

Modelo *ex ante* de cuantificación de *Mobbing* para una institución educativa de nivel superior en México

Área de investigación: Teorías de la administración y de la organización

Mara Maricela Trujillo Flores

Instituto Politécnico Nacional, ESCA Sto. Tomas

México

martruj@aol.com

Luis Arturo Rivas Tovar

Instituto Politécnico Nacional, ESCA Sto. Tomas

México

larrivas33@hotmail.com

Fernando Lambarry

Instituto Politécnico Nacional, ESCA Sto. Tomas

México

flambarry@gmail.com



Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad Universitaria
México, D.F.

XVI CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Copyright © 2011. Todos los derechos reservados. Fotografía: Photo Library Online

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

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

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

Modelo *ex ante* de cuantificación de *Mobbing* para una institución educativa de nivel superior en México

RESUMEN

A partir de una búsqueda documental sobre *Mobbing*, se recuperó material relativo a los modelos utilizados en su cuantificación. El análisis de la información permitió ubicar vacíos sobre el tema, siendo éstos: que existe una diversidad en las variables utilizadas en la medición del fenómeno, la no integración de la variable de inteligencia emocional, así como la poca orientación de los modelos hacia la perspectiva de género en organizaciones y particularmente en instituciones de educación superior pública, a pesar de ser un sector señalado con un índice alto de incidencia del fenómeno.

Paralelamente al estudio del tema, se realizó un diagnóstico en el Instituto Politécnico Nacional (IPN) en sus Instituciones de Enseñanza Superior (IES) que reveló que existen variables que podrían ser causas detonantes del fenómeno. Es así que el objetivo que direccionó la investigación fue seleccionar las variables a fin de proponer un modelo teórico *ex ante* para la cuantificación del *Mobbing* en las organizaciones y particularmente en una Institución de Educación Superior Pública orientado hacia sus mujeres funcionarias. Esta investigación es descriptiva-explicativa. Metodológicamente se utilizaron diferentes técnicas a fin de estructurar congruentemente el estudio. Estructuralmente el documento se compone de introducción, método, resultados y análisis de resultados.

Con las variables seleccionadas para determinar el fenómeno en una institución de educación superior se conformó un modelo *ex ante* direccionado a mujeres funcionarias el cual además de cuantificar el *Mobbing* dará información sobre la inteligencia emocional y la personalidad de las víctimas y acosadores significando mayor conocimiento del tema y correlación del mismo con otras variables.

Palabras clave: *Mobbing*, variables, perspectiva de género, mujeres ejecutivas,

ABSTRACT

From a documentary on the mobbing search, recovered material on the models used in their quantification. The analysis of the data allowed to place empty on the subject, these being: there is a diversity in the variables used in measuring the phenomenon, the non-integration of the variable of emotional intelligence, and the low orientation towards the perspective models gender in organizations and particularly in a public higher education institutions, despite being a sector marked by a high rate of incidence of the phenomenon.

Parallel to the study of the subject, a diagnosis was made at the National Polytechnic Institute (IPN) in Higher Education Institutions (HEI), which revealed that there are variables that could be causes of the phenomenon triggers. Thus the objective direction the investigation was to select the variables to propose an *ex ante* theoretical model for the quantification of *Mobbing* in organizations and particularly in a Public Higher Education Institution oriented officials. This

research is descriptive-explanatory. Methodologically different techniques were used to structure the study consistently. Structurally, the document consists of introduction, method, results and analysis of results.

With the selected variables to determine the phenomenon in an institution of higher education formed an ex ante model directed at female officers which in addition to quantifying the Mobbing provide information about emotional intelligence and personality of victims and bullies meaning greater knowledge of the subject and correlation with other variables the same.

Keywords: labor *Mobbing*, instrument, gender perspective, women executives, and *Mobbing* variables.

XIII CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA



Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad Universitaria
México, D.F.

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

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

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

INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas laborales actuales en parte debido a la gran competitividad con que se trabaja, son los fenómenos psicosociales (Baron y Neuman 1998). Cuando el agravio es psicológico, trae como resultado el fenómeno conocido como *Mobbing*. (Moreno-Jiménez, *et al.*, 2005). El fenómeno se ha estudiado bajo diversas ópticas como son: mal manejo del conflicto, malas prácticas organizacionales, climas organizacionales debilitados, entre otros, por lo que es considerado como un fenómeno multicausal (Hoel y Salin 2003; Moreno-Jiménez *et al.*, 2005; Zapf, Knorz y Kulla 1996), capaz de inducir consecuencias negativas, (Einarsen y Mikkelsen 2003; González de Rivera y Rodríguez-Abuín 2006; Leymann y Gustafsson 1996; Matthiesen y Einarsen 2001, 2004; Mikkelsen y Einarsen 2002a, 2002b), y trascender a la esfera socio familiar (Pérez-Bilbao *et al.*, 2001), de igual forma daña el ámbito laboral (Einarsen y Hauge 2006). Esta investigación en su desarrollo adopta una visión administrativa, por lo que se direccionó hacia factores organizacionales siendo estos: organización del trabajo e inexistencia de sistemas adecuados de gestión de conflictos.

Sobre la organización del trabajo, se tienen las investigaciones realizadas por diferentes autores, entre los más citados están: Ferrie *et al.*, (1998), el cual dice que cambios relevantes en la organización del trabajo e inseguridad del puesto producen efectos nocivos en la salud psicofísica de los trabajadores. MacDonald *et al.*, (2001), investigó sobre estresores de tipo físico y psicosocial y el impacto de los mismos. Elovainio, Kivimaki y Vahtera (2002), indagaron que la equidad mal balanceada constituye un riesgo para el bienestar de los trabajadores.

Sobre inexistencia de sistemas adecuados de gestión de conflicto se tienen: el trabajo sobre climas organizacionales negativos de Dormann y Zapf (2002), referente a clima y cultura de Cole y Grubb (2005), que reportan que éstos afectan la productividad. Skogstad (1996) explica que las reestructuraciones internas afectan y provocan mayor número de conflictos. Los factores mencionados, tienen en común, su carácter potencialmente estresante el cual se asocia al *Mobbing*. Autores mexicanos como, Juárez (2005); Rosas (2008) y Fondevila (2008) están de acuerdo que condiciones de trabajo empobrecidas favorecen la aparición de comportamientos de *Mobbing* en el área laboral, relacionadas a un mal manejo de factores que pueden ser: sociales, psicológicos, organizativos, culturales, políticos organizacionales, económicos y políticos organizacionales. En México el fenómeno ha sido estudiado casi en exclusiva por el área de antropología destacándose los autores: Peña, Ravelo, y Sánchez, (2007), así como, Pando *et al.*, (2009) quienes han realizado estudios hacia el área de educación tomando como sujetos de estudio a los docentes. Otra experta en el tema se considera a Cortes (2009) con sus trabajos en salud laboral y legislación presentados en Yucatán.

Los factores sociales relacionados con el *Mobbing* dentro de la organización se asocian a cómo se comportan y relacionan las personas dentro de la misma a partir de diferentes estilos de dirección, sobre esta línea se tienen las investigaciones de Vartia (1996, 2006), O'Moore (2003), Hubert y Veldhoven (2002), Einarsen *et al.*, (1994), Zapf *et al.*, (1996). Sobre factores psicológicos, Rayner y Cooper (2003), opinan que en cierta forma la personalidad de la víctima y del acosador son puntos de partida del conflicto. En referencia a factores organizativos, se tienen la investigación de DiMartino, Hoel y Cooper (2007) y de Cole y Grubb (2005), sobre mal manejo de factores culturales. Tocante a factores económicos se tiene la investigación de Björkqvist y Cols Vartia (2002). Referente a aspectos políticos organizacionales Björkqvist (1992), expone que algunas

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

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

organizaciones tienen políticas ocultas que permiten la formación del fenómeno. Sobre personalidad de los agresores, se tienen los trabajos de Sáez y García-Izquierdo (2001), Davenport *et al.*, (1999), explicando que el acosador se caracteriza por ser controlador, celoso, con ansias de poder y con limitadas competencias sociales. Zapf y Einarsen (2003) señalan que el fenómeno se relaciona con la autoestima del agresor. También, Ashforth (1994); Baumeister, Heatherton y Tice (1993) indican que una autoestima excesivamente elevada puede conducir a comportamientos tiránicos. Pero también el Mobbing puede ser una forma de proteger una autoestima inestable e inseguridades afirma Leymann (1996). Otra posición es la señalada por Ashforth (1994), quien esboza la idea de que una personalidad enferma inclinada a la violencia puede ser detonante del fenómeno.

Las características inherentes a las relaciones humanas como explicaciones causales del fenómeno se ejemplifican en los trabajos de Hubert y Veldhoven (2002). Por su parte Brodsky (1976), defiende que la competición es consustancial a todos los grupos sociales, étnicos y raciales en la medida que se produce un constante proceso de evaluación de ajuste entre uno mismo y los demás con el fin de establecer el lugar que cada uno ocupa en la jerarquía.

En relación a elementos del ambiente y la organización del trabajo, se tienen los trabajos de Thylefors (1987) los cuales han demostrado que el acoso es más frecuente en organizaciones grandes y burocráticas, donde el acosador puede pasar desapercibido. Asimismo, el Mobbing es más frecuente en organizaciones con malos climas sociales y comunicación interna deficiente (Einarsen *et al.*, 1994; Moreno-Jiménez, *et al.* 2004), y donde se toleran insanos comportamientos (Einarsen, 2000). Lo anterior sugiere que el problema sitúa su origen etiológico en los factores derivados de la organización del trabajo.

La reunión en Helsinki en 2006, dio a conocer, que la violencia laboral en Europa en 2004 fue de 4%; en 2005 repite la cifra, y en 2006, sube a 5% y lo que es lamentable es que en 2007 se sitúa en 6%. Lo anterior, ha traído como consecuencia en el área pragmática la cuantificación del Mobbing con un mayor rigor, (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007). Refiriéndose a sectores productivos, DiMartino, Hoel y Cooper (2003), en su investigación señalan los siguientes valores referentes al Mobbing: la administración pública y la defensa 14%, educación y salud 12%, hoteles y restaurantes 11%, transportes y comunicaciones 10%, donde los mencionados tienen tasas más altas que, por ejemplo, los de agricultura y pesca los cuales alcanza 3%. Sin embargo, al revisar los datos sobre este punto, no todos los estudios coinciden en que los sectores mencionados sean los más afectados (Einarsen, *et al.*, 1994; Einarsen y Skogstad, 1996).

Benhabib y Cornel (2002), indican que el enfoque de género, se basa en la teoría de género y se inscribe en tres paradigmas: teórico histórico-crítico, cultural del feminismo y del desarrollo humano. De esta forma la perspectiva de género emerge como una categoría de análisis de la realidad social y política a fines del Siglo XX y comienzos del Siglo XXI, teniendo sus raíces de en el materialismo histórico, que supone una antropología que considera que lo femenino y lo masculino son dimensiones de origen cultural en el ser humano, quitando toda relevancia al dato biológico (Scott 2003), y nos permite obtener una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres la cual propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género, promoviendo la igualdad en los géneros a través de la equidad, el bienestar de las mujeres y contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos

y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones (De Barbieri 2005). El Mobbing según estadísticas va en aumento en las sociedades industrializadas, afectando los derechos de los individuos por lo cual es importante analizarlo bajo esta visión (Kahlor y Amin 2006).

Diversidad en la cuantificación del fenómeno

Desde la óptica administrativa, el fenómeno ha sido investigado a partir de estudios específicos (utilizando sólo una variable) o bien a partir de modelos (dos o más variables). A continuación se muestran los más citados de cada modalidad.

Estudios específicos

Sobre estos, se consideraron los siguientes autores: Lindroth y Leymann, (1998), quienes utilizaron la variable de medidas de seguridad e higiene. Lindroth y Leymann, (1998), investigaron sobre disposiciones inadecuadas para proteger a los empleados, referente a enfermedades oficinescas. (Lindroth y Leymann, 1998). La variable entornos laborales riesgosos es un tema recurrente en los trabajos de Hirigoyen, (2002) así como el cambio en la organización tiende a crear escenarios laborales riesgosos según Hirigoyen, (2002:93). Sobre los cambios de tecnología que afectan gravemente a los individuos está el trabajo de Matthiesen y Cols, (2001). Bajo fuertes reestructuraciones internas el efecto puede provocar Mobbing explica Skogstad, (1996). El abatimiento de costos, para ocupar nichos especiales en los mercados mundiales puede provocar la aparición del fenómeno, (Björkqvist y Cols, Vartia, 2002; Alburqueque, 2006). Sobre clima y cultura organizacional, se encontró que la mayor incidencia de violencia en general y de Mobbing en particular se localiza en centros de trabajo con malos climas organizacionales, (Cole y Grubb, 2005). En relación entre estilos de dirección autoritarios o bien *laissez-faire* y el Mobbing, se observan los trabajos de O'Moore, (2003); Vartia (2006); Hubert y Veldhoven, (2002). Diversos estudios en relación al estrés han llegado a la conclusión de que el acoso está asociado con entornos negativos y estresantes (Agervold, 2002). Ambigüedad de roles, falta de planeación o una mala distribución de las tareas de trabajo, desinformación sobre las tareas a realizar por los empleados, o sobre las obligaciones que tienen que realizar, dan lugar a conflictos que pueden ser el detonante del fenómeno, (Quine 1996). La temporalidad del fenómeno ha sido utilizada por diferentes autores como Hoel, Zapf y Cooper, (2003), Zapf y Gross, (2001), Einarsen, (2000), y Björkqvist, (1992). Diversidad de conductas están enfocadas a la presencia de diversas personalidades patológicas en el individuo las cuales pueden afectar los entornos laborales, estudios sobre el caso se tienen los realizados por Einarsen, (2000) y Björkqvist, (1992).

En referencia al aspecto emocional el discurso actual establece que la interrelación que se da entre las demandas del trabajo y las características de la persona no es de carácter automático, ni una comparación de carácter objetivo, sino que está mediatizada por la particular percepción que el individuo tiene de ella, y por lo tanto es influenciada por aspectos subjetivos, (Matud, *et al.*, 2006). Daza, (2007) opina que en la generación del estrés la significación e incluso la existencia de una posible situación de desajuste proviene de la apreciación que el sujeto haga de esa situación. El mismo autor agrega que el acoso psicológico en el trabajo es un conflicto interpersonal y puede enfrentar a un sujeto o varios que realizan tanto la conducta acosadora, como a los que la sufren. Por lo tanto, en los estudios sobre Mobbing, se ha de tener en cuenta

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

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

factores de personalidad del acosador y de la víctima (Daza, 2008). Así mismo, existe una relación fundamental entre la percepción cognitiva del individuo y la situación estresante medio-ambiental a la hora de generar un proceso de estrés. Por tanto la personalidad es una parte importante en la génesis del mismo y se sugiere que lo más adecuado es analizar la dinámica que se da en el estrés a partir de la relación y la comparación que se constituye entre las demandas del trabajo y las características de la persona tomando en cuenta sus estados emocionales. Rodríguez, (2007) en su obra “Inteligencia emocional en situaciones de estrés laboral” explica el origen, la permanencia y la prevalencia del Mobbing en las organizaciones laborales. De esta forma del *Mobbing* y la variable inteligencia emocional (IE) se puede decir, que el primero limita el buen funcionamiento de la segunda. Al respecto Leymann (1992, 1996), opinó que la personalidad del acosador, no es un factor que lo haga propenso a sufrir *Mobbing*, pero en oposición se encuentran Matthiensen y Einarsen (2001), y Medina, *et al*, (2002), los cuales hallaron a partir de sus estudios, que hay una gran diversidad en cuanto a la forma en que la gente reacciona ante los conflictos inter emocionales y el escalamiento del conflicto en el trabajo. Los autores de la presente investigación retoman los comentarios de estos últimos investigadores y opinan que una variable inmersa en las causas que puede provocar *Mobbing* es la Inteligencia Emocional (IE).

Sobre la operacionalización de las variables, estas son diversas. Autores como Leymann (1984; 1987; 1990; 1996; 1997), Adams y Crawford (1992), Hirigoyen (1999), Piñuel y Zavala (2001) utilizan indicadores como: frecuencia y duración; otros los acotan hacia los comportamientos como: Moran Astorga, (2002), Baron Duque, (2003), González de Rivera, (2005). Al hacer la indagación de los trabajos realizados sobre el fenómeno en mujeres en el ámbito de educación, en otros países se encontró evidencia de que sólo los modelos de Björkqvist, Österman y Lagerspetz (2004) y Einarsen y Hoel, (2001) incluyen, la variable de género, desde el supuesto del principio de la igualdad como un valor social.

Modelos del Mobbing

Octubre 5, 6 y 7 de 2011

Ciudad Universitaria
México, D.F.

Sobre esta línea se tienen los modelos de: Langner, (1962); Goldberg, (1972); López *et al*, (1994); Leymann, (1996); Zapf, Knorz y Kulla, (1996); Langner, (1996); Einarsen, Raknes y Matthiesen, (1997); Quine, (2000); Piñuel y Zavala, (2001); Einarsen y Hoel, (2001); Knorz y Zapt, (2003); Björkqvist, Österman y Lagerspetz (2004); Van Dick y Wagner, (2004); adaptación realizada por García-Izquierdo, Sáez, Ruiz, Blasco y Campillo (2004), del modelo de Einarsen y Hoel, (2001) y de González De Rivera, (2005). Todos ellos presentan diversidad en las variables utilizadas y fueron utilizados para diversos contextos y sujetos de estudio.

Problemática

El marco teórico conceptual analizado muestra múltiples estudios específicos y modelos de cuantificación, a pesar de este hecho no es posible extraer conclusiones unificadas sobre las variables que rodean al fenómeno y los instrumentos a utilizar, ya que estos utilizaron diferentes criterios y diversos contextos en su estructura, así como diferentes sujetos de estudio, operacionalizaciones desiguales, y, uso de múltiples indicadores. Lo anterior imposibilita la comparación de los resultados sobre las mismas. Es de mencionarse, que sólo el 5% de los estudios maneja la variable género. Otro punto interesante es el hecho que un 38% de las investigaciones están orientadas hacia el sector educación, pero ninguna hacia mujeres ejecutivas.

<http://com>

informac

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

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

Es de comentarse que el Estado Mexicano tiene dos objetivos centrales: la política económica y la política social. La segunda posee una serie de acciones, siendo una de éstas la política de oportunidades. Asimismo, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2007-2012, establece que la finalidad de la política social es lograr el desarrollo humano y el bienestar de los mexicanos a través de la igualdad de oportunidades. Para conducir a México hacia un desarrollo económico y social sustentable deben resolverse a fondo las graves diferencias que imperan en el país (PND, 2007-2012). La política laboral se revela como un asunto vinculado a la calidad de vida de los mexicanos, en razón de que el empleo constituye la fuente decisiva del ingreso de las personas y las familias. Al cuestionar ¿Cuál es la perspectiva que se encuentra sobre desigualdad y discriminación en el PND particularmente sobre las mujeres? La respuesta versa que es doblemente injusto, ya que las mujeres siguen sufriendo desigualdad, discriminación, violencia y maltrato. Es necesario que sociedad y gobierno asuman la obligación de terminar con esta situación y lograr la igualdad efectiva entre los géneros. Lo anterior hace oportuno utilizar la perspectiva de género en esta investigación

Los datos indican que un sector de riesgo es el de educación (12%) (Piñuel y Zavala 2007; Einarsen y Hauge 2006; Vartia 2006). En referencia al tipo de organización, se tiene lo expuesto por Thylefors (1987) y Einarsen, (2000), quienes afirman que el fenómeno tiene mayor incidencia en organizaciones grandes y burocráticas, siendo este el caso de instituciones públicas. Por lo anterior, se eligió como universo de estudio el Instituto Politécnico Nacional (IPN), y de mismo, a sus 24 instituciones de enseñanza superior (IES)² la población de funcionarias en las mismas es de 245 (representando un tercio del total del instituto), siendo éstas los sujetos de estudio.

Otro punto que orientó la investigación hacia el sector y sujetos mencionados, fue el hecho de que el IPN tiene 75 años de existencia, y a pesar de la modernidad del momento, este sigue arrastrando vicios machistas en su ejercicio, la actual administración está impulsando la política hacia la no violencia, Los datos revelaron que de los casos atendidos bajo este programa un 68% fueron mujeres y de las mismas un 38% de ellas ocupaban puestos de funcionarias. Con el propósito de conocer si variables que podrían inducir el fenómeno estaban presentes en el IPN, se realizó un diagnóstico, con la ayuda de funcionarios claves del instituto, utilizando la técnica de entrevista, la cual se estructuró sobre variables obtenidas del marco teórico conceptual (variables situacionales, propias de la organización y comportamientos organizativos, identidad cultura, y organización del trabajo. del fenómeno), incluyendo la variable de IE y características de personalidad de víctima y acosador. En forma posterior las mismas jerarquizaron las variables seleccionadas.

El análisis de la información y el diagnóstico realizado indicó, primero que existe una gran diversidad en las variables utilizadas en la cuantificación del fenómeno. Otros vacíos indican la no integración de la variable de IE y su correlación con el Mobbing, así como la mínima utilización de la perspectiva de género en organizaciones y particularmente en una institución de educación superior pública, siendo éste un sector señalado con un alto índice de incidencia del fenómeno. También, que en las IES del IPN, existen variables que podrían ser causas detonantes del fenómeno. Lo cual nos lleva a establecer la carencia de un modelo para cuantificar el Mobbing con las características mencionadas en el caso latinoamericano y particularmente en México. Es así que el objetivo de la investigación fue seleccionar las variables a fin de proponer un modelo teórico *ex ante* para la cuantificación del Mobbing en las organizaciones y

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

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

Fax 52 (55) 5616.03.08

particularmente en una Institución de Educación Superior Pública, direccionado a mujeres funcionarias. Lo anterior, amerita la pertinencia de una investigación para lo cual, el siguiente apartado muestra el abordaje metodológico.

MÉTODO

Esta investigación es de corte descriptiva-explicativa. Para su desarrollo se consultaron diferentes bancos de información y bases de datos específicas. Metodológicamente, la investigación se conformó de varias fases: fase 1, se realizó una búsqueda bibliográfica en fuentes específicas a fin de identificar, seleccionar, recuperar y analizar lo concerniente a autores y trabajos de cuantificación del Mobbing. Fase 2, se eligieron estudios y modelos de cuantificación referentes al ámbito laboral, realizándose un análisis sobre las variables utilizadas. Asimismo, en la fase 3, se establecieron las características de la institución de educación superior que se utilizó como contexto, en relación a ésta, se solicitó la opinión de funcionarios claves, quienes opinaron sobre las variables seleccionadas primero si éstas estaban dentro del contexto, segundo, si eran representativas de las funcionarias. La fase 4, en la cual se seleccionaron las variables y se estableció su conceptualización, llegando así a la propuesta de un modelo *ex ante* que permitirá evaluar el fenómeno.

Desarrollo de fases

Fase 1, permitió la construcción del marco teórico conceptual y el análisis de la información.

Fase 2, en esta parte se construyó la tabla 1, que muestra los estudios específicos clasificados por variable utilizada, los autores y las características de del estudio, así como el área de estudio.

Tabla 1. Estudios específicos de Mobbing para la organización

Autores	Variables	Características del estudio específico
Análisis de los factores de organización		
DiMartino, Hoel y Cooper (2007) Octubre 5, 6 y 7 de 2011 Ciudad de México, D.F.	<ul style="list-style-type: none"> Factores organizacionales 	Los autores de este trabajo determinaron que factores organizacionales estaban asociados al fenómeno. El estudio se efectuó de comunicación.
Hirigoyen, (2004)	<ul style="list-style-type: none"> Perfiles psicológicos 	Su trabajo propone acercamientos a las descripciones más completas de los perfiles del acosador y de la víctima con que se cuenta en la actualidad. No hay datos sobre estudio de campo.
Medidas de seguridad e higiene		
Lindroth y Leymann (1998)	<ul style="list-style-type: none"> Medidas de seguridad e higiene 	Su estudio apunta hacia medidas de seguridad e higiene poco desarrolladas e inadecuadas las cuales pueden ocasionar en los empleados enfermedades como el Mobbing. Área laboral del sector de la construcción.
Entornos laborales riesgosos		
Hirigoyen, (2002)	<ul style="list-style-type: none"> Diferentes ambientes laborales 	Análisis de entornos laborales que contribuyen a aumentar el riesgo de Mobbing. Área administrativa privada.

Continuación tabla 1. Estudios específicos de Mobbing para la organización

Autores	Variables	Características del estudio específico
Los cambios de tecnología		
Matthiesen y Cols, (2001).	<ul style="list-style-type: none"> Cambio tecnológico y competitividad 	Analiza como los cambios de tecnología utilizados por las compañías en la búsqueda de la competitividad pueden ocasionar el problema y conducir a situaciones de Mobbing. Área comunicación.
Fuertes reestructuraciones		
Skogstad, (1996)	<ul style="list-style-type: none"> Cambios de poder Incertidumbre 	Denota como las fuertes reestructuraciones internas afectan provocando ansiedad en los empleados observándose esto en un mayor número de conflictos, los cuales conducen en un alto porcentaje al fenómeno tratado. Área de turismo.
Abatimiento de costos		
Björkqvist y Cols, Vartia, (2002)	<ul style="list-style-type: none"> Costos 	En la búsqueda de abatimiento de costos para ocupar nichos especiales en los mercados mundiales, los empleados se ven sometidos a una gran competitividad provocando el fenómeno. Área de turismo.

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

http://con
informac
greso@ca.unam.mx
Teléfonos

Fax 52 (55) 5616.03.08

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

Alburquerque, (2006)	<ul style="list-style-type: none"> • Costos y productividad 	Enfoca su estudio a determinar el costo del fenómeno tanto económicamente como la afectación del mismo en relación a la productividad de la organización. Área transporte.
Clima y cultura		
Cole y Grubb ,(2005)	<ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral • Grupos de trabajo 	Se encontró que la mayor incidencia de violencia en general y de <i>Mobbing</i> en particular se da en centros de trabajo con malos climas organizacionales, los cuales provocaban conflictos en los grupos de trabajo, disminuyendo el compañerismo. Área de la defensa.
Estilos de dirección		
Vartia, (2006)	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de liderazgo. • Liderazgo autoritario 	A partir de su estudio se llega al hecho de que las personas que nunca habían sufrido acoso, o que nunca habían sido testigos del mismo, se conducían bajo un liderazgo acorde a las condiciones de trabajo. En cambio otro grupo donde se encontró el fenómeno este fue provocado por un mal liderazgo. Área de administración pública.
O'Moore, (2003)	<ul style="list-style-type: none"> • Estilos de dirección a partir de: <ul style="list-style-type: none"> • Estilo autoritario • Estilo débil (<i>laissez-faire</i>) • <i>Mobbing</i> 	El estudio presenta la correlación entre los estilos de dirección autoritarios y de <i>laissez-faire</i> y el <i>Mobbing</i> . Área de salud.
Hubert y Veldhoven, (2002)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Laissez-faire</i> • <i>Mobbing</i> 	Sus resultados conducen a establecer que además la ignorancia o falta de reconocimiento e intervención cuando se dan situaciones de acoso pueden contribuir indirectamente a transmitir al mensaje de que el comportamiento es aceptado debido al liderazgo establecido en la institución. Área de educación.
Estrés		
Agervold, (2002)	<ul style="list-style-type: none"> • Entornos negativos estresantes • <i>Mobbing</i> 	La conclusión del estudio se asocia a que el acoso se da en entornos negativos y estresantes. Área de salud
Ambigüedad de roles.		
Quine, (1996)	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto de valores • Falta de planeación • Mala distribución de labores 	El conflicto de roles describe una situación donde el empleado percibe expectativas contradictorias o conflictos de valores respecto a su trabajo o respecto a los objetivos que se marcaron, provocado una planeación pobre lo cual lleva a una distribución de labores inadecuada. Diferentes sectores del área laboral.
Zapf y Gross, (2001)	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de poder • Grupos de trabajo 	Su estudio demostró la influencia que pueden tener los grupos de poder en el trabajo en el surgimiento del fenómeno en el ámbito laboral. Área de educación.
Temporalidad		
Hoel, Zapf y Cooper, (2003)	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia del fenómeno 	A partir de la temporalidad demostraron en su estudio que el fenómeno es un proceso gradual en tiempo y forma. Área de transporte y comunicación.
Diversidad de conductas		
Einarsen, (2000)	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad de conductas. 	Más allá de un hecho ocasional, se trata de un proceso con conductas repetitivas y prolongado en el tiempo, su investigación se direcciono con una gama de conductas diversas. Área de educación
Björkqvist, (1992)	<ul style="list-style-type: none"> • Diversas conductas negativa y positivas • <i>Mobbing</i> 	Estudio centrado en donde las conductas hostiles son sutiles y, a menudo pasan desapercibida para el grupo de trabajo o de otros miembros de la organización. Área de salud.

Fuente: Elaboración propia con material de los autores citados

Otro punto realizado en la fase 2, fue verificar si las variables de estos estudios aparecen en los modelos de cuantificación de *Mobbing*. Se cruzó la información a fin de observar la incidencia de las variables de los estudios específicos con variables de modelos que cuentan con respaldo estadístico y cuyos autores están en la frontera del conocimiento en la temática. Ver Tabla 2.

Tabla 2. Variables de modelos y variables de estudios específicos

Autores	Variabes de los modelos	Variabes de los estudios específicos
Modelo de Langner, (1962)	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de desprestigio en los trabajadores. • Autoestima. • Características de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los factores de organización presentes en los estudios de: DiMartino, Hoel y Cooper, (2007). • Perfiles psicológicos presentes en los estudios de: Hirigoyen, (2004).
Modelo de Goldberg, (1972)	<p>En un instrumento general de salud y utiliza como variables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad en el trabajo • Factores estresantes <p>Las dos variables mencionadas las direcciona a acciones de acosos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entornos laborales riesgosos presentes en los estudios de: Hirigoyen, (2002) • Estrés presentes en los estudios de: Agervold, (2002).
Modelo de López et al, (1994)	<p>López y su grupo de trabajo utilizan como variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rasgos de personalidad. • Características internas de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los factores de organización presentes en los estudios de: DiMartino, Hoel y Cooper, (2007). • Perfiles psicológicos presentes en los estudios de: Hirigoyen, (2004).
Modelo De Leymann, (1996)	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los factores de organización presentes en los estudios de: DiMartino, Hoel y Cooper, (2007).

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

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

Fax 52 (55) 5616.03.08

	<p>incluido el propio acosador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales. • Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral. • Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional. • Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima. 	
Modelo De Zapf, Knorz y Kulla, (1996)	<p>El grupo de investigación utiliza en su investigación las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ataques a la víctima con medidas organizacionales. • Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social. • Ataques a la vida privada de la víctima. • Violencia física. • Ataques a las actitudes de la víctima. • Agresiones verbales. • Rumores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los factores de organización presentes en los estudios de: DiMartino, Hoel y Cooper, (2007). • Estrés presentes en los estudios de Agervold, (2002).
Modelo de Langner, (1996)	<p>Las variables de este autor las refiere al sector metalúrgico específicamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones de desprestigio en los trabajadores • Autoestima • Características de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los factores de organización presentes en los estudios de: DiMartino, Hoel y Cooper, (2007). • Perfiles psicológicos presentes en los estudios de: Hirigoyen, (2004). • Ambigüedad de roles presentes en los estudios de: Quine, (1996).
Modelo de Einarsen, Raknes y Matthiesen, (1997)	<p>Utilizan una gama de diferentes conductas como variables todas enfocadas a estilos de liderazgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estilos de dirección presentes en los estudios de: Vartia (2006), O' Moore, (2003), Hubert y Veldhoven, (2002).
Modelo de Quine, (2000)	<p>Este autor utiliza diversas variables como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores situacionales • Factores jerárquicos • Factores de identidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los factores de organización presentes en los estudios de: DiMartino, Hoel y Cooper, (2007). • Ambigüedad de roles presentes en los estudios de Zapf y Gross, (2001)
Modelo de Piñuel y Zavala, (2001)	<p>Elige las variables tomando en cuenta la organización de esta forma en su modelo propone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores situacionales • Formas de organización del trabajo • Factores personales del acosador • Comportamiento organizativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los factores de organización presentes en los estudios de: DiMartino, Hoel y Cooper, (2007). • Estilos de dirección presentes en los estudios de: Vartia, (2006), O' Moore (2003), Hubert y Veldhoven, (2002). • Perfiles psicológicos presentes en los estudios de: Hirigoyen, (2004).
Modelo de Einarsen y Hoel, (2001)	<p>Usa variables centradas en el acosador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfiles psicológicos • Frecuencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfiles psicológicos presentes en los estudios de: Hirigoyen, (2004). • Temporalidad presentes en los estudios de: Hoel, Zapf y Cooper, 2003

Fuente: Elaboración propia con material de los autores citados.

Continuación tabla 2. Variables de modelos y variables de estudios específicos

Autores	Variables de los modelos	Variables de los estudios específicos
Modelo de Knorz y Zapf, (2003)	<p>Utilizan las variables de Leymann y lo enfocan falta de</p> <ul style="list-style-type: none"> • competencias sociales y • temporalidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los factores de organización presentes en los estudios de: DiMartino, Hoel y Cooper, (2007). • Temporalidad presentes en los estudios de: Hoel, Zapf y Cooper, (2003)
Modelo de Björkqvist, Österman y Lagerspetz (2004)	<p>Utilizan como variable fundamental del estudio el enfoque de género.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un estudio original, el cual al direccionarlo a género lo hace singular.
Modelo de Van Dick y Wagner, (2004)	<p>Otra adecuación a partir del instrumento de Leymann, donde sólo se ajustan los <i>ítems</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El jefe me trata como si fuera invisible • El jefe me critica con frecuencia sin razón • Mis compañeros difunden rumores sobre mí • Me suelen excluir de actividades sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Estilos de dirección presentes en los estudios de: Vartia (2006), O' Moore (2003), Hubert y Veldhoven, (2002).
Adaptación Realizada Por García-Izquierdo, Sáez, Ruiz, Blasco y Campillo (2004), del Modelo De Einarsen y Hoel, (2001)	<p>VARIABLES CENTRALES UTILIZADAS EN LA TROPICALIZACIÓN DEL MODELO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temporalidad. • Frecuencia del fenómeno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Temporalidad presentes en los estudios de: Hoel, Zapf y Cooper, (2003)
Modelo De González De Rivera, (2005)	<p>Utiliza el instrumento de Leymann y sólo agrega <i>Ítems</i> modelo con una orientación específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Daños en sus pertenencias o útiles de trabajo necesarios e importantes para su cometido ▪ Informes confidenciales y negativos sobre la persona. ▪ Minimización sobre la persona ocultando sus habilidades y competencias especiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los factores de organización presentes en los estudios de: DiMartino, Hoel y Cooper, (2007). • Temporalidad presentes en los estudios de: Hoel, Zapf y Cooper, (2003) • Perfiles psicológicos presentes en los estudios de: Hirigoyen, (2004).

Fuente: Elaboración propia con material de los autores citados.

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

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

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

Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración

La frecuencia (f), presentada entre las variables de los modelos y los estudios específicos fue la siguiente: variables enfocadas en actuaciones de Mobbing, f (9), variables direccionadas sobre actividades organizacionales que pudiesen provocar el fenómeno, f (6), variables de entornos peligrosos que repercutan en el fenómeno f(2), variables relacionadas con la personalidad f(1), variables relacionadas con factores organizacionales f(3). A la información anterior se le añadió un análisis del universo de estudio en relación a su problemática, con el objeto de obtener un manejo más adecuado.

Fase 3. El Instituto Politécnico Nacional (IPN) tiene las siguientes características. Es la segunda institución de educación en el país, su estructura es compleja, clasificándose como una organización vertical, burocrática. El IPN está formado por 26 escuelas de nivel medio superior, 24 de nivel superior (IES) y 17 centros de investigación ofrece su formación en diferentes áreas del conocimiento siendo éstas matemáticas, ciencias naturales, ciencias sociales y ciencias interdisciplinarias. En este caso, el estudio se direccionó hacia las IES y, los sujetos de estudio fueron las mujeres funcionarias.

Selección de variables

Al respecto, se realizó un diagnóstico entre funcionarios claves, con la finalidad de obtener su opinión de las variables seleccionadas para el estudio, y conocer si éstas, respondían a las características de los sujetos de estudio (mujeres funcionarias). El ejercicio se realizó en tres tiempos, en el primero se brindó información sobre el fenómeno y sus consecuencias a los directivos, segundo, utilizando la entrevista estructurada se indagó sobre la pertinencia de las variables obtenidas a partir del marco teórico conceptual. Ver tabla 3.

Tabla 3. Pertinencia de variables

Variabes	Comentarios	Preguntas utilizadas en la entrevista estructurada
Variabes situacionales	En este punto, la información recibida fue escasa, ya que el fenómeno es poco conocido en México. Un 44% opinó que era posible que la variable estuviera presente, un 38% afirmó que de darse el fenómeno las situaciones que refleja la variable serían las correctas, el 18% manifestó desconocer el fenómeno y sus consecuencias.	<p>¿Cómo considera la estructura organizacional de IPN?</p> <p>¿Es homogénea la estructura organizacional en las IES del instituto?</p> <p>¿Qué opina sobre los canales de comunicación de los jefes hacia su personal en las IES del IPN?</p> <p>¿Cómo son las condiciones de trabajo en las IES del IPN?</p> <p>¿Según su opinión las condiciones de trabajo son óptimas en las IES?</p> <p>¿Cómo describiría el ámbito laboral de las IES del IPN?</p> <p>¿Es común escuchar la desacreditación del personal dentro de las IES del IPN?</p> <p>¿Se han recibido quejas sobre mala comunicación, desacreditación, maltrato físico o psicológico en las IES, falta de equipo para desarrollar labores por parte del personal de las IES?</p> <p>¿Las quejas más robustas vienen de los administrativos, docentes o funcionarios?</p>

<p>VARIABLES PROPIAS DE LA ORGANIZACIÓN Y COMPORTAMIENTOS ORGANIZATIVOS.</p>	<p>En relación a la primera se opinó que el instituto presenta, poca flexibilidad en el cumplimiento de la normatividad, estructura organizacional inadecuada, compleja normatividad interna y sobre comportamientos organizativos, se indicó la existencia de climas organizacionales diversos en sus diferentes IES, así como estilos de liderazgo desiguales ocasionados por diferentes grupos de poder. También se mencionó el cómo la diversidad existente hacia el cómo se designa a los directivos de cada IES, aunado a la multiplicidad de estilos de liderazgo que presentan los mandos superiores, ocasiona distintos enfoques en la dirección de las IES. El 52% de los entrevistados opino que estas variables están presentes en el instituto, el 28% considero que el IPN tiene los lineamientos necesarios para evitar que estas variables provoquen conflictos, y el 20% indicó que se hace necesario adecuar las reglamentaciones hacia cada IES.</p>	<p>¿Cómo describiría la tramitología al interior de las IES del IPN? ¿Existe rigidez en las normas institucionales de las IES en el IPN? ¿Describe como es el cumplimiento de la normatividad en el las IES del IPN? ¿La organización interna de las IES ocasiona burocracia? ¿Cómo describiría el clima organizacional del IPN? Los climas organizacionales son homogéneos en las IES del IPN? ¿Se tiene un modelo de liderazgo a seguir en el IPN? ¿Los liderazgos ejercidos en las IES son homogéneos? ¿Existe déficit cuantitativo en el personal de las IES? ¿Se dan casos de sobrecargas de trabajo en las IES? ¿Existe rigidez en las normas institucionales? ¿Se han dado quejas por desarrollar prácticas antiéticas, autoritarismo, inseguridad laboral dentro de las IES? ¿Qué sector laboral se ha visto más afectado en referencia a la pregunta anterior?</p>
<p>VARIABLES DE IDENTIDAD CULTURAL Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.</p>	<p>El comentario recibido fue la existencia de pluralidad en la cultura y costumbres, así como desiguales climas emocionales y tipos de climas organizacionales presentes en las IES del instituto. Aunado a una falta de equidad de género por la cultura machista que ha imperado en la Institución y mal manejo del conflicto. También se marcaron aspectos como: comunicación deficiente horizontal y vertical. El 64% que la variable estaba presente, un 36% dijo que lo anterior podría traer consecuencias negativas al instituto.</p>	<p>¿Cómo describiría la cultura organizacional del IPN? ¿La cultura organizacional hacia las funcionarias de las IES es homogénea? ¿Se tolera la discriminación entre el personal de las IES del IPN? ¿Se respeta la cultura propia de las funcionarias (creencias, grupo étnico, preferencia sexual entre otras) en las IES? ¿La organización de trabajo es homogénea hacia las funcionarias de las IES del IPN? ¿La satisfacción del personal de las funcionarias es el adecuado? ¿La comunicación es adecuada entre el mando superior y las funcionarias del IPN? ¿Existen programas permanentes que valoren la evaluación del desempeño, participación, capacitación entre las funcionarias de las IES del IPN?</p>
<p>VARIABLES DE MANEJO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL</p>	<p>Sobre la IE y asociación de ella con el Mobbing. El 72% opinó desconocer si la variable estaba coligada, un 28% dijo que sería sugestivo poder utilizarla administrativamente, pero que sería bueno saber la asociación con el fenómeno.</p>	<p>¿Existe el conflicto en las IES entre sus funcionarias? ¿Cuáles son las causas más frecuentes del conflicto entre este sector del personal? ¿Se conoce el término de IE? ¿De la inteligencia interemocional e intraemocional cual podría provocar más conflicto entre el personal? ¿Las relaciones interpersonales son importantes en el desarrollo de labores de las funcionarias del as IES del IPN? ¿Las relaciones intrapersonales son importantes en el desarrollo de labores de las funcionarias del as IES del IPN? ¿Se utiliza como herramienta la IE en las IES para aumentar la productividad administrativa? ¿Para usted hay relación entre IE y Mobbing?</p>
<p>VARIABLES DE PERSONALIDAD.</p>	<p>Al respecto esta variable no es utilizada para el manejo del personal. Un 88% opinó que desconocía si la variable estaba asociada al fenómeno, un 22% sugirió que era posible la conexión de la variable con el Mobbing</p>	<p>¿Las funcionarias del IPN cuentan con un perfil psicológico? ¿El perfil psicológico se utiliza como herramienta para ubicar a la persona en un puesto administrativo? ¿La personalidad de una persona puede tener relación con el conflicto? ¿La personalidad de la víctima o el acosador podría provocar Mobbing?</p>

IES. Institución de Educación superior

Nota. La entrevista permitió recolectar la opinión de los directivos y comparar sus comentarios con la pertinencia de las variables.

Con los criterios obtenidos se efectuó un análisis de contenido a partir de las entrevistas efectuadas, utilizando como herramienta el programa *atlas ti* a fin de priorizar las variables que en forma posterior se les presentarían a los expertos. Tercero, se les solicitó jerarquizar las variables seleccionadas obteniendo las siguientes valoraciones: factores situacionales 45%, factores propios de la organización 22%, factores de identidad cultural y organizacional 10%, factores de inteligencia emocional 18% y factores de personalidad del acosador y la víctima 5%. Posteriormente, se procedió a formar la matriz y la elección de indicadores. Tanto las variables como dimensiones se adoptaron tomando en cuenta el contexto donde el sujeto de estudio labora, a lo anterior se le agregó el análisis de la normatividad, obligaciones, derechos, reglamentaciones y aspectos legales.

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

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



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

Conceptualización de las variables

Con las variables seleccionadas y jerarquizadas y, teniendo en cuenta las características de los sujetos de estudio elegidos en relación a su contexto se realizó la operacionalización utilizando diferentes criterios teóricos. Ver tabla 4.

Fase 4, Obtener las definiciones teóricas y operacionales. Ver tabla 4 y con base en esto proponer el modelo *ex ante*

Tabla 4. Definiciones teóricas y operacionales

Variante	Definiciones teóricas	Definiciones operacionales
Factores situacionales	Leymann define los factores situacionales como: "aquellos que se encuentran fuertemente relacionados con numerosos elementos del ambiente y la organización del trabajo y que el acoso más frecuente se da en organizaciones grandes y burocráticas". Leymann, (1993 p. 67)	Los factores situacionales están relacionados con la valoración de actuación de la víctima, Actuación de acoso de grupos sociales sobre la víctima en el ambiente laboral, y los sentimientos de testigos.
Factores propios de la organización	Zapf y Cross, (2001), definen en su investigación los factores propios de la organización como: "los eventos que se presentan a partir del conflicto intensificado por falta de adecuados manejos organizativos su intensificación dependerá de la frecuencia de aparición de los mismos y ante todo de la forma de gestionarse" (p. 89).	Factores propios de la organización están relacionados con la organización del trabajo, comportamiento organizativo.
Factores de identidad cultural y organizacional	Liefogh y Mackenzie (2005) definen esta variable como: un clima organizacional pobre donde el conflicto y su manejo erróneo son precursores del Mobbing. A su vez Vartia, (2004) al manejar esta variable la define como "la calidad del ambiente de trabajo está relacionado con un desarrollo sano de un clima emocional adecuado" (p. 90).	Factores de identidad cultural y organizacional se relacionan con: cultura, costumbres, cultura organizacional, y clima emocional.
Factores de inteligencia emocional	Goleman (2006) le define como: la "capacidad de discernir y responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamento, motivaciones y deseo de las demás personas" (p. 36). Gardner, (2007) la define como "la capacidad para establecer contacto con los propios sentimientos discernir sobre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta" (p. 67).	Factores de inteligencia emocional formada por Inteligencia interemocional e inteligencia intraemocional son importantes en los individuos.
Factores personales del acosador y características de la víctima	Hirigoyen (2002), Define a la personalidad paranoide como: "altamente recelosas de los demás y generalmente son incapaces de reconocer sus propios sentimientos negativos hacia las otras personas". A las de personalidad psicópata como: "personas que presentan un trastorno psíquico caracterizado por deficiencia de control de las emociones e impulsos, impulsividad, insuficiencia de adaptación a las normas morales o sociales, a sociabilidad y tendencia a la actuación y conductas antisociales" y por último las personalidades narcisista las establece como: "Las personas que tienen un sentido de superioridad y una creencia exagerada en su propio valor o importancia. El individuo con este tipo de personalidad puede ser extremadamente sensible al fracaso, a la derrota o a la crítica y, cuando se le enfrenta a un fracaso para comprobar la alta opinión de sí mismos, pueden ponerse fácilmente rabiosos o gravemente deprimidos" (pp. 68,72, 95)	Factores personales del acosador a partir de (personalidad paranoide, personalidad psicópata, personalidad narcisista) y negativas características de la víctima son importantes para su valoración.

Fuente: elaboración propia con material de los autores citados.

Un punto importante en la construcción del modelo fue el haber realizado un análisis de contenido de las entrevistas efectuadas ya que el mismo permitió seleccionar las variables a utilizar desde la visión teórica y tomar en cuenta además las características reales que imperan en las Instituciones de Educación Superior del Instituto Politécnico Nacional. A partir del análisis realizado se propone un modelo de evaluación de *Mobbing ex ante*. Ver figura 1.

Figura 1. Propuesta de modelo de Mobbing *ex ante*



ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL MODELO EX ANTE

Apoyándose en el análisis realizado para seleccionar las variables se observa que la inclusión de las mismas obedece a criterios de selección teóricos y conceptuales en primera instancia y en segundo a la percepción del fenómeno en el contexto seleccionado. La propuesta del modelo *ex ante* de la figura 1, muestra una interacción radial de los factores propios de la organización, que apuntan hacia el centro del sistema, e interactúan en forma inmediata con los factores de identidad cultural y organizacional, en la misma dirección, el sentido de la interacción es debido a que las dos variables provienen de la normatividad y reglamentación de la Institución, al tener la misma dirección su efecto es sumatorio, lo cual pudiese inducir deformaciones o modificaciones en el sistema. Dichas alteraciones se ven reflejadas en los trabajadores, teniendo como consecuencia la aparición del fenómeno. Cuando las personas son aquejadas por Mobbing, ya sea por fuerzas de contacto o bien por fuerzas de acción a distancia (ejercidas por el acosador o grupo de acosadores e incluso la Institución misma), los factores de IE y de personalidad (víctima u acosador) sufrirán cambios que afectarán no sólo a las víctimas, sino a la comunidad y a la organización en su contexto.

Alcances de la investigación

La selección de variables se sustenta en diferentes análisis. El primero realizado a de estudios que han permitido abordar problemas psicosociales y en específico de Mobbing. También presenta, el análisis realizado por directivos claves que señalan los puntos débiles de la Institución, sumado al análisis de las normatividades y reglamentaciones del Instituto. La selección de variables no sólo permitirá la cuantificación de Mobbing, sino también tener el cómo se está desarrollando el trabajo organizacional, lo cual representa un punto adicional a los modelos existentes. También se menciona que el siguiente paso de la investigación es la estructuración de un instrumento con las variables seleccionadas el cual permitirá justificar las variables a partir de datos empíricos y de esta forma proponer el modelo *post facto*.

Limitaciones de la investigación

Mobbing es un fenómeno que no sólo perjudica a mujeres, sino también a hombres. En este caso una limitante de la selección de variables se realizó bajo la perspectiva de género. Otra debilidad de las variables es que están enfocadas hacia instituciones de educación superior públicas. De esta forma al extrapolar las variables a otro contexto es necesario realizar otro análisis al universo de estudio a utilizar, así como a los sujetos de estudio, a fin de hacer una adecuación de las variables elegidas en esta investigación.

CONCLUSIONES

Al iniciar esta investigación se encontró que el estudio propuesto sobre la selección variable Mobbing, es pertinente, debido al poco trabajo realizado en México y a la carencia de un modelo *ex ante* direccionado a mujeres funcionarias. El objetivo planteado de la investigación se cumplió. Además, a partir del análisis de variables utilizadas en estudios específicos y modelos, se observó la carencia de un instrumento que además de cuantificar el Mobbing permita informar de los puntos de débiles de la organización en relación a la parte emocional y de personalidad de las víctimas y acosadores.

Las incógnitas del tema se ubican en referencia a la variable personalidad, sobre la cual existen algunos trabajos que abordan a los acosadores, pero nada referente a la víctima. Otro punto donde no hay coincidencia es el referente a los sectores productivos afectados con mayores índices, se hace necesario más estudio sobre los mismos. En relación a la asociación entre Mobbing y la IE las opiniones son encontradas, además de una inexistencia de algún modelo que haya utilizado la IE como variable y conocer si existe correlación entre las mismas. Las operacionalizaciones observadas son diversas y presentan poca uniformidad en las variables utilizadas, diferentes contextos, y distintos sujetos de estudio. Otro hallazgo fue que ningún modelo examinado estaba dirigido hacia mujeres funcionarias de una institución de educación superior. Tampoco, hay estudios sobre las repercusiones económicas que el fenómeno ocasiona. Todo lo mencionado es una provocación hacia los investigadores.

El modelo propuesto es una aportación al estudio científico del comportamiento humano en el contexto de la administración, realizado bajo la perspectiva de género, ya que sin duda alguna, la sociedad mexicana sólo se humanizará plenamente en la medida en que mujeres y hombres actúen y decidan libre y responsablemente en todos los ámbitos de la vida, desde la esfera familiar hasta las esferas laboral y pública. La perspectiva de género se toma como clave en la interpretación de la sociedad que pretende discernir y denunciar los condicionamientos culturales que oprimen a la mujer y a su vez, que promueve iniciativas para liberar a la mujer de esos condicionamientos. La convicción de los autores de este trabajo es que hay que contribuir al conocimiento de Mobbing, identificar y cuantificar su incidencia, causas y efectos, realizar estudios empíricos, difundir los resultados y crear consciencia en la población. Este fenómeno es un grave problema de salud capaz de instalar y perpetuar comportamientos agresivos en las organizaciones y empresas y repercute en el medio familiar y social de los agresores y de las víctimas.

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

Es lamentable que la cultura de México, parezca tolerar y favorecer su aparición y desarrollo. El país carece de una legislación laboral específica sobre Mobbing. No se encontró ningún indicio

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

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

de que haya esfuerzos por erradicar esta forma de violencia en el trabajo, para evitar que trascienda la frontera de las organizaciones y se vuelva un problema de salud pública. Por lo tanto es necesario cuantificar el fenómeno a partir de variables direccionadas hacia contextos específicos.

XVI CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA



Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad Universitaria
México, D.F.

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

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

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

BIBLIOGRAFÍA

- Adams, W. y Crawford, M. (1992). Workplace aggression. En A. Sagie, M. Koslowsky y S. Stashervsky (Eds.), *Misbehavior and Dysfunctional Attitudes in Organizations*. New York: Palgrave Macmillan.
- Alburqueque, J. (2006). *Amos Version 4.01, Analysis of moment structures*. Small Waters Corporation, Chicago.
- Agervold, J. (2002). Emotional Abuse in the Workplace: Conceptual and Empirical Issues *Journal of Emotional Abuse*, 6, (1), pp. 85-117.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47(7), pp. 755-778.
- Baron, R., Neuman, J. (1998). Agresión de Lugar de trabajo. El iceberg bajo la punta de violencia de lugar de trabajo: Evidencia de sus formas, frecuencia, y objetivos. *Administración Pública*, 21 (4), pp. 446-464.
- Baron Duque, M. (2003). *La espiral del Mobbing*. Valencia: Fundación de la Comunidad Valenciana para la Prevención de Riesgos Laborales.
- Baumeister, R., Heatherton, T., y Tice, D. (1993). When ego threats lead to self-regulation failure: Negative consequences of high self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, pp. 141-156.
- Benhabib, S. y Cornel, D. (2002). Teoría feminista y teoría crítica. Alfons el Magnànim, Valencia, p.p. 9-28.
- Björkqvist, K., Österman, K., y Lagerspetz, K. (2004). Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive Behavior*, 20, pp. 27-33.
- Björkqvist, K., Cols, F., y Vartia, M. (2002). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, Vol. 20, pp. 173-184.
- Björkqvist, K., y Cols, F. (1998). Scales for Research on Interpersonal Relations. *Pro Facultate*, 4, pp. 12-126.
- Björkqvist, K. (1992). Trakassering förekommer bland anställda vid. A.A. *Meddelanden från Abo Akademi*, 9, pp. 14-17.
- Brodsky, C. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, DC Heath and Company.
- Cole L., Grubb P. (2005). Psychological correlates of harassment, threats and fear of violence in the workplace, *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*. 6, Vol. 23.
- Cortes, V. (2009). Conociendo el Mobbing. Voz laboral 5, Yucatán, México.
- Davenport, N., Schwatz, D., Pursell, R., y Elliott, G. (1999). **Mobbing: emotional abuse in the American workplace**. Iowa: Civil Society Publishing.
- Daza, M. (2008). Medidas preventivas en formación profesional sobre estrés laboral. <http://www.mtas.es/insh3/notaspracticass.htm> Consultada el 12/04/2010
- Daza, M. (2007) El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral http://www.mtas.es/insh/ntp/ntp_318.htm. Consultada el 10/05/2010.
- De Barbieri, T. (2005). Sobre la categoría de género. Una introducción teórica metodológica en ISIS Internacional N° 17, Santiago de Chile.
- De Iglesia Marí, M. (2003) *Mobbing: una dimensión del riesgo psicosocial*. Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud. comisión Obrera Nacional de Catalunya. Jornada de salud Treball: Ejemplar multicopiado.
- Di Martino, V., P., Hoel, H. y Cooper, C. (2007). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublín. European Foundation for the improvement of living and working conditions.

http://con
informacon
Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C. (2003). *Psychosocial risk factors and work-related bullying: interventions*. European Week for Safety and Health at Work, 2002, European Agency for Safety and health at Work, Bilbao.
- Dormann C., Zapf, D. (2002). Social stressors at work, irritation, and depressive symptoms: Accounting for unmeasured third variables in a multi-wave study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, (1), pp. 33-58.
- Einarsen, S., y Hauge, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), pp. 251-274.
- Einarsen, S., Hoel, H. Zapf, D., y Cooper, C. (2003). The concept of bullying at work. En S. Einarsen; H. Hoel; D. Zapf y C. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice*. (pp. 3-30) London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Einarsen, S., y Mikkelsen, E. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. En S. Einarsen, H., Hoel, D., Zapf y C.L. Cooper (Eds.): *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Einarsen, S., y Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: development, validation and revision of a measure of bullying at work. *Paper presented, and the 10^a European Congress on Work and Organizational Psychology*. Praga.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggress Violent Behave* 4 (5), pp. 405-401.
- Einarsen, S., y Raknes, B., y Matthiesen, S. (1997). Harassment at work and victimization of men. *Violence and Victims*, 12, pp. 247-263.
- Einarsen, S., y Raknes, B., (1997). Abuse at work drains people, money, and medical workplace not immune. *Journal of American Medical Association*, 267, pp. 1439-1440.
- Einarsen, S., Raknes, B., y Matthiesen, S. (1994). Bullying and harassment at work and their relations to work environment quality. An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychology*, 4, pp. 381-401.
- Einarsen, S., y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, pp. 185-201.
- Elovainio, M., Kivimaki, M., Vahtera, J. (2002). Organizational justice: Evidence of a new psychosocial predictor of health. *American Journal of Public Health*, 92, (1) pp. 105-108.
- Ferrie, L., Shipley, I., Marmot, R., Stansfeld, D., y Smith, F. (1998). The dispositional approach to job attitudes. A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly* 31 (1), pp. 59-78.
- Fondevila, C. (2008). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 2 (45) pp. 331-35.
- García-Izquierdo, M., Llor, B., Sáez, M., Ruiz, J., Blasco, J. y Campillo, M. (2004). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: El NAQ-RE. Revisión de la adaptación española. *Comunicación oral presentada al VII European Conference On Psychological Assessment*. Málaga (España).
- Goldberg, D. (1972). Employee accounts of bullying at work. *International and Decision Making*, 4 (1) pp. 24-34.

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

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

- González de Rivera, J., y Rodríguez-Abuín, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL-90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), pp. 397-412.
- González de Rivera, J. (2005) *El Mobbing en las organizaciones*. Barcelona: Kairos. p. 4.
- Hirigoyen, M. (2004). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós Ibérica. p. 78.
- Hirigoyen, M. (2002) *Le harcèlement moral dans la vie professionnelle*. Éditions la Découverte et Syros, Paris. pp. 68,72,95.
- Hirigoyen, M. (2002). *Mobbing: definición y límites. En respuestas al Mobbing en el ámbito laboral*. Victoria-Gasteiz: Gobierno Vasco. p. 93
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral*. Barcelona: Paidós.
- Hirigoyen, M. (1999). *El acoso moral en el trabajo y la personalidad del acosador*. Valencia: Fundación de la Comunidad Valenciana para la Prevención de Riesgos Laborales.
- Hoel, H., y Salin, D. (2003). Organisational antecedents of workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, D. y Cooper, G. (Eds.): *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Hoel, H. Zapf, D. y Cooper, G. (2003). *Destructive conflict and bullying at work*. Unpublished report. University of Manchester.
- Hubert, J. y Veldhoven, O. (2002). The health and safety of men and women at work *Eurostat Statistics In Focus, Theme 3*, (4) pp. 56-75.
- Juárez, C. (2005). *Mobbing un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería*. Recuperado el 31 de agosto de 2009, http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/5D2F5911-0D8A-4125A5C6051E3FB0655A/0/vol13_3mobbing.pdf.
- Kahlor, M. y Amin, J. (2006). *El impacto de acoso en las mujeres dentro de su trabajo: la autoestima como factor de resiliencia en el afrontamiento y la respuesta*. The science and engineering, Dec, Vol. 61 (5B).
- Knorz, C. y Zapf, D. (2003). Workplace Mobbing. En C.L. Cooper & I.T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 14, pp. 195-230. Chichester: Wiley.
- Langner, T. (1996). The affective revolution in organizational behavior: The emergence of paradigm en J. Greenberg (Ed). *Organizational Behavior: The state of the science*, pp. 3-52. London: Ed. Lawrence Science/JAI Press.
- Langner, T. (1962). *Classificazione delle sindromi e dei disturbi psichici e comportamentali*, World Health Organization, Masson.
- Leymann, H. (1997). *The mobbing encyclopedia. Bullying. The definition of mobbing at workplaces*. Paris: Ed. Du Seuil.
- Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorder. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2) pp. 251-275.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Rowohlt, Reinbeck bei Hamburg. p. 56.
- Leymann, H. (1996). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, pp. 165-184.
- Leymann, H. (1993). *Investigation into the frequency of adult mobbing in a Swedish steel company using LIPT*. Questionnaire (unpublished manuscript). p. 67.
- Leymann, H. (1990). Employee accounts of bullying at work. *International and Decision Making*, 4 (1), pp. 24-34.

http://com
informacong

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

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

- Leymann, H. (1987). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, pp. 119-126.
- Leymann, H. (1984). *Vuxenmobbing: om psykiskt våld i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Liefoghe, A., y McKenzie, D. (2005). Explaining bullying at work: Why should we listen to employee accounts? En S. Einarsen, H., Hoel, D., D. Zapf, y G. Cooper (Ed.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice* (219-230) London: Taylor y Francis Books Ltd. p. 90.
- Lindroth, J. y Leymann. H. (1998). Accounts of workplace bullying: the role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), pp. 375-392.
- López, J., Hoel, H., y Zapf, D. (1994). *Mobbing* en puestos de trabajo de tipo administrativo. *Medicina Del Trabajo*, 5, (6), pp. 19-28.
- MacDonald, L., Karasek, R., Punnett, L., Scharf, T. (2001). Covariation between workplace physical and psychosocial stressors: Evidence and implications for occupational health research and prevention. *Ergonomics*, 44, (7), pp. 696-718.
- Matthiesen, S., y Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32 (3), pp. 335-356.
- Matthiesen, S. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), pp. 467-484.
- Matthiesen, S. y Cols, L. (2001). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach *Aggression and Violent Behaviour*, 5 (4), pp. 379-401.
- Matud, A., Carballeira, A., Marrero, Q., Aguilera, Á., Moraza, P., y Pérez, T. (2006). Características sociodemográficas y conductuales de los agresores a su pareja: un análisis a través del informe de las víctimas”. *Psicopatología clínica, legal y forense*, vol. 2 nº 2 (5- 22).
- Mikkelsen, E. y Einarsen, S. (2002a). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11 (1), 87-111.
- Mikkelsen, E. y Einarsen, S. (2002b). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complains: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, pp. 397-405.
- Moran-Astorga, C. (2002). The relevance of organizational factors on the occurrence of mobbing. *Psychology & Health*, 19.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E., y Morante, M. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17 (4), pp. 627-632.
- Moreno-Jiménez, B, Rodríguez, M., Morante, M., Rodríguez, R. (2004). The relevance of organizational factors on the occurrence of *mobbing*. *Psycho Health* 19. p. 118.
- O'Moore, M. (2003). *Bullying at Working Ireland: A National Study*. Anti-Bullying Centre. Dublin 2000.
- O'Moore, M. y Hellery, B (1989). Bullying in Dublin schools. *The Iris Journal of Psychology*, 10, pp. 426-441.
- Pando, M., Ocampo de Aguila, J., Aguila, M., Castañeda, T., Amezcua S., (2008). Factores psicosociales y presencia de Mobbing en profesores universitarios. *Revista de salud Pública y nutrición*, Vol. 9, No. 3.
- Peña, S., Ravelo, B., Sánchez, D., (2007). Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el Mobbing. México: Ediciones Eón y UAM Azcapotzalco

http://congreso

informaco

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

- PND, (2007-2012). *Los objetivos generales del Plan Nacional de desarrollo*. Poder legislativo, México.
- Pérez-Bilbao, J. Nogareda, C. Martín-Daza, F. y Sancho, T. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Piñuel y Zavala, I. (2007). *Estudio Barómetro Cisneros VIII*. Madrid: Universidad de Alcalá de Henares.
- Piñuel y Zavala, I. (2001). *Estudio Barómetro Cisneros II*. Madrid: Universidad de Alcalá de Henares.
- Quine, L. (2000). Workplace *bullying* in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318, pp. 228-232.
- Quine, L. (1996). *Informe UMTI, referente a la salud de los trabajadores ingleses*. Luxemburg: Office for the Official Publications.
- Rodríguez, M. (2007). *Inteligencia emocional en situaciones de estrés laboral*. España: Amares.
- Rayner, C., y Cooper, C. (2003). The black hole in Mobbing at work research. *Int. J. Management and Decision Making*, 4 (1), pp. 47-64.
- Rosas, S. (2008). *Mobbing factor de riesgo y de seguridad estudio comparativo con síndrome burnout en profesionales de salud del hospital general de pachuca, Hidalgo, México*. *Revista Científica Electrónica de Psicología ICSa-UAEH No.6*, [Versión electrónica]. Recuperado el 6 de septiembre de 2009, de http://dgsa.uaeh.edu.mx/revista/psicologia/IMG/pdf/2_-No._6.pdf.
- Sáez, M., y García-Izquierdo, M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo: el Mobbing. En J. Buendía y F. Ramos (eds.): *Empleo, estrés y salud* (pp. 191-205). Madrid: Pirámide.
- Scott, J. (2003). El género: una categoría útil para el análisis histórico”, en J. Amelang y Mary Nash (comp.) (1990): *Historia y género: las mujeres en la Europa moderna y contemporánea*, Barcelona: Ed. Alfons el Magnanim.
- Skogstad, A. (1996). Bullying at work. Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 pp. 185-203.
- Thylefors, I. (1987). *Syndabockar - Om utstötning och Mobbing i arbetslivet*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Van Dick, L. y Wagner, M. (2004). Abuse at work drains people, money, and medical workplace not immune. *Journal of American Medical Association*, 267, pp. 1439-1440.
- Vartia, M. (2006). Psychological harassment (bullying, mobbing) at work. *OECD Panel on women, work, and health*, Ministry of Social Affairs and Health, Helinsinki.
- Vartia, M. (2003). Workplace Mobbing: The role of occupational health services, and emotional abuse in the work place. In *International perspectives in research and practice*. S. Einarsen *et.al* Eds. Taylor and Francis. London/New York.
- Vartia, M. (2002). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work*. 27(1), pp. 63-69.
- Vartia, M. (1996). The sources go bullying-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, pp. 203-215.
- Vartia, M. (1996). Mobbing and wellbeing: economic and personal development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, pp. 139-150.

➤ Zapf, D., y Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: victims and perpetrators, En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the*

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración

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

Workplace: International Perspectives in Research and Practice (pp. 165-184). London: Taylor y Francis Books Ltd.

- Zapf, D., y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, pp. 497-522.
- Zapf, D. y Cross, M. (2001). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (12), pp. 70-82.
- Zapf, D., Knorz, C., y Kulla, M. (1996). On the Relationship between Mobbing factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes European. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 399-412.

CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA



Octubre 5, 6 y 7 de 2011
Ciudad Universitaria
México, D.F.

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

informacongreso@fca.unam.mx

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

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