanceados, y reservados, considerando que la inestabilidad emocional (neuroticismo) tiene una correlación positiva y significativa con la vulnerabilidad al acoso laboral. Este rasgo se presentó mayormente en el perfil de los balanceados, donde se puede observar que es un poco más bajo en responsabilidad, amabilidad, apertura a la experiencia y extroversión que los dos anteriores, pero marcadamente más alto en neuroticismo. La evidencia obtenida indica que los perfiles de personalidad se asocian significativamente a la vulnerabilidad al acoso laboral, dando cumplimiento al objetivo general de este trabajo.

Se espera que este documento académico sirva de antecedente para análisis posteriores que pretendan analizar más a fondo los matices del acoso laboral en diferentes tipos de empleados, géneros, u otras categorías demográficas. Para beneficio de todos, empleados y empleadores, el acoso laboral es una mala conducta que debería ser mucho más estudiada, y mucho menos practicada, para potenciar el bienestar, la productividad y la calidad de vida del factor humano en las organizaciones ¡Es mi deseo que así sea!

REFERENCIAS

Aceña, P.M. (2012). Historia económica general de México. De la colonia a nuestros días. *América Latina en la historia económica*, 2(38), 219-226.

Barros, E., Kausel E.E., Leiva, P.I., Sanfuentes, M. (2012). Más allá de los cinco grandes: disposiciones y personalidad en la predicción de decisiones deshonestas en el contexto organizacional. *Innovar*, 22(44), 1-15.

Becerril Torres, O.U., Godinez Enciso, J.A., Canales García, R.A. (2018). Innovación y productividad en la industria metalmecánica de México, el contexto actual 2010-2016. *Economía Coyuntural*. 3(4), 55-88.

Belkis Rojas, M. y Rodríguez, M. (2011). El Acoso Laboral, Como Irrespeto a la Dignidad Humana. *Educación en Valores*, 2(16), 1-15.

Bermúdez, G. y García Crreño, Z. (2012). *El Acoso laboral y la seguridad social México-España*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Buffalo, L. (2008). *Reestructuración Productiva y Configuración Territorial a Comienzos del siglo XXI (2002-2007)* El caso de la industria metalmecánica en la ciudad de Córdoba. *SEDICI*. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/17199>

Camacho Ramírez, A. (2018). *Acoso laboral o Mobbing*. Colombia: Universidad del Rosario.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del Éxito en las Organizaciones* (Segunda Edición). México: McGraw Hill.

Cruz Lemus, J.A., Genero, M., Gómez, M.N., Acuña, S.T. (2012). Formación de equipos de trabajo basada en factores de la personalidad de los integrantes: un estudio empírico. *Actas Jenui*, 10(13), 97-104.

Diario Oficial de la Federación (2023). Ley General de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>

Diazgranados Quimbaya, L.A. (2014). *El Acoso laboral Análisis conceptual y comparado*. Colombia: Universidad Católica de Colombia.

Fabregat Monfort, G. (2010). El acoso laboral desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales. *Lan Harremanak*, 23, 137-153.

Feito, L. (2007). Vulnerabilidad. *Anales Sis San Navarra*, 30 (3), 07-22.

Fernández Abascal, E.G., Morán, M. C.; Fínez, M.J. (2017). Sobre la felicidad y su relación con tipos y rasgos de personalidad. *Clínica y Salud*, 28, 59- 63.

Fernández García, R. (2017). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial Club Universitario.

Fernández López, M.F. (2002). El acoso moral en el trabajo ¿una nueva forma de discriminación?. *Revista de Derecho Social*, 19,53-54.

Ford, J.L. & Ivancic, S. R. (2020) Surviving organizational tolerance of sexual harassment: an exploration of resilience, vulnerability, and harassment fatigue, *Journal of Applied Communication Research*. *APA PsycNet*, 48 (2), 186-206.

Foucault, M. (1995). Vigilar y Castigar. *Nacimiento de la prisión*. México: Siglo XXI Editores.

García Velázquez, M. R., Navarrete Zorrilla, D. M., Patlán Pérez, J. (2010). El lado oscuro de las organizaciones: efectos negativos en el factor humano *Revista del Centro de Investigación*. *Universidad La Salle*, 9 (34), 71-86.

Garzón, M. (2021). Aumentar la capacidad de producción metal mecánica en México. *Metalmecánica Internacional*, 46 (3),4.

Giuzio, G. (2011). El mobbing o acoso moral en el trabajo. Un enfoque Jurídico. *Revista de la Facultad de derecho*, 31, 185-192.

Gobierno de México (2018). Comercio internacional de la industria metalmecánica entre México y la Unión Europea. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/330048/TLCUEM_ficha_Metalme_canico.pdf

González Pineda, N. P., Nuñez Pérez, J. C., Glez.-Pumariega, S., García García, M. S. (1997). Autoconcepto, Autoestima y Aprendizaje escolar. *Psicothema*. 9(2), 271-289.

González Rondón, J.F. (2003). Introducción a la historia industrial de México. *Real Estate Market & Lifestyle. Disponible en: <https://www.realestatemarket.com.mx/articulos/mercado-inmobiliario/22082-introduccion-a-la-historia-industrial-de-mexico>*

Guardado López, S.C (2020). La antisocialidad empresarial: Un reto para las organizaciones. *Iberoamericana Business Journal*, 4(1), 17-40.

Hilgard, E.R. (1970). *Introducción a la Psicología*. Tomo II. Madrid: Ediciones Morata.

Hoffmaster, B. (2006). What does vulnerability mean?. *Hastings Center Report*, 36 (2), 38-45.

Inspired eLearning (2021). *What is Considered Harassment? Definition, Types, and Examples*. Disponible en: <https://inspiredelearning.com/blog/what-is-considered-harassment/>

Katz, J.M. (1986). *Desarrollo y Crisis de la Capacidad Tecnológica Latinoamericana- El Caso de la Industria Metalmecánica*. Argentina: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Kidwell, R. E., y Martin, C. L. (2005). *Managing Organizational Deviance*. Estados Unidos: Sage Publications.

Lemos López, P. (2015). *Novedades ISO 9001:2015*. España: Fundación Confemetal

Lira Rodríguez, E.M (2020). *Bienestar social: organizaciones saludables*. Valencia: Tirant Humanidades.

Lugo Garfias, M. E (2017). *Acoso laboral Mobbing*. México: CNDH

Mahari, A.J. (2023). *Borderline Personality and Abuse Cycle*. *Mental Health Center of America*, disponible en: <https://mentalhealthcenter.com/borderline-personality-and-abuse-cycle/>

Martel, M., Concepción, M., & R. (2012). El mobbing: Un problema ético en la gestión de empresas. *Ciencia y sociedad*, 37(4), 407-434.

Matorrel, J.L. y Prieto, J.L. (2013). *Fundamentos de Psicología*. España: Centro de Estudios Ramón Areces.

McCrae, R.R. y Costa, T. (1999). A Five - Factor Theory of Personality. En Pervin, L.A y John, O.P., *Handbook of personality: Theory and Research*. New York: Guilford Press.

McKay, M., Percy, A., Cole, J., Worrell, F. & Andretta, J. (2016). The relationship between time attitudes profiles and self-efficacy, sensation seeking, and alcohol use: An exploratory study. *Personality and Individual Differences*, 97, 203-209. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.03.060>

Meseguer de Pedro, M., Soler Sánchez, M.I., García Izquierdo, M., Sáez Navarro, M. C., Sánchez Meca, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 9 (2), 225-230.

Medrano, E. (2020). Metalmecánica en México, la comunidad industrial del futuro. *Vanguardia Industrial*. Disponible en: <https://www.vanguardia-industrial.net/metalmeccanica-en-mexico-la-comunidad-industrial-del-futuro/>

Metalmeccánica Internacional (2013). Actualidad de la industria metalmeccánica de México. Disponible en: <https://www.metalmeccanica.com/temas/Actualidad-de-la-industria-metalmeccanica-de-Mexico+7093939>.

Metalmeccánica Internacional (2014). Pronóstico para la industria metalmeccánica mexicana en 2014. Disponible en: <https://www.metalmeccanica.com/temas/Pronosticos-para-la-industria-metalmeccanica-mexicana-en-2014+7095737>

México Industry (2019). Metalmeccánica contribuye al desarrollo industrial. Disponible en: <https://mexicoindustry.com/noticia/estado-de-mexico/metalmeccanica-contribuye-al-desarrollo-industrial?platform=hootsuite>

Montseny, F. (2021). Influencias Culturales En La Personalidad. *Kibbutzpsicología*. Disponible en: <https://kibbutzpsicologia.com/influencias-culturales-en-la-personalidad/>

Morris, CH. (1987). *Psicología. Un Nuevo Enfoque*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana

Nuttin, J. (1973). *La estructura de la personalidad*. Argentina: Kapelusz

ONU (2021). OIT y ONU Mujeres: Es hora de decir basta a la violencia y el acoso laboral en América Latina y el Caribe. Disponible en <https://www.onu.org.mx/oit-y-onu-mujeres-es-hora-de-decir-basta-a-la-violencia-y-el-ac>

Otto,E., Castelao, M. E., Massot, J. M., & Eriz, M. (2014). Riesgo Social: Medición de la vulnerabilidad en grupos focalizados. *Cuadernos del CIMBAGE*, (16),27-51.

Peralta Gómez, M.C. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*, 17, 1-26.

Pérez Cepeda, M. (2016). La Conducta Organizacional ¿es necesario instaurar el código de conducta organizacional?. *Latindex*, 10 (1), 21-26.

Piñuel, I. y Zabala. (2001). *MOBBING Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Sal Terrae.

Pizarro, R. (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL

Pujol-Cols, L.J. y Dabos, G.E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34 (146), 3-18.

Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Décimo tercera edición). México: Pearson Educación.

Rodríguez Manzanera, L. (1981). *Criminología 2ª ed.* México: Porrúa.

Rollo, M. (1972) Love and will. *Psychoanalytic Review*, 59(1), 156-157.

Ruiz, L. (2021). Gordon Allport: aportes al campo de la teoría de la personalidad. *PSYCIENCIA*. Disponible en: <https://www.psyciencia.com/gordon-allport-aportes-al-campo-de-la-teoria-de-la-personalidad/>

Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M., (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición). México: Mc Graw Hill.

Sánchez, R.O. y Ledesma, R.D. (2007). Los Cinco Grandes Factores: ¿cómo entender la personalidad y cómo evaluarla?. *ResearchGate*. 131-160.

Seelbach González, G.A. (2013). *Teorías de la personalidad*. México: Red Tercer Milenio.

STPS (2017). Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual dirigido a las empresas de la República Mexicana. Disponible en: <https://www.gob.mx/stps/documentos/protocolo-de-actuacion-frente-a-casos-de-violencia-laboral-hostigamiento-y-acoso-sexual-dirigido-a-las-empresas-de-la-republica-mexicana>

Sutton, T., Culatta, E., Boyle, K. y Turner, J. (2021). Individual vulnerability and organizational context as risks for sexual harassment among female graduate students. *Social Currents*, 8(3), 229–248.

Toro, A. T. (2022). La víctima perfecta. *Todas*. Disponible en: <https://www.todaspr.com/la-victima-perfecta/>

Torreblanca Murillo, L. (2017). *Desarrollo de un Nuevo Instrumento de Evaluación: El Cuestionario Breve de Personalidad (CBP)*. España: Publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga.

Torres Ortega, E. A., Ortega Juárez, E. A. (2018). Ética y valores en la organización. *Excelencia Administrativa*, 15(45), 83-97.

Trujillo Flores, M.M., Valderrabano Almegua, M. y Hernández Mendoza, R., (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar*, 17 (29), 71-92.

Tur-Porcar, Ana-M. and Llorca-Mestre, Anna and Mestre-Escrivá, Vicenta Aggressiveness, instability and social-emotional education in an inclusive environment. *Comunicar*, 2021, 29 (66), 45-55.

Uribe Prado, J.F. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo mobbing*. México: El Manual Moderno.

Vardi, Y. y Weitz, E. (2003). *Misbehavior in Organizations. Theory, Research, and Management*. Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Villenda Villegas, R. (2017). *Acoso laboral si eres víctima o conoces algún caso, denuncia*. Bolivia: Defensoría del pueblo.

White, R.D. (2010). The Micromanagement Disease: Symptoms, Diagnosis, and Cure. *SAGE journals*, 39 (1), 71-76.

Whittaker, J. O. (1971). *Psicología*. México: Nueva Editorial Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1. El instrumento de medición

CUESTIONARIO SOBRE EXPERIENCIAS EN EL TRABAJO							
Hola, gracias por tu atención. Éste es un cuestionario para medir tu experiencia diaria en tu centro de trabajo. Por favor responde honestamente cada una de las preguntas que se te presentan a continuación. Diferentes bloques de preguntas se presentan en diferente escala. Utiliza la escala pertinente para cada caso, y de acuerdo con tu apreciación. Las respuestas son confidenciales. Toma en cuenta que NO hay respuestas correctas o incorrectas; es sólo tu apreciación más honesta en cada caso ¡Muchas gracias por tu participación!							
Bloque 1			1	2	3	4	5
CODIGO		PREGUNTAS	Completamente falso	FALSO	Ni verdadero ni falso	VERDADERO	Completamente verdadero
1	Ext1	Cuando estoy en un grupo de personas, yo "llevo la voz cantante"					
2	Ama1	Me conmueven los sentimientos de los demás					
3	Resp1	Soy una persona organizada					
4	Neu1	Me pongo tenso(a) con facilidad					
5	Ape1	Me gustan los desafíos intelectuales					
6	Ext2	Cuando estoy en un grupo de personas, yo no soy quien dirige					
7	Ama2	No me emociono con los sentimientos ajenos.					
8	Resp2	Cuando tengo trabajo que hacer, procuro hacerlo inmediatamente					
9	Neu2	Suelo estar calmado(a)					
10	Ape2	No me gustan los problemas de lógica					
11	Ext3	No hablo mucho.					
12	Ama3	Soy afectuoso(a) con los demás					
13	Resp3	Suelo tener mis cosas desordenadas					
14	Neu3	Suelo estar desanimado(a)					
15	Ape3	Me gusta probar cosas nuevas.					
16	Ext4	Me relaciono con mucha gente.					
17	Ama4	Soy seco(a) en el trato con los demás.					
18	Resp4	Suelo retrasarme en mis obligaciones.					
19	Neu4	Casi nunca estoy triste.					
20	Ape4	Prefiero lo conocido a lo nuevo.					
Bloque 2			1	2	3	4	5
CODIGO		PREGUNTAS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
21	Vul1	Me preocupa que en algún momento pudiera yo sufrir acoso laboral					
22	Vul2	A menudo pienso en la forma en que soy visto(a) por los demás en el trabajo.					
23	Vul3	Pienso recurrentemente en los malos modos que, a veces, recibo en el trabajo.					
24	Vul4	En este momento me siento vulnerable al acoso laboral (Es decir, que me traten mal, de forma injusta, irrespetuosa o que "me hagan la vida de cuadritos" en el trabajo)					
25	Vul5	Creo que el acoso en el trabajo es difícil de prevenir.					
26	Vul6	No siento que la experiencia de acoso laboral sea común en mi empresa.					
27	Vul7	No me siento cómodo con el trato que me dan en el trabajo.					
28	Vul8	A menudo me siento muy vigilado(a) en el trabajo					
29	Vul9	Hay ciertas personas en el trabajo en las que no confío y/o que me incomodan con su trato.					

Bloque 3			1	2	3	4	5
CODIGO	PREGUNTAS		Administrativo		Operativo		
30	Demo1	¿Qué tipo de puesto tienes?					
			18 - 24 años	25 - 34 años	35 - 44 años	45 - 54 años	Más de 54 años
31	Demo2	¿Cuál es tu edad?					
			Masculino	Femenino	Otro		
32	Demo3	¿Con qué género te identificas más?					
			Título de bachillerato o equivalente	Estudios universitarios, sin título	Carrera técnica	Licenciatura	Título de posgrado
33	Demo4	¿Cuál es tu nivel escolar?					
			Soltero/a	Casado/a	Divorciado/a	Viudo/a	Unión libre
34	Demo5	¿Cuál es tu estado civil actual?					
			\$4,000.00 a \$10,000.00	\$11,000.00 a \$20,000.00	\$21,000.00 a \$30,000.00	\$31,000.00 a \$40,000.00	\$41,000.00 en adelante
35	Demo6	¿Cuál es tu rango de ingresos mensual?					
			Sí	No			
36	Demo7	¿En algún momento te has sentido acosado(a) en el trabajo?					
			Pregunta abierta				
37	Demo8	En general ¿Cuál es tu opinión sobre el acoso laboral?					
<p>Muchas gracias por participar en este cuestionario. Tus respuestas serán de ayuda para mejorar la experiencia de trabajo de varios empleados en Toluca.</p>							