

## Contrastación de un modelo confirmatorio para el estudio del acoso laboral en climas y redes profesionales de servicios públicos de salud.

### *Contrasting a confirmatory model for the study of workplace harassment in public health professional networks and environments*

Gilberto Bermúdez Ruíz<sup>1</sup>, Celia Yaneth Quiroz Campas<sup>2</sup>, Francisco Javier Rosas Ferruzca<sup>3</sup>, Rosa María Rincón Ornelas<sup>4</sup> & Cruz García Lirios<sup>5</sup>

#### Resumen

A menudo, el acoso laboral ha sido observado como parte de un proceso de violencia al interior de las organizaciones que se internaliza en ellas hasta formar perpetradores y víctimas, pero desde la óptica del clima y la red formativa laboral el presente trabajo se propuso especificar un modelo con la finalidad de estudiar el fenómeno en comento en instituciones de salud pública de alta especialidad y dedicadas a la creación del conocimiento, ya que en éstas prevalecen asimetrías entre investigadores y asistentes, así como por su condición de género o área de especialización. De este modo, se llevó a cabo un estudio no experimental con una selección no probabilística de 218 empleados de una institución de salud pública en el centro de México. A partir de un modelo estructural fue posible apreciar que, ante las consecuencias somáticas del acoso laboral, la intervención de la organización fue determinante para su reducción, aunque el porcentaje de la varianza total explicada sugiere la inclusión de otros factores en el modelo, se recomienda una línea de investigación relativa a la formación de redes institucionales para la prevención o atención inmediata de la problemática.

**Palabras clave:** Violencia, acoso, aislamiento, somatización, modelo.

#### Abstract

Workplace harassment, as a form of workplace violence, is often observed within organizations, as a process that becomes internalized, leading to perpetrators and victims.

From an organizational climate and workplace training network perspective, this study proposes a model for the purpose of studying workplace harassment in highly specialized public health institutions dedicated to the generation of knowledge because, in these settings, there are asymmetries between researchers and their staff, as well as by gender and area of expertise. We conducted a non-experimental study in a convenience sample of 218 employees at a public health institution in central Mexico. Based on a structural model, we found that, in the presence of somatic consequences of workplace harassment, organizational interventions were decisive in reducing this form of workplace violence, although the percentage of the total variance explained by the model suggests there are other factors playing a role as well. To prevent or immediately respond to workplace harassment, we recommend future research that examines the role of institutional networks in relation to this problem.

**Keywords:** Violence, harassment, isolation, somatization, model.

#### Introducción

El acoso laboral ha sido estudiado como una dimensión del clima de relaciones a fin de poder explicar la violencia que una institución ejerce sobre sus empleados o potenciales profesionistas de la salud (García, Martínez, Molina & Hernández, 2019). De este modo, el acoso laboral es entendido como la resultante de un clima laboral orientado por sus relaciones violentas en las que sus integrantes más vulnerables como

<sup>1</sup>PhD. Ciencias Económico Administrativas, Profesor de Tiempo Completo. Universidad Anahuac: [gibe\\_gil@hotmail.com](mailto:gibe_gil@hotmail.com)

<sup>2</sup>PhD. Ciencias Educativas, Profesora de Tiempo Completo. Instituto Tecnológico de Sonora: [cjquirozc@itson.edu.mx](mailto:cjquirozc@itson.edu.mx)

<sup>3</sup>PhD. Ciencias Administrativas Públicas, Profesor de Tiempo Completo. Universidad Autónoma del Estado de México: [frosasf@uaemex.mx](mailto:frosasf@uaemex.mx)

<sup>4</sup>PhD. Ciencias Económico Administrativas, Profesora de Tiempo Completo. Universidad de Sonora: [rosa.rincon@unison.mx](mailto:rosa.rincon@unison.mx)

<sup>5</sup>PhD. Ciencias de la Complejidad, Profesor de asignatura, Universidad Autónoma del Estado de México: [cgarcial213@profesor.uaemex.mx](mailto:cgarcial213@profesor.uaemex.mx)

practicantes o servidores son vistos como una amenaza por parte de la institución.

De este modo es que la relación entre acoso y clima laboral es estrecha, abordándose en instituciones públicas para observar los efectos de políticas de recortes presupuestales, o bien, las consecuencias de una inversión decreciente en la contratación de personal, la adquisición de tecnología y la protección social de sus trabajadores (García, 2019). Se estima que el acoso laboral se ha incrementado conforme la carga laboral y la demanda del servicio de atención a la salud han aumentado como parte de la asimetría entre los nacimientos y las defunciones de la población (Bermúdez, Sánchez, Espinoza, Martínez, Sánchez & García, 2019).

En México, el aumento de la calidad de vida y la tasa de nacimiento ha generado una presión considerable al sistema de salud, orillando a subsanar la falta de personal con practicantes y servidores públicos provenientes de Instituciones de Educación Superior, pero sin la experiencia suficiente son vulnerables a los embates institucionales de sobre carga ocupacional, ausencia de condiciones laborales y riesgos ocupacionales.

El objetivo del presente estudio fue contrastar un modelo exploratorio para el estudio del acoso laboral en climas y redes profesionales de servicios públicos de salud, estableciendo la confiabilidad y la validez de un instrumento que mide el reflejo de la violencia sistemática ejercida sobre un jefe, subordinado o par en un ámbito laboral.

### **Violencia laboral**

La aproximación psicológica e interpersonal de la violencia laboral supone la emergencia del acoso como resultado de una relación asimétrica entre el perpetrador (es) y la víctima (s). El caso de los estudios relativos al acoso laboral lo ubican en una espiral que iniciaría

con el conflicto interpersonal (Demirag & Ciftci, 2017).

En este sentido, desde el enfoque psicológico e interpersonal se plantean cuatro fases: 1) emergencia del conflicto, aunque algunos estudios destacan como antecedentes al clima laboral tóxico o a la misma dinámica de creación del conocimiento; 2) acoso laboral subyacente a las asimetrías económicas, sociales o educativas; 3) intervención organizacional en el que el área de recursos humanos modera las asimetrías entre perpetrador y víctima; 4) exclusión laboral del perpetrador o la víctima (Rodríguez & Kieing, 2014).

Sin embargo, el perfil de la víctima dista de ser reducida a sólo atributos psicológicos que en su caso estarían vinculados a rasgos sociales: una ética del cuidado como es el caso de las mujeres solidarias con otras mujeres o compañeros; un alto sentido de la justicia materializado en excesiva honradez y rectitud; persona autónoma, independiente y con iniciativa; alta capacidad y desempeño profesional; exacerbada popularidad con compañeros; sentido de cooperación y apoyo en cuanto a tareas y en función de objetivos y metas institucionales más que organizacionales; sensibilidad emocional y personalidad estable (Moran, 2015).

De este modo es que el acoso laboral a menudo se relaciona con otros procesos tales como perseguir, apremiar, importunar, molestar, intimidar, aplanar, opacar, amedrentar, minusvalorar, criticar, señalar, ningunear continuamente a una o más personas, aunque se trate de una agresión u hostigamiento en sus formas verticales u horizontales (Gentile, 2014). En cuanto al acoso vertical y horizontal, ascendente o descendente, se han desarrollado y consolidado instrumentos que miden la intimidación específica de un perpetrador respecto a una víctima. Se trata del NAQ-R y el LIPT-60, los cuales en contextos latinoamericanos han demostrado su valía, aunque una versión reducida

del LIPT-45 ofrece una medición óptima (Millán, Diaferia, Acosta & D'Aubetterre, 2016).

En tal sentido es que: realizar comentarios injuriosos contra una persona, ridiculización pública del individuo, magnificación de capacidades diferentes, presunción de estupidez, aislamiento deliberado de compañeros, supresión de la participación de personas en cuanto a objetivos, tareas y metas, o bien, designación de funciones desvinculadas o poco significativas de las capacidades de personas, ninguneo o negación de la palabra y críticas o amenazas suelen ser indicadores del acoso laboral, pero suponen eventos desvinculados de un clima laboral y una red formativa profesional, siendo más acordes a una perspectiva individualista donde la inteligencia emocional de la víctima será la solución más recomendada (Vveinhardt & Streimikiene, 2015).

### **Autoeficacia e inteligencia emocional laboral**

A partir del perfil de la víctima, el acoso laboral suele observarse desde la manipulación de un perpetrador en cuanto a la comunicación: inhibiendo sus comentarios o ignorándolos; desde estrategias como: designación de tareas irrelevantes o repentinas, así como reduciendo su participación en las decisiones o estrategias a través del descrédito a sus capacidades y propuestas.

Se trata de un proceso de violencia y acoso opuesto a la confianza organizacional, entendida ésta como una relación simétrica de expectativas de logro de objetivos y metas a través de tareas que suponen riesgos y amenazas al clima laboral (Ertuk, 2016).

Desde el enfoque psicológico o interindividual de la violencia y el acoso laboral, las consecuencias y las soluciones radican en la inteligencia emocional o la autoeficacia de la víctima, soslayando la intervención de la organización (Medina, 2010). Si los efectos del acoso laboral estriban en una reducción de la

confianza acompañada de la pérdida continua de habilidades y conocimientos; extensión de la desconfianza en la familia y grupos cercanos a la víctima al considerarla incapaz de llevar a cabo una función laboral; convencimiento propio de ineficiencia e ineficacia en el trabajo; inseguridad emocional que se extiende a conflictos con terceras personas, somatización de la situación indicada por enfermedades, insomnio, ansiedad, estrés, angustia, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga y depresión, entonces el ciclo de violencia alcanzará su cúspide con la exclusión forzada o voluntaria de la víctima (Vveinhardt, & Sroka, 2017).

Empero, el despido o la renuncia al puesto de la víctima suele ser prevenida desde la injerencia de la inteligencia emocional y la autoeficacia personal, ambas entendidas como dos competencias que inhiben el acoso y potencializan a la víctima ante su perpetrador.

En el primer caso, la comunicación asertiva respaldada de atributos de personalidad autónomos y estratégicos supone la apertura a un cambio y por consecuencia a una negociación entre la víctima y el perpetrador, pero en el caso de la autoeficacia supone un intercambio de roles al asumirse la víctima como capaz de revertir la situación, obligando al perpetrador a no sólo resarcir el daño sino, además ridiculizándolo ante los demás, o bien, en una situación de riesgo a la salud personal, la autoeficacia reduce el conflicto a su mínima expresión otorgando a la víctima una oportunidad de bienestar personal (Meseguer, Soler & García, 2014).

Los estudios cuasi experimentales en población víctima de acoso en comparación a quienes laboran en clima libres de violencia muestran diferencias significativas por género, edad, escolaridad, ingreso y estado civil (Matud, Velasco, Sánchez, Del Pino & Voltes, 2013). En los casos en los que la violencia laboral puede emerger de un ambiente tóxico indicado por la ausencia de un trabajo colaborativo, búsqueda de

culpabilidad ante problemas, apropiación del trabajo ajeno como propio, ilegalidad ante el reglamento, proliferación de descrédito, plan de desarrollo inexistente, ascensos injustos no meritocráticos, opacidad en objetivos, tareas y metas, el acoso laboral refleja una problemática más allá de las diferencias interpersonales (Prada, 2013).

La inteligencia emocional como inhibidora del acoso laboral hacia las mujeres supone, desde un enfoque de género, las diferencias sociales y laborales entre hombres y mujeres que enmarcan el clima organizacional orientado hacia la violencia e incluso hacia la exclusión de la creación del conocimiento a juzgar por el porcentaje de investigadores varones respecto a su contraparte femenina en institutos de salud pública (Vargas, 2011).

La inteligencia emocional, ha sido entendida como un proceso de autoconocimiento con base en sentimientos y afectos propios y hacia los demás, así como el autocontrol, la autoconciencia, empatía y las habilidades sociales que, supuestamente reducirían significativamente no sólo el acoso hacia una persona, sino además, las diferencias laborales en torno a un grupo (Trujillo, Rivas & Lámbarry, 2014).

Sin embargo, en el caso de las instituciones estatales y organizaciones sociales, la violencia laboral subyace de la interrelación entre profesionistas y usuarios de los servicios públicos. En las organizaciones dedicadas a la gestión, producción y transferencia de conocimiento como es el caso de las instituciones de salud pública, la inteligencia emocional supone un nivel inferior en el desarrollo organizacional ya que, la calidad de los procesos y los productos no sólo dependen de la comunicación asertiva interpersonal sino, además está en función de la colaboración investigativa (Fernández & Caloca, 2017).

En tal sentido es que un enfoque de redes va más allá de develar el clima o la intención de violencia en el ámbito del trabajo. Se trata de una aproximación en la que las relaciones asimétricas entre subordinados y perpetradores son mediadas por instancias que reducen o aumentan, orientan o reorientan la violencia (Villagrán, Jasso, Aldaba & Rodríguez, 2017).

### **Climas y redes formativas laborales**

En el marco del desarrollismo estatal, las redes formativas laborales son aquellas que transfieren la producción de conocimiento del centro a la periferia. En este modelo de gestión, innovación y emprendimiento, existen nodos transperiféricos que diseminan habilidades, valores y saberes en función de los flujos de información que se pueden estructurar en entrada y salidas. El balance general de las diferencias entre las entradas y salidas de información determina el desarrollo de la red (Carreón, 2010). Una red formativa organizacional cobra relevancia considerando que los agentes interactúan unos con otros enalteciendo el nodo central de innovación que supone una formación profesional gestora a emprendedora del conocimiento, aunque también subyace un proceso inverso y/o colateral de violencia laboral (Omar, 2010).

En este modelo de red organizacional las oportunidades, capacidades y responsabilidades son indicativas de violencia laboral o satisfacciones de vida porque derivan de climas organizacionales de confianza, compromiso y cooperación, aunque sólo en un sentido que va de la periferia entrante a la periferia saliente inhibiendo la emergencia de otro nodo central, o bien, se trata de un modelo de red laboral orientada a la demanda del mercado local, ya que las políticas de fomento empresarial son quienes financian la sinergia entre instituciones y empresas (Castel & Freundlich, 2010).

De este modo, el desarrollo organizacional puede ser explicado desde las disposiciones que los

agentes gestores, innovadores y emprendedores de conocimiento generan considerando alianzas estratégicas entre empresas transnacionales e institutos de salud pública para la prevención de accidentes y enfermedades, o bien, la promoción del autocuidado que garantice una mayor productividad e innovación, así como un incremento de la satisfacción y la felicidad en el trabajo (Castro & Martins, 2010).

En el modelo de red laboral del conocimiento la gestión antecede a la innovación porque se trata de nuevas formas de organización, discursos, productos o beneficios, pero también supone un círculo de violencia que se disemina de la alta dirección a los empleados en medida en que se exagera la productividad y la competitividad entre las áreas y los departamentos de una empresa creciente en cuanto margen de utilidad (Arnau & Montané, 2010). La planificación de la red organizacional no garantiza su desarrollo ya que la innovación más bien es una consecuencia de un clima laboral flexible en el que la creatividad de los agentes constituye una gestión paralela a la establecida, pero si determina la exacerbación de las relaciones, la reducción de la influencia del líder sobre los talentos y la emergencia de relaciones de violencia al interior de los mismos grupos colaborativos, aunque tales síntomas no se manifiestan tácitamente sino implícitamente (Anwar & Norulkamar, 2012).

Si la gestión del conocimiento es relevante por traducir el conocimiento implícito en tácito y resguardarlo en alguna tecnología o dispositivo electrónico, en un clima de violencia es aún más importante ya que, la violencia implícita como el ocultamiento de información o la diseminación de una información parcial genera un menoscabo de los talentos dedicados a la producción y la transferencia del conocimiento que la simple ridiculización o burla de sus compañeros respecto a algún atributo personal o laboral (Coronel, 2010). Ahora bien, el estado del conocimiento del modelo de red laboral ha establecido como nodos trans-periféricos a la gestión del conocimiento y al clima organizacional. En el

primer caso, el liderazgo es indicativo de la gestión, pero en referencia a la cultura organizacional. La gestión del conocimiento parte del supuesto acerca de que la cultura laboral refleja la formación centrada en relaciones de violencia o libres de ella. Es decir, la noción de cultura es indicativo de una gestión, ya que una cultura de resistencia o apertura a la tecnología deriva en una gestión del control o la innovación (Manning, 2010).

Por su parte el clima organizacional, antecedente de la innovación, fundamenta sus relaciones de tarea en la confianza y el compromiso. El clima laboral que refleja confianza y disemina compromiso está enlazado con la innovación en tanto que las relaciones son asimétricas o simétricas. Un incremento en los conflictos genera cambios y un aumento en la cooperación produce competencias en un esquema de demandas y recursos (Cuesta, 2012). El compromiso sustenta el clima laboral necesario para la innovación estribe en nuevas formas de cooperación, nuevas competencias, nuevos modos de producción, o bien, nuevas estrategias de mediación de conflictos (Tayo & Adeyemi, 2012).

Ambos nodos trans-periféricos, gestión y clima al estar vinculados al nodo central de la innovación anticipan la satisfacción laboral y el emprendimiento, pero no siempre los elementos periféricos salientes están relacionados con la confianza (Díaz, 2013). Una red formativa profesional puede tener climas laborales de confianza y compromiso, pero la entrada de estos factores no garantiza la ejecución del emprendimiento, sólo su utilidad. Del mismo modo, la mediación de conflictos podría coadyuvar a la satisfacción laboral o vital, empero ambos indican más bien nuevas formas de relaciones (Adenike, 2011). El desarrollo de un modelo formativo; gestor, innovador y emprendedor más bien dependerá de las competencias; valores, habilidades y conocimientos (Gil, 2010). El modelo de red laboral: gestora, innovadora y emprendedora puede ser utilizado con la finalidad de explicar las relaciones de acoso o las

interrelaciones libres de violencia, considerando que el intercambio de información es permanente e ininterrumpido.

El balance entre la entrada de información para su transformación en nuevos modos y formas de emprendimiento es observable en las disposiciones y las expectativas al momento en que quienes han participado en una red formativa laboral manejan conceptos relativos a la gestión, innovación y emprendimiento al momento de recordar la capacitación y el seguimiento de las prácticas profesionales y servicios sociales (Galindo & Echavarría, 2011).

La literatura consultada, al advertir que el acoso laboral puede ser regulado por la inteligencia emocional y la autoeficacia, devela la importancia del clima laboral de relaciones asimétricas en el que un ambiente tóxico y una red formativa potencializan la intimidación horizontal entre el perpetrador y la víctima.

En tal sentido, la literatura explicará y anticipará el acoso en la institución de estudio. No obstante que la literatura ha explicado fehacientemente las diferencias entre el perpetrador y la víctima con respecto a la intimidación, la especificidad de las relaciones laborales en el hospital público evidenciará la emergencia de redes formativas laborales que anteceden al acoso en particular y a la violencia en general ya que, desde la universidad los implicados desarrollaron un *habitus* que los llevó a insertarse en redes colaborativas agresivas o libres de relaciones de violencia entre las que destaca el acoso laboral.

**Formulación:** ¿Cuál es la especificación de las relaciones entre las variables e indicadores del acoso y el clima laboral en hospitales públicos del centro de México?

**Hipótesis nula:** No existen diferencias significativas entre las relaciones lineales de variables e indicadores del acoso y el clima laboral

**Hipótesis alterna:** Existen diferencias significativas entre las relaciones lineales de variables e indicadores del acoso y el clima laboral

## Método

Se llevó a cabo un estudio no experimental, exploratorio y transversal. Se realizó una selección no probabilística de 218 empleados de los servicios de salud pública en una institución del centro de México. El 87% son hombres y el restante 13% mujeres. El 18% declaró tener menos de seis meses de antigüedad en la organización, el 14% entre uno y dos años, el 16% entre tres y cinco años, 18% de seis a diez años, 22% más de diez años y 12% no respondió. El 17% señaló tener un puesto intermedio y el restante 83% una función operativa. El 9% manifestó haber cursado un posgrado, el 18% una licenciatura, el 9% un nivel técnico, el 24% el bachillerato, el 35% la secundaria y el 5% la primaria.

Los estudios sobre la violencia y el acoso señalan al Negative Acts Questionnaire de Rakines (NAQ-R) como el instrumento preponderante para medir las asimetrías entre grupos, aún y cuando fue desarrollado en contextos educativos ha demostrado su valía para establecer las diferencias entre grupos en escenarios formativos laborales como es el caso de los centros de salud en alianza estratégica con Instituciones de Educación Superior (IES). El NAQ-R incluye 22 reactivos alusivos a comportamientos de acoso durante el proceso de enseñanza aprendizaje y en contextos formativos permanentes. Se trata de ítems relativos a conductas que los encuestados deben reconocer como un caso de acoso en los últimos seis meses a partir de una definición, la frecuencia de los hechos y con base en una escala de cinco puntos. El instrumento original obtuvo una fiabilidad de 0,92 y dos factores concomitantes en sus dimensiones personal y grupal-situacional.

Se utilizó el NAQ-18, una versión reducida del original NAQ-R y de la versión traducida y

validada en contextos latinoamericanos conocida como MAQ-AL. La escala incluyó cuatro opciones de respuesta: 1 = “totalmente de acuerdo”, 2 = “de acuerdo”, 3 = “en desacuerdo” y 4 = “totalmente en desacuerdo”. La escala general alcanzó una consistencia interna superior a la mínima requerida (alfa de 0,881). Se garantizó por escrito la confidencialidad y el anonimato de las respuestas, así como la advertencia de que los resultados no afectarían ni negativa, ni positivamente el estatus académico de los empleados, quienes fueron requeridos en su lugar de trabajo para contestar a la encuesta. La información se procesó en el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS por su acrónimo en inglés versión 14,0) y el paquete de Análisis de

Momentos estructurales (AMOS por su acrónimo en inglés). Con el propósito de validar el instrumento y contrastar la hipótesis de las relaciones entre las variables, se realizaron análisis de consistencia interna, validez, correlación, covarianza, ajuste y residual a fin de poder contrastar el modelo.

## Resultados

La Tabla 1 muestra las propiedades psicométricas del instrumento que midió el acoso laboral, una versión reducida del MAQ-18 ítems seleccionados de acuerdo con su adecuación al contexto de estudio.

**Tabla 1.** Propiedades psicométricas del instrumento utilizado para medir el acoso laboral.

Código	Ítem	M	D	S	C	A	F1	F2	F3
MB14	En la empresa en que trabajo, hay una buena información sobre el acoso psicológico	2.38	.914	.024	-.840	.884		.647	
MB15	Tenemos información sobre los medios y procedimientos establecidos en mi organización en el caso de que algún trabajador sea objeto de acoso psicológico	2.35	.910	.067	-.821	.879		.816	
MB16	En mi organización hay procedimientos para intervenir en caso de acoso psicológico	2.26	.918	.229	-.780	.882		.820	
MB17	Sufro enfermedades que atribuyo al acoso psicológico en el trabajo	3.35	.663	-1.001	1.779	.881			.547
MB18	Visito al médico debido al acoso psicológico en el trabajo	3.48	.617	-1.116	1.916	.881			.655
MB2	He recibido respuestas hostiles a mis comentarios y preguntas	2.79	.730	-.298	-.017	.883	.318		
MB1	He sido ignorado o excluido en el trabajo	3.01	.647	-.733	1.737	.874	.540		
MB5	No me pasan las llamadas o dicen que no estoy	3.29	.689	-1.047	2.460	.874	.583		
MB6	Me han restringido recursos necesarios para realizar mi trabajo	3.08	.671	-.461	.530	.872	.598		
MB7	Me han obligado a realizar trabajos absurdos o infantiles	3.25	.626	-.358	-.065	.872	.640		
MB8	Me recuerdan constantemente cualquier error que cometo, por pequeño que sea	3.01	.797	-.732	.436	.871	.658		
MB11	He sido víctima de comentarios malintencionados de compañeros o superiores	3.04	.766	-.633	.334	.871	.671		
MB10	He recibido críticas continuadas e injustificadas sobre mi trabajo	3.11	.710	-.707	.912	.870	.680		
MB3	Mis comentarios y preguntas han sido ignoradas	2.94	.657	-.633	1.235	.869	.710		
MB4	He sido controlado y/o vigilado en extremo	3.09	.673	-.844	1.849	.870	.715		
MB13	He sido víctima de burlas y bromas pesadas, sobre mi físico, forma de ser, etc.	3.24	.686	-.787	1.047	.869	.722		
MB12	He sido objeto de insultos u ofensas sobre mi persona, actitudes o mi vida privada	3.21	.705	-.873	1.328	.869	.745		
MB9	Se me asignan tareas muy por debajo o muy por encima de mis competencias	3.16	.652	-.582	1.005	.868	.758		

**Fuente:** Elaborada con los datos del estudio. M = Media, D = Desviación estándar, S = Sesgo, C = Curtosis, A = Alfa de Cronbach quitando el valor del ítem. Se estimaron dos parámetros preliminares para el análisis multivariante: Adecuación y Esfericidad: [ $X^2 = 2000,375$  (153 gl)  $p = 0,000$ ;  $KMO = 0,863$ ] Método de extracción: componentes principales, rotación varimax. F1 = Aislamiento Laboral Desacreditador (37,710% de la varianza total explicada), F2 = Intervención Laboral Preventiva = (14,421% de la varianza total explicada) F3 = Somatización del Acoso Laboral

(7,750% de la varianza total explicada). Todos los ítems se responden con alguna de cuatro opciones: 1 = “totalmente de acuerdo”, 2 = “de acuerdo”, 3 = “en desacuerdo” y 4 = “totalmente en desacuerdo”.

Una vez establecidos los tres factores que procedió a estimar la matriz de correlaciones explicaron hasta el 58,88% de la varianza total, se (véase tabla 2).

**Tabla 2.** Correlaciones entre los factores

	<i>Aislamiento Laboral Desacreditador</i>	<i>Intervención Laboral Preventiva</i>	<i>Somatización del Acoso Laboral</i>
<i>Aislamiento Laboral Desacreditador</i>	1,000		
<i>Intervención Laboral Preventiva</i>	.387**	1,000	
<i>Somatización del Acoso Laboral</i>	.359**	.050	1,000

**Fuente:** Elaboración propia; \* $p = 0,01$ ; \*\* $p = 0,001$ ; \*\*\* $p = 0,0001$

Con base en las asociaciones entre los factores de Aislamiento Laboral Desacreditador e Intervención laboral Preventiva ( $r = 0,387$ ;  $p = 0,001$ ) y SAL ( $r = 0,359$ ;  $p = 0,001$ ) se procedió a estimar sus relaciones de dependencia (véase Tabla 3).

**Tabla 3.** Regresiones entre los factores psicolaborales

	$\beta$	$R$	$R^2$	$R^2_{adj}$	$F$	$Gl$	$p$
<i>Intervención Laboral Preventiva</i>	.386	.386	.149	.145	35,298	202	0,000
<i>Somatización del Acoso Laboral</i>	.370	.503	.253	.245	33,830	202	0,000

**Fuente:** Elaborada con los datos del estudio

Es posible apreciar que el aislamiento laboral desacreditador está determinado por la intervención laboral preventiva [ $\beta = 0,386$ ;  $R = 0,386$ ;  $R^2 = 0,149$ ;  $R^2_{ajustada} = 0,145$ ;  $F = 32,298$  (202gl)  $p = 0,000$ ], aunque tal relación al estar más cercana al cero que a la unidad supone la incidencia de otras variables como el factor de la somatización del acoso laboral, o bien, la influencia de otras variables que la literatura identifica como inteligencia emocional y autoeficacia.

De este modo, se procedió a estimar el modelo estructural de trayectorias reflejantes entre los tres factores y sus respectivos indicadores. La Tabla 4 muestra bajas covarianzas, aunque dos de ellas significativas, entre los factores las cuales sugieren posibles relaciones entre los tres factores respecto a otros factores que la literatura identifica como aislamiento social, exigencia extrema, desacreditación, actos de intimidación y consecuencias.

**Tabla 4.** Covarianzas entre los factores

			<i>Estimación</i>	<i>Error estándar</i>	<i>Relación crítica</i>	<i>Nivel de significancia</i>
<i>Somatización</i>	↔	Aislamiento	.095	.028	3.336	***
<i>Aislamiento</i>	↔	Intervención	.154	.043	3.574	***
<i>Somatización</i>	↔	Intervención	-.066	.033	-1.991	.046

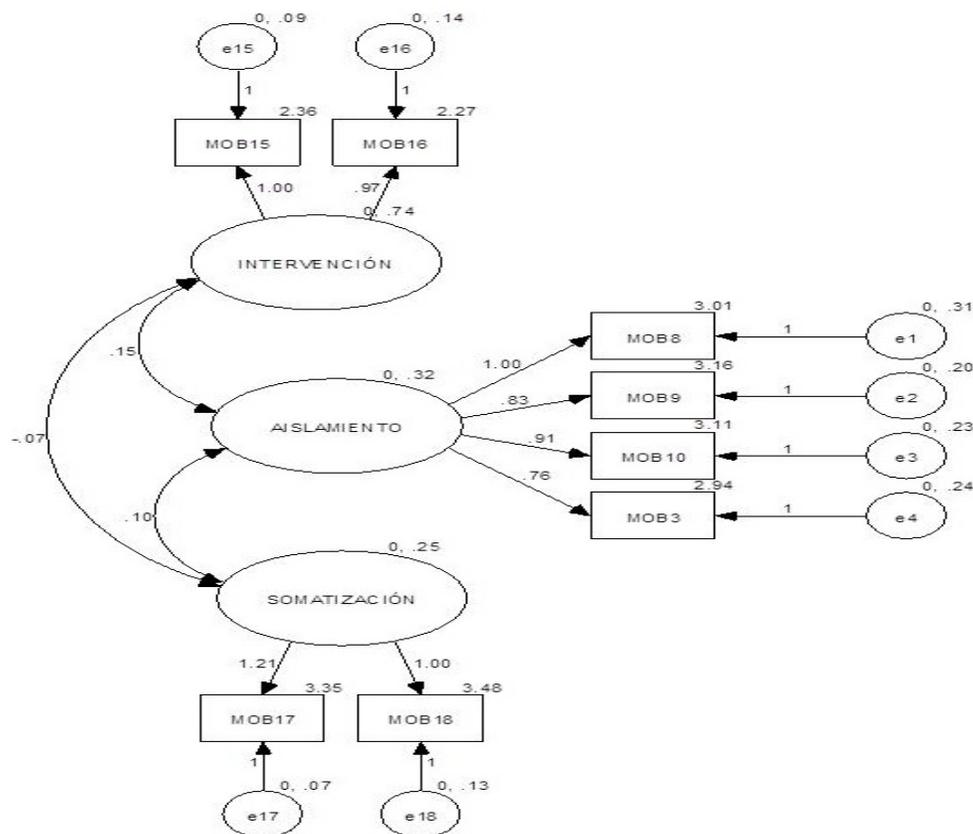
**Fuente:** Elaborada con los datos del estudio. De acuerdo con la Teoría de Neyman-Pearson establece dos hipótesis posibles de una estructura matemática y sus fuentes de error a fin de poder rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera (nivel de significación alfa y error de tipo 1), no rechazándola cuando la hipótesis nula es falsa (nivel de significación

beta o error de tipo II). Por consiguiente, la decisión correcta de no rechazar una hipótesis nula cuando es verdadera (1-alfa) y rechazarla cuando es falsa (1-beta) supone un intervalo de confianza con los parámetros S. E. (Error estándar de la covarianza), C.R. (relación crítica de la covarianza) y p (valor aproximado de la distribución normal de los datos, considerando dos colas cuyas covarianzas las hacen diferentes a una relación cercana a cero) establecen intervalos del 95% de la covarianza para futuros análisis con parámetros multivariantes.

La figura 1 muestra las trayectorias reflejantes entre los factores y los indicadores en la que es posible apreciar casos de máxima saturación del modelo y la asociación negativa entre la intervención de la organización respecto a la

somatización del acoso. Es decir, la institución de salud pública parece mostrarse adversa ante los síntomas de enfermedad o accidentes que reflejan la problemática del acoso laboral.

**Figura 1.** Modelo estructural de trayectorias reflejantes



**Fuente:** Elaborada con los datos del estudio: Parámetros de ajuste y residual [ $\chi^2 = 27,775$  (17 gl)  $p = 0,48$ ; NFI = 0,964; RFI = 0,925; IFI = 0,986; TLI = 0,969; CFI = 0,986; RMSEA = 0,054 Bootstrap = 0,000]. Chi cuadrada es empleada para establecer las diferencias entre las relaciones teóricas de variables con respecto a las relaciones observadas. NFI (Índice de Ajuste Normado) alude a las correlaciones entre las variables observadas limitando sus medias y varianzas, estableciendo líneas resultantes para rechazar o no rechazar el ajuste de ambos modelos teórico y empírico. RFI, TLI, CFI y RMSEA (índice de Ajuste Relativo, índice Tukey Lewis, Índice Comparativo de Ajuste y Error Cuadrático Medio de Aproximación) sugieren la comparación de ambos modelos a través de sus medidas absolutas. Un valor cercano a la unidad sugiere la aceptación de la hipótesis nula salvo el caso de RMSEA en la que un valor próximo a cero significa un ajuste adecuado del modelo estructural respecto al modelo de medición.

Los parámetros de ajuste y residual [ $\chi^2 = 27,775$  (17 gl)  $p = 0,48$ ; NFI = 0,964; RFI = 0,925; IFI = 0,986; TLI = 0,969; CFI = 0,986; RMSEA = 0,054 Bootstrap = 0,000] sugieren la aceptación de la hipótesis nula relativa al ajuste de las relaciones entre las variables con respecto a las observaciones realizadas en el estudio.

## Discusión

El aporte del presente trabajo al estado de la cuestión radica en la especificación de un modelo exploratorio para el estudio del acoso laboral en una institución pública del centro de México, pero el tipo de estudio no experimental, el tipo de muestreo no probabilístico y el tipo de análisis factorial exploratorio limitan los resultados a la muestra de estudio, siendo menester contrastar el modelo en escenarios y muestras diferentes y similares al del presente estudio.

En relación con la literatura consultada, la cual advierte la importancia de la autoeficacia y la inteligencia emocional, así como del clima organizacional tóxico y las redes formativas profesionales, el presente trabajo ha demostrado que, si bien prevalecen el aislamiento desacreditador y la somatización de la intimidación, es la intervención organizacional la que reduce la somatización del acoso. Esto es así porque la institución de salud pública parece estar más preocupada por su imagen ante sus talentos más que en erradicar el aislamiento.

Futuras líneas de investigación en torno a la intervención de la organización en la intimidación laboral y la somatización de sus efectos permitirán especificar aún más el presente modelo ya que, si bien la literatura psicológica centra su atención en los atributos y rasgos individuales, los estudios organizacionales más bien apuestan por una normatividad y reglamentación laboral que regule las relaciones asimétricas entre los empleados como antecedentes a las relaciones violentas, específicamente las de acoso o intimidación

vertical y horizontal, ascendente como descendente. Pues bien, si en el contexto de las instituciones de servicios de salud pública dedicadas a la creación del conocimiento, el acoso laboral se potencializará en las mismas redes colaborativas, serían las mismas instituciones las que a través de reglamentaciones o códigos de ética regularían aquellas prácticas de descrédito hacia investigadores, sobrecarga de trabajo a asistentes de investigación, o bien, apropiación de innovaciones ajenas o usurpación de funciones muy propias de los centros de alta especialización.

## Conclusión

El tipo de estudio muestra y análisis limitaron los resultados al estudio de caso, sugiriendo el contraste del modelo, considerando la correlación negativa entre la intervención de la organización con respecto a la somatización del acoso laboral. Tal proceso de salud ocupacional de los trabajadores y profesionistas de la salud será fundamental para el diagnóstico e intervención en instituciones de alta especialidad donde prevalecen las prácticas de intimidación relativas a la creación del conocimiento.

El presente trabajo demostró, mediante el contraste de un modelo confirmatorio del acoso y el clima laboral, la prevalencia de relaciones entre tres factores relativos a Aislamiento Laboral Desacreditador, la Intervención Laboral Preventiva y la Somatización del Acoso Laboral, aunque el diseño de la investigación sugiere nuevos contrastes de este modelo debido a que el porcentaje de varianza explicada indica la inclusión de otro factor que la literatura identifica como institucionalismo isomórfico para dar cuenta de una intervención sistemática de los centros de salud a fin de poder ajustar sus climas de relaciones a protocolos de conformidad u obediencia más que a la promoción de los derechos laborales, la prevención de riesgos o la atención a la somatización de enfermedades o accidentes

propiciados por el acoso laboral. En el marco de las normas de prevención de enfermedades psicosociales, las instituciones de salud deberán activar protocolos de reducción de conflictos a fin de poder garantizar la calidad y satisfacción

laboral, reduciendo el coso y orientando el clima laboral hacia un ambiente de concordia, pacificación, éxito y confianza entre los profesionistas de la salud.

### Referencias Bibliográficas

- Adenike, A. (2011). Organization climate as a predictor of employee job satisfaction. *Business Intelligence Journal*, 4(1), 151-166.
- Anwar, F. & Norulkamar, U. (2012). Mediating role of organizational commitment among leadership and employee outcomes, and empirical evidence from telecom sector. *Processing International Seminar on Industrial Engineering and Management 2*, 116-161.
- Arnau, L. & Montané, J. (2010). Aportaciones sobre la relación conceptual entre actitud y competencia, desde la teoría del cambio de actitudes. *Journal of Research in Educational Psychology*, 8 (1), 1283-1302.
- Bermúdez, G., Sánchez, R., Espinoza, F. Martínez, E., Sánchez, A. & García, C. (2019). Meta analytical validity of the social entrepreneurship: A study of the random effects size. *Global Journal of Management & Business Research*, 19 (10), 14-19.
- Carreón, J. (2010). Estado y empresariado: entre la simbiosis. La ruptura y la armonía. En S. Alvarado, (coord.). *Revolución y Estado mexicano: Las promesas del pasado, los retos del presente*. (pp. 201-224). México: UNAM-Porrúa.
- Castel, G. & Freundlich, F. (2010). Percepciones de los socios y no socios cooperativista sobre la satisfacción laboral. *Revesco*, 103 (1), 33-58.
- Castro, M. & Martins, M. (2010). The relationships between organizational climate and employee satisfaction in information and technology organization. *TydskriffvirBredyfsielkunde*, 36 (1), 1-9.
- Coronel, A. (2010). Capacitación del capital humano para una inversión de desarrollo. *Eureka*, 7, 71-76.
- Cuesta, A. (2012). Modelo integrado de gestión humana y del conocimiento: una tecnología de aplicación. *Revista Venezolana de Gerencia*, 57 (1), 86-98.
- Demirag, S. & Ciftci, S. (2017) Psychological Intimidation at Workplace (Mobbing). *Journal Psychol Psychother*, 7 (1), 305-309. <http://dx.doi.org/10.4172/2161-0487.1000305>.
- Díaz, S. (2013). Lo humano en la Teoría de las Organizaciones. *Visión Gerencial*, 12 (1), 45-57.
- Ertuk, A. (2016). Organizational trust of mobbing victims: A study of turkis teachers. *Journal of Educational Studies*, 4 (11), 49-57 <http://dx.doi.org/10.11114/jets.v4i11.1827>
- Fernández, S. K. & Caloca, O. R. (2017). Una reflexión desde la complejidad del mobbing y bullying en el sector educativo. *Educación & Humanismo*, 19 (33), 289-304 <http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.19.33.2645>
- García, C. (2019). Exploratory factor structure of professional training expectations. *Hitos*, 25 (72), 252-270.
- García, C., Martínez, E., Molina, H. D. & Hernández, J. (2019). Specification of a self-care model. *Lux Medica*, 42 (1), 15-25.
- Gentile, A. (2014). Inestabilidad laboral y estrategias de emancipación: Una tipología de jóvenes adultos mileuristas. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 34 (1), 125-254.

- Gil, C. (2010). Comunicadores corporativos: desafíos de una formación profesional por competencias en la era global. *Cuadernos*, 33 (1), 49-59.
- Manning, A. (2010). Development of the psychological climate scale for small business. *Journal of New Business Ideas & Trends*. 8 (1), 50-63.
- Matud, M. P., Velasco, T., Sánchez, L., Del Pino, M. J. & Voltes, D. (2013). Acoso laboral en mujeres y hombres: Un estudio en la población española. *Salud de los Trabajadores*, 21 (1), 19-30
- Medina, C. (2010). Los estudios organizacionales: entre la unidad y la fragmentación. *Cinta de Moebio*, 38 (1), 91-109.
- Meseguer, M., Soler, M. & García, M. (2014). El papel moderador de la autoeficacia profesional entre situaciones de acoso laboral y de la salud en una muestra multiocupacional. *Anales de Psicología*, 30 (2), 573-578.
- Millán, A., Diaferia, L., Acosta, M. & D'Aubetterre, M. (2016). Comparativo de las propiedades psicométricas del NAQ-R y del LIPT-60 en trabajadores venezolanos. *CES Psicología*, 9 (2), 40-67.
- Moran, C. (2015). Coping and health in harassed teachers. *International Journal of Development & Educational Psychology*, 1 (1), 437-443. <http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2015.n1.v1.61>
- Omar, A. (2010). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit*. 17 (1), 129-137.
- Prada, R. (2013). La adaptación al cambio y el servicio: claves del liderazgo en el mejoramiento de la productividad en las organizaciones. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, 1 (1), 45-50.
- Rodríguez, A. & Kieing, J. (2014). Mobbing of working studies. *Paideia*, 24 (57), 39-47. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-43272457201406>
- Tayo, E. & Adeyemi, A. (2012). Job involvement & organizational commitment as determinants of job performance among educational resource center personal. *European Journal of Globalization and Development Research*. 5 (1), 301-313
- Trujillo, M. M., Rivas, L. A. & Lámbarry, F. (2014). Mobbing: A theoretical model quantifying factors affecting the role of women executives in the institutions of public education in México. *Contaduría y Administración*, 59 (1), 1985-228.
- Vargas, J. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Revista Electrónica Nova Scientia*. 4 (1), 172-204.
- Villagrán, S., Jasso, D., Aldaba, M. L., & Rodríguez, M. (2017). Mobbing: Impacto psicológico en docentes universitarios. Repercusiones en el sentido de pertenencia y permanencia laboral. *Pensamiento Americano*, 10 (18), 75-95.
- Vveinhardt, J. & Sroka, W. (2017). Mobbing and harassment in the steel enterprises. *Metalurgija*, 56 (1-2), 275-278.
- Vveinhardt, J. & Streimikiene, D. (2015) The questionnaire for diagnosing mobbing in employees' relationships, *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 28 (1), 441-466. <http://dx.doi.org/10.1080/1331677X.2015.1075415>

**Fecha de recepción:** 14 de febrero de 2019

**Fecha de aceptación:** 27 de noviembre de 2019