

UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA  
**Facultad de Psicología y Relaciones Humanas**



**Tesis de grado**

**“Precariedad Laboral, Riesgos Psicosociales y  
Mobbing: su relación con el Autoconcepto Laboral en  
jóvenes trabajadores de locales de comidas rápidas”**

Presentada por

**Daniela Elizabeth Filocomo**

**Tutor: Lic. Esteban Córdoba**

**Co-tutor: Lic. Luciano Petit**

Título a obtener con la presentación de la tesis: Licenciatura en  
Psicología.

Fecha: Junio, 2016.

*Muchas personas que conviven con la violencia casi a diario la asumen como consustancial a la condición humana, pero no es así. Es posible prevenirla, así como reorientar por completo las culturas en las que impera. En mi propio país, y en todo el mundo, tenemos magníficos ejemplos de cómo se ha contrarrestado la violencia. Los Gobiernos, las comunidades y los individuos pueden cambiar la situación.*

*Nelson Mandela, prólogo al Informe mundial sobre la violencia y la salud, OMS, Ginebra, 2002.*

## Agradecimientos

A mi familia que me apoyó en este camino en todo momento y que fueron mi gran sostén en los momentos felices y en aquellos que fueron duros.

Especialmente a mi mamá María, quien siempre me apuntaló y me brindó su ayuda de diversas formas, la cual me alentó a luchar por mis sueños; a mi hermana Noelia, la única que tengo y a la cual adoro con todo mi corazón, gracias por esperarme con la cena sin importar que yo llegara a altas horas de la noche luego de cursar.

A mi papá quién me inculcó los valores más preciados que un ser humano pueda tener, a vos te dedico este esfuerzo y título que añoro lograr; y más allá que hoy me guíes desde el cielo, se que sabes lo que significas para mi, a pesar de no tenerte físicamente, estas en mis pensamientos a diario y sobretodo en mi corazón.

A mi abuela querida, que ya no me acompaña desde lo físico, pero sí, de tantas otras maneras, se lo orgullosa que vas a estar de mi, al igual que el abuelo lo estará.

A mis compañeros y amigos que hicieron especiales cada tarde compartida y que pusieron todo lo mejor de sí para lograr un cálido y amigable grupo de trabajo y aprendizaje; especialmente destacar el grupo que formamos tan lindo y conservo aún hoy en día, les agradezco por cada momento, cada risa y cada llanto, Fernando Calla, Isabel Berti, Verónica Meza, Mabel Miramontes, Verónica Bravetti, son uno de los tesoros más preciados que me dejó esta facultad, porque hay cosas que no tienen precio, pero sí mucho valor como lo es su amistad.

A mi futura colega y Gran Amiga, la licenciada Isabel Berti, decirle cuanto la quiero, lo mucho que significa para mí tanto ella como su hermosa familia, agradecerle todo lo que hizo y hace por mí en todos estos años de amistad, gran parte de este título que aspiro obtener tiene mucho que ver con vos, siento que fuiste esa linterna que me alumbró muchas veces el camino, cuando no lograba ver con total claridad y que hoy día lo seguís haciendo porque está en tu naturaleza accionar tan noblemente como lo haces.

A todos y cada uno de los profesores que he conocido a lo largo de estos cinco años, que fueron muchos por cierto y que de alguna u otra forma me han dejado enseñanzas para la vida y para la profesión; mencionaré aquellos que han dejado huellas en mí y quisiera expresarles mi gratitud a Marina Blanc, Daniela Dagrosa, Gabriel De Ortuzar, Omar Fernández, Cristina Leiro y María Laura Santellán,

A mi tutor Esteban Córdoba, y a mi co-tutor Luciano Petit, les agradezco por brindarme su apoyo, conocimientos, dedicación y paciencia.

A la vida por permitirme que pueda lograr esta meta tan especial para mí y que me demuestra que los sueños se pueden cumplir más allá de las adversidades que tocan enfrentar y que me alienta a seguir soñando....

A todos ellos, muchas gracias.

Precariedad Laboral, Riesgos Psicosociales y Mobbing: su relación con el Autoconcepto Laboral en jóvenes trabajadores de locales de comidas rápidas

Daniela Elizabeth Filocomo

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas- Universidad Abierta Interamericana

### Resumen

El objetivo de esta investigación es indagar las relaciones existentes entre Precariedad Laboral y Factores de Riesgo Psicosociales, Mobbing y Autoconcepto Laboral. Se examinó una muestra no probabilística accidental simple, compuesta por 140 adultos con ocupación laboral, el 40 % hombres y el 60 % mujeres, con una edad promedio de 20,70 años (DT=2,291; Mediana= 20 años; Máx.=27 años; Mín.=16 años), residentes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires. Para el análisis se utilizaron las siguientes escalas; ISTAS 21 (CoPsoQ, 2003, adaptación Ferrari, 2014); el cuestionario VAL-MOB (Deitinge, 2007, adaptación Ferrari, 2014) y la Escala de Auto-concepto laboral diseñada por Blanch (2005, adaptada por Ferrari, 2007) y un Cuestionario de Datos Sociodemográficos.

Se halló que los participantes que se calificaron con bajo porcentaje como víctimas de Mobbing, tenían en contrapartida los Factores de Riesgo Psicosociales con valores altos; a su vez, se evidenció que el Mobbing genera un impacto directo en el Autoconcepto Laboral de un sujeto.

Además se encontró diferencias según sexo, mientras que las mujeres puntuaron más alto en sintomatología, clima y exigencias psicológicas, los hombres en trabajo activo, estima y doble presencia.

Palabras clave: Factores de Riesgo Psicosociales- Mobbing- Autoconcepto Laboral- Trabajadores

Precarious Labor, Psychosocial Risks and Mobbing: its relationship with the  
Labor Self-concept in young workers of local of fast food

Daniela Elizabeth Filocomo

Abstract

The object of this investigation is to find the existing relations between the Precarious Work and Psychosocial Risks, Mobbing & Self concept work. A sample was examined no probabilistic accidental simple, composed by 140 adults with work occupation, the 40% men & 60% women, with an average age of 20,70 years (DT=2,291; Median= 20' years; Máx.=27 years; Mín.=16years), residents of the city of Buenos Aires & the outskirt of Buenos Aires. For the analysis it was used the scales; ISTAS 21 (CoPsoQ, 2003, adaptation of Ferrari, 2014); the questionnaire VAL-MOB (Deitinger, 2007, adaptation of Ferrari, 2014) & the scale of Labor Self-concept designed for Blanch (2005, adaptation of Ferrari, 2007) & the questionnaire of socio demographic data.

It was found that the participants they qualified themselves with low percentage like victims of Mobbing, in compensation with the factors of risk psychosocial which showed high percentage. At the same time, it was evident that the Mobbing generates a direct impact in the self employment concept of a person. As well, it was found differences according to sex, while the women marked higher in symptomatology, climate and psychological demands, the men in active work, esteem and double presence.

Keywords: Psychosocial Risk Factors - Mobbing- Labor Self-concept - workers

## Índice

<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>2</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>14</b>
<b>PRECARIEDAD LABORAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES .....</b>	<b>14</b>
1.1 El Concepto de precariedad laboral .....	15
1.2 Precariedad laboral y riesgos psicosociales .....	166
1.3 Manifestaciones de la precariedad laboral .....	188
1.4 Causas de la precariedad laboral.....	19
1.5 El concepto de flexibilización laboral.....	19
1.6 Consecuencias de la flexibilización laboral .....	200
1.7 Calidad del empleo y precariedad laboral .....	233
1.8 Las principales víctimas de la precariedad laboral .....	24
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>26</b>
<b>MOBBING .....</b>	<b>26</b>
2.1 El concepto.....	27
2.2 Definición de Mobbing .....	28
2.3 Evolución del Mobbing .....	29
2.4 Conductas concretas de Mobbing .....	300
2.5 Tipos de acoso .....	311
2.6 Causas que motivan al acosador .....	333

2.7	La violencia en el lugar de trabajo .....	33
2.8	Consecuencias del Mobbing que sufre la víctima .....	35
2.9	Consecuencias del Mobbing que sufre la organización .....	38
<b>CAPÍTULO III .....</b>		<b>40</b>
<b>AUTOCONCEPTO .....</b>		<b>40</b>
3.1	Origen y definición del Autoconcepto .....	41
3.2	Características .....	43
3.3	Tipos de Autoconcepto .....	44
3.4	Dimensiones del Autoconcepto .....	44
3.5	Autoconcepto laboral .....	45
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>40</b>
<b>CULTURA DEL FAST FOOD .....</b>		<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
4.1	Origen del Fast Food .....	¡Error! Marcador no definido.
4.2	Concepto de Fast Food .....	48
4.3	Consecuencias del Fast Food sobre el proceso laboral y los trabajadores .....	49
4.4	La transformación de los procesos laborales en Argentina .....	50
<b>CAPÍTULO V .....</b>		<b>51</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>		<b>51</b>
4.1.	Objetivo General.....	52
4.2.	Objetivos Específicos.....	52
4.3.	Hipótesis.....	52
4.4.	Relevancia y Justificación.....	53
4.5.	Tipo de diseño de investigación .....	53
4.6	Población .....	54
4.7	Participantes .....	54

<b>4.8</b>	<b>Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....</b>	<b>55</b>
<b>4.9</b>	<b>Procedimiento.....</b>	<b>58</b>
<b>4.10</b>	<b>Análisis.....</b>	<b>58</b>
	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>75</b>
	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>83</b>
	<b>ANEXO .....</b>	<b>98</b>

## Introducción

En los últimos 30 años la nueva conformación del mundo consecuencia del capitalismo redefinió los riesgos en salud. Las crisis sistemáticas, sus efectos mundiales y la revolución informática han expandido la fragmentación en la fuerza laboral y el desempleo en categorías nuevas comprendiendo trabajadores informales, precarios, auto-empleados, migrantes, forzados entre otros (Tamez González & Pérez Domínguez, 2012).

Estos cambios producidos en el mercado laboral han permitido visibilizar las diferencias existentes entre el sujeto moderno y el posmoderno, mientras que el sujeto moderno se desarrollaba al ritmo del capitalismo industrial, el posmoderno lo hace al ritmo del capitalismo flexible (Blanch, 2008).

Rubio Arribas (2009), afirma que dichos cambios han producido el paso de un modelo de empleo estable y homogéneo, caracterizado por contratos fijos, estables, promociones y ascensos previsibles, representación sindical, condiciones laborales y jornadas regularizadas, hacia otro con mayor inestabilidad y heterogeneidad, cuyas características implican contratos temporales, de tiempo parcial y escasos salarios; ambos modelos han convivido, es decir, junto a empleos estables fueron apareciendo otros inestables, precarios, que con el transcurrir del tiempo aumentaron su presencia en el ámbito laboral; estas nuevas formas contractuales aumentaron la incertidumbre y la inseguridad respecto al futuro sociolaboral de gran parte de los empleados.

En gran parte de los países en los que predominaba el modelo capitalista en la década de los noventa se instauraron las políticas neoliberales como estrategias para afrontar los abultados índices de desempleo, esto generó que se privaticen de forma masiva empresas que estaban en manos del estado, medida que le concedió mayor poder al capital (Sabariegos Díaz, 2011).

Estos cambios a nivel mundial y puntualmente en América Latina en los últimos años, entre ellos la globalización y la liberación de los mercados

de bienes y servicios han causado el acrecentamiento de la flexibilización laboral; dichas transformaciones repercutieron profundamente en Argentina en la década del '90, tal es así que la flexibilización laboral se configuró como paradigma de un nuevo esquema de relaciones de trabajo, donde dejaron de primar los contratos por tiempo indeterminado al ser sustituidos por contratos temporales; esta temporalidad de la relación laboral, constituye una de las características de la precariedad laboral (Zelaschi, 2006).

En este contexto aparece la flexibilización laboral como elemento constitutivo del nuevo modelo productivo, la cual afecta en forma negativa a los trabajadores, pues conlleva a la pérdida de los derechos laborales logrados históricamente (Sabariegos Díaz, 2011).

La población laboral más joven es la que presenta mayor exposición a las condiciones adversas del mercado, debido a su inexperiencia profesional, su escasa resistencia, la acotada oferta de empleo y la masiva búsqueda de inserción al mundo laboral, razones por las cuales aceptan con frecuencia contratos de trabajo poco atractivos, de tiempo parcial, jornadas divididas y con escasos salarios. Las crisis económicas le aportan a las empresas tanto el marco para acrecentar sus beneficios como para facilitar la contratación de los jóvenes mediante formas laborales precarias (Sabariegos Díaz, 2011).

Esta nueva conceptualización del trabajo ha ocasionado a los trabajadores que se intensifiquen sus labores, se aumente el nivel de exigencia y se busque elevar la productividad con fines económicos, dejando a un costado la satisfacción laboral, su desarrollo profesional y búsqueda de autorrealización (Luna, 2003).

Lo que impacta de forma negativa tanto en la conducta como en la salud de los trabajadores, ocasionando la aparición los denominados riesgos psicosociales, que incluye la violencia en el lugar de trabajo y más concisamente el acoso psicológico laboral (Mobbing) (Luna, 2003).

Otra de las características de esta precariedad laboral, es la inestabilidad laboral, lo que permite que los trabajadores acepten situaciones de "acoso moral" u hostigamiento de los jefes hacia estos, entendiéndose por hostigamiento a una clase de violencia moral o psicológica y a cualquier actitud repetitiva y de cierta duración de uno o varios miembros de la

organización que tenga como fin desvalorizar, intimidar o aislar a otro miembro llegando al punto de desestabilizarlo Poilpot-Rocaboy (2000, citado en Zelaschi, 2006).

El Mobbing, producto de la inestabilidad laboral se origina con mayor especificidad en los trabajadores contratados de forma temporal mediante insinuaciones o amenazas de despido, las cuales repercuten condicionándolos para que acepten condiciones laborales que en otra situación laboral no aceptarían (Zelaschi, 2006).

Vega (2011) coincide en que esta inestabilidad de las relaciones laborales condiciona a los trabajadores cuando se enfrentan a situaciones de violencia laboral, dentro de la que se encuentra el Mobbing o acoso.

Investigaciones realizadas en España por Luna (2003), arrojaron que los más afectados por el acoso psicológico laboral son los jóvenes menores de treinta años y las mujeres.

En el ámbito laboral el Mobbing puede expresarse de diversas maneras, entre ellas el Mobbing horizontal, el cual se produce entre trabajadores del mismo nivel jerárquico dentro de la empresa; otra modalidad es el ascendente, ocasionado cuando el acosador se encuentra en un nivel jerárquico inferior respecto de la víctima y por último el Mobbing descendente que es el que ocurre con mayor frecuencia, e implica que el acosador ocupe un cargo jerárquico superior; el Mobbing descendente en muchos casos tiene fines económicos, ya sea impedir que la víctima logre escalar posiciones en la empresa, aislarla para evitar que pueda realizar una demanda colectiva de derechos laborales o lograr su expulsión evadiendo pagar indemnizaciones (Vega, 2011).

El Mobbing trae consecuencias tanto para el funcionamiento de la organización como para quien lo sufre, ya que la salud de la persona acosada puede llegar a verse afectada y la gravedad de los daños dependerá de la intensidad, duración, rasgos de personalidad y apoyo que logre recibir; entre las afecciones se pueden hallar estrés, trastornos psicosomáticos, consecuencias psicológicas, trastornos por estrés postraumático entre muchos otros (Hirigoyen, 2013).

Otro aspecto que debe ser tenido en cuenta, es que los medios de comunicación enfocan al acoso psicológico como un problema específico de

la personalidad de la víctima y/o del acosador y desatienden que esta situación se origina a partir de los defectos de la organización del trabajo; por ello, el problema debe encararse tanto desde soluciones individuales como fomentando profundos cambios en las estrategias empresariales de la gestión laboral (Luna, 2003).

Según algunos investigadores (i.e. Cebey, 2012; 2014; Cebey, & Ferrari, 2012a; 2012b; Cebey, Ferrari, Córdoba, Trotta, & Ortega, 2016; Ferrari, Cebey, & Córdoba, 2015; Ferrari, Filippi, Cebey, & Trotta, 2013; Ferrari, Filippi, Córdoba, Cebey, Trotta, 2015), el acoso laboral o Mobbing puede afectar la autoestima y el Autoconcepto laboral de los trabajadores. También estos autores hallaron diferencias según el sexo, el puesto y el nivel de educación formal en los factores que componen el acoso laboral o Mobbing.

El Autoconcepto, fue definido por Musitu, García y Gutiérrez (1997) como la propia percepción del individuo, la cual se basa en las experiencias que la persona tiene con los demás y en las atribuciones de su propia conducta; está formado por componentes emocionales, sociales, físicos y académicos. Un Autoconcepto positivo es beneficioso para aceptar desafíos, poder desarrollar habilidades, arriesgarse y probar cosas nuevas, por el contrario, un Autoconcepto negativo provoca falta de confianza en uno mismo, bajo rendimiento académico y social, una visión distorsionada de uno mismo y de los otros e infelicidad personal.

La dimensión laboral del Autoconcepto se refiere al conjunto de cogniciones auto-referenciales mediante las cuales las personas basan su propia valoración como personas y profesionales (Ferrari & Filippi, 2009).

Investigaciones llevadas a cabo por Agulló (1998), sostienen que la permanencia en trabajos precarios ocasiona vivencias de inestabilidad, inseguridad e insatisfacción laborales provocando un deterioro del Autoconcepto y de la autoestima personal; en concordancia con ello Ferrari y Filippi (2009) hallaron que tanto el desempleo como el subempleo constituyen las formas laborales más lejanas para generar un Autoconcepto laboral estable, integrado y positivo.

Investigaciones realizadas en Argentina durante el período 2004-2006 revelaron que el Autoconcepto laboral se vio afectado por los elevados

niveles de desempleo y precarización (Ferrari & Filippi, 2009).

El presente trabajo pretende indagar la vinculación entre el Mobbing, los Factores de Riesgo Psicosociales y la precariedad laboral, problemáticas que acontecen actualmente y a su vez, las posibles maneras en que pudiesen llegar a afectar a los jóvenes que las padecen, generando como interrogante ¿qué relaciones existen entre Mobbing, Precariedad Laboral y Factores de Riesgo Psicosociales? y ¿cómo influyen en el Autoconcepto laboral de los jóvenes trabajadores de comidas rápidas?

Por lo tanto, se busca indagar si la presencia de condiciones precarias de trabajo o de vivencias de Mobbing en lo laboral, impactan de forma negativa en el Autoconcepto de los jóvenes trabajadores del ámbito del fast food y a su vez, explorar si existen diferencias en las variables socio demográficas tales como edad, sexo, estado civil y nivel educativo.

La elección y motivación a realizar la presente investigación con jóvenes trabajadores del ámbito del fast food tuvo lugar debido a la experiencia laboral en dicha organización, con lo cual se ha tenido fácil acceso a la muestra y a su vez a permitido la observación de las políticas, normas y condiciones laborales que imperaban.

# **CAPÍTULO I**

## **PRECARIEDAD LABORAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES**

## 1.1 El Concepto de precariedad laboral

El término precario hace referencia a lo inseguro, inestable, insuficiente, breve, frágil, pobre, limitado; por lo cual, se puede considerar que un empleo es precario cuando cumple algunos o todos esos requisitos; si un empleo es precario la actividad laboral se vuelve inestable, insegura y ausente de garantías para los trabajadores. Y se entiende por precariedad laboral al deterioro de las condiciones de trabajo que sufren los trabajadores (EMIH, 2011).

La precariedad laboral representa el polo opuesto a la estabilidad laboral, debido a que los trabajadores que disponen de un empleo estable se encuentran rodeados de un marco de certeza (EMIH, 2011).

El trabajador que posee un empleo precario no recibe un sueldo justo, ni dispone de las prestaciones sociales garantizadas por la ley, a su vez, en ocasiones deben realizar actividades riesgosas para las cuales no cuentan con protecciones ni seguros en caso de ocurrir accidentes laborales. Una de las consecuencias más graves de la precariedad laboral es la pérdida de control y autonomía de las personas sobre sus vidas, esto ocurre debido a la dificultad para planificarse tomando como punto de partida su actividad laboral (EMIH, 2011).

Según Ferrari (2007), el término “precario” está emparentado a las condiciones de inestabilidad e inseguridad y la precarización es sinónimo de expansión de la inestabilidad a los empleos caracterizados por la ausencia de contratos de trabajo y de duración indefinida.

De Giorgi (2002, citado en Cebey, Trotta, Napoli & Ferrari, 2008) sostiene que localizar la precarización en el ámbito laboral actual implica dar cuenta de los diversos cambios de la organización social y productiva; y a su vez, visibilizar la tendencia hacia el modelo post-fordista de excedencia productiva, cuyas características abarcan: la disminución de la fuerza laboral utilizada en los procesos productivos, la extensión de la precarización laboral, la instauración del desempleo y la prevalencia del intelecto como forma de producción.

Blanch (2008), afirma que el nuevo mercado laboral hiperflexible, complejo y cambiante comprende diversas situaciones laborales que

abarcan modalidades de empleo fordista, variadas formas de subempleo, trabajo informal y múltiples realidades y relaciones carentes de regulación, todas ellas conforman la posmodernidad laboral.

## 1.2 Precariedad laboral y riesgos psicosociales

Actualmente, la preocupación por la salud en general en los contextos laborales, en particular desde un enfoque positivo, ha ido en aumento; prueba de ello son los trabajos al respecto que han ido surgiendo en la últimas décadas (e.g. Ferrari, Filippi & Cebey, 2012; Ferrari et al., 2015; Neffa, 2013; Mansilla Izquierdo, s.f.).

Estos trabajos tienden a asociar estos efectos con los factores psicosociales, enfoque que hereda y supera la visión tradicional de las CyMAT (i. e. Ferrari et al., 2015; Neffa, 2013, Neffa, De la Garza Toledo & Muñiz Terra, 2009; Mansilla Izquierdo, s.f.,).

La sustitución de dicha concepción se refleja en la definición de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (1986) de los factores psicosociales como la relación que se establece entre ambiente laboral y trabajador, que incluyen en el caso del ambiente a la organización y el proceso de trabajo, las condiciones y la satisfacción asociada a la actividad; y para el trabajador, sus necesidades y competencias, cultura y situación personal por fuera del trabajo.

De la relación entre ambas dimensiones se deduce la condición de bienestar/padecimiento derivados que afectan a individuos y colectivos (Ferrari, 2014).

La precariedad laboral es consecuencia de factores organizacionales referentes al trabajo. La mayoría de esos factores fueron estudiados como factores psicosociales que afectan a los individuos en sus contextos laborales. Dichos factores cuando son nocivos y generan precariedad laboral pasan a denominarse riesgos psicosociales (Cebey, 2014; Ferrari et al., 2014; 2015; Filippi et al., 2013; Tarraf, 2012).

Los modelos explicativos de los factores psicosociales han ido ampliándose durante los últimos treinta años. Karasek (1979) propuso el denominado modelo Demanda-Control-Apoyo social, mientras Siegrist,

Peter, Junge, Cremer y Seidel (1996) plantearon el modelo del desequilibrio entre esfuerzos y compensaciones.

Tomando como modelo la propuesta nórdica del método COPSOQ (Kristensen, Hannerz, Høgh & Borg, 2005), investigadores españoles desarrollaron el Método ISTAS21 (Moncada, Llorens, Font, Galtés, & Navarro, 2008; Moncada, Llorens, & Kristensen, 2002; Moncada, Llorens, Navarro, & Kristensen, 2005) para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. Entre éstos incluyen las exigencias psicológicas, el control, el apoyo social y la calidad del liderazgo, la inseguridad y la doble presencia (Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, 2010).

El estudio de estos factores de riesgo psicosocial permite detectar contextos de precariedad laboral (Cebey, & Ferrari, 2012; Cebey et al., 2016; Ferrari, & Cebey, 2010; Ferrari, & Filippi, 2011; Ferrari, Filippi, & Cebey, 2012; Ferrari, Filippi, Cebey, & Córdoba, 2012).

Respecto a la precariedad laboral EMIH (2011), la cataloga en varias dimensiones:

- La dimensión temporal: guarda relación con la duración y continuidad del empleo. Los contratos temporales, agudizan la precariedad laboral.
- La dimensión social: se refiere a la falta de respeto en los derechos sociales; algunos ejemplos de ello son la negativa a otorgar períodos de lactancia o cuando el empleador no afilia a los trabajadores al seguro social.
- La dimensión económica: hace alusión a los bajos salarios, que no son suficientes para cubrir las necesidades básicas del trabajador y su familia.
- La dimensión de las condiciones laborales: remite a las condiciones mediante las cuales se desarrolla la actividad productiva.

A su vez, Rodgers (1992, citado en Diana Menéndez, 2010), también distingue dimensiones de la misma:

- 1º: El grado de certeza en relación a la continuidad del trabajo, de esta manera serían precarios los trabajos a corto plazo y los de elevado riesgo de pérdida.

- 2°: Los aspectos referidos al control sobre el trabajo, implican que a menor control del trabajador el trabajo se vuelve más inseguro.
- 3°: La protección legal individual y colectiva del trabajador
- 4°: la dimensión referida a la insuficiencia de los ingresos.

### 1.3 Manifestaciones de la precariedad laboral

EMIH (2011), refiere que las dimensiones de la precariedad laboral se reflejan en ámbitos laborales que se consideran precarios cuando violan los derechos de los trabajadores generando impactos en diversas áreas:

- Salud laboral: La finalidad de la misma es garantizar la seguridad física y mental del trabajador, resguardándola frente a las enfermedades profesionales y los accidentes del trabajo. Algunos trabajos pueden ocasionar daños físicos y emocionales y los trabajadores que los padecen tienen derecho a garantías de protección y a tomar medidas de prevención.
- Seguridad social: La corrupción y falta de responsabilidad de los empleadores puede dificultar el acceso de los trabajadores a los servicios de seguridad social.
- Duras condiciones de trabajo: Las empresas buscan producir más en menor tiempo por lo cual se les exige a los trabajadores aumentar la intensidad para realizar las tareas, a su vez, las jornadas laborales son extensas y los salarios bajos, lo cual los obliga a tener dos o más empleos, o a desempeñar actividades de la economía informal.
- Formas de contratación: Se consideran precarios los contratos que anulan o aminoran el acceso a derechos y beneficios laborales y generan inestabilidad en los trabajadores.
- Trabajos temporales: Muchas empresas contratan al personal de forma temporal y con bajos salarios aprovechando la escasez en la oferta de empleo.
- Restricciones a la organización sindical y a la negociación colectiva: Estas medidas agudizan la precariedad laboral debido a que afectan

los medios de respuesta de los trabajadores, impidiendo que puedan defender sus derechos.

Otras modalidades en las que se refleja la precariedad son: desocupación, subocupación, sobrecarga horaria, sobrecalificación relacionada con la tarea, escasa capacidad de control sobre la tarea; a su vez, surgen nuevas formas de contrato de trabajo, algunas de ellas son: cuentapropismo, pasantías, contratos 'basura', trabajo en negro.; los cuales se alejan de las normas, esto ocasiona una falta de negociación ante el mercado laboral y también un desfasaje entre la oferta de consumo y el poder adquisitivo, siendo todas estas manifestaciones riesgos psicosociales para quienes la padecen (Ferrari, 2007).

#### 1.4 Causas de la precariedad laboral

La causa más importante se halla en el afán de los empresarios de querer acumular ganancias al menor costo posible; para lograrlo las empresas toman medidas que pueden generar malas condiciones de trabajo; esto se relaciona con la intención de generar un ambiente en el cual los trabajadores sientan que no pueden reclamar condiciones de trabajo dignas porque podrían perder el empleo. El escaso control y supervisión de las instituciones del gobierno colabora a la violación de los derechos laborales, así como también la falta o fragilidad de las leyes vigentes (EMIH, 2011).

#### 1.5 El concepto de flexibilización laboral

La flexibilidad laboral hace alusión al conjunto de medidas cuya finalidad es desregular el mercado de trabajo para lograr disminuir los costos de la mano de obra; esto ocasiona que los derechos de los trabajadores y las condiciones laborales se flexibilicen, apuntando por ejemplo a contratos de trabajo de breve duración, a indemnizar al menor costo posible a los trabajadores, acotando sus derechos a reclamar (EMIH, 2011).

Blanch (2008), analiza el término flexibilidad relacionado a la

organización laboral y lo describe metafóricamente como los recursos de las palmeras tropicales de amoldar elásticamente su postura frente a la presión de los vientos huracanados logrando recobrar su posición inicial al modificarse el ambiente; esto es lo opuesto a la rigidez, la inercia y la rutina, más bien se asemeja como algo positivo, útil y confortable.

Dicho término, implica la transformación de un modelo rígido, cerrado, vertical, centralizado y burocratizado, hacia otro donde priman la elasticidad, la apertura, la horizontalidad, la descentralización y la agilidad (Blanch, 2008).

La flexibilización se refleja en las condiciones de trabajo, en la actividad, las relaciones laborales y también en lo cultural respecto a las formas de vivir y de trabajar (Blanch, 2008).

## 1.6 Consecuencias de la flexibilización laboral

La flexibilización laboral repercute sobre la productividad laboral, la competitividad organizacional, la calidad de bienes y servicios, la calidad de vida laboral y el bienestar social y psicológico. El subempleo producto de la crisis, constituye un factor esencial para analizar los efectos psicosociales de la transformación del trabajo (Blanch, 2008).

Cano (1998), plantea que la precariedad provoca un aumento en la asimetría de las relaciones de poder entre capital y trabajo y al mismo tiempo, expone a mayor vulnerabilidad a los trabajadores respecto a la estabilidad y a la calidad de las condiciones de trabajo.

La flexibilización laboral, ocasiona una disminución de los contratos a largo plazo ya que los que priman son los de corto o mediano plazo. La nueva relación capital-trabajo conlleva fundamentalmente a una precarización del empleo, sustituyendo el contrato laboral por el comercial; en este contexto, van tomando relevancia el personal autoempleado y el subempleado (Blanch, 2008).

Diversos autores reflexionan acerca de la interconexión existente entre la precariedad y la flexibilización laboral entre ellos (Blanch, 2008; Diana Menéndez, 2010; EMIH, 2011; Ferrari, 2007; Rubio Arribas, 2009).

Los organismos internacionales que analizan la situación en América Latina concuerdan en la gravedad del problema; los cambios más llamativos se reflejan en el marco del trabajo asalariado que utiliza la mano de obra de forma flexible mediante la desregulación del mercado laboral. La precariedad del empleo vulnera los derechos humanos reconocidos internacionalmente desde hace largo tiempo; el problema afecta a la sociedad en su totalidad, ya que la precariedad laboral profundiza la situación de pobreza (EMIH, 2011).

En concordancia con lo antes dicho, Diana Menéndez (2010), afirma que la puesta en marcha de las políticas de flexibilización ha generado en todos los países en que fueron implementadas y puntualmente en Argentina condiciones precarias a los trabajadores.

La flexibilización del trabajo puede ocasionar tanto aspectos positivos como negativos; los favorables abarcan eficiencia, autonomía, competitividad y por el contrario los negativos implican sobretrabajo, subempleo, este último implica un nuevo problema de salud pública y una nueva causa de vulnerabilidad social (Blanch, 2008).

Desde lo macrosocial incluye entre otros, el desdibujamiento del estatus salarial, la dualización sociolaboral por la progresiva brecha entre superempleo y subempleo, la desregulación del mercado laboral, la desactivación del poder sindical, la individualización de las relaciones laborales, la minimización del campo de aplicación del derecho del trabajo y la sobreexplotación de mano de obra precaria (Blanch, 2008).

Otra consecuencia para este autor ha sido el desplazamiento del riesgo desde el capital hacia el trabajo; lo cual causó que el riesgo se concentre en el personal desechable y subempleado y al mismo tiempo que disminuya la calidad de los productos y servicios, que se resquebraje el clima laboral, que aumenten los accidentes laborales en empleados subcontratados y que se eleve la vulnerabilidad psicológica y social de personas en precariedad laboral.

Rubio Arribas (2009), plantea que la flexibilización ha ocasionado que los empresarios se desentiendan respecto al destino social de sus empleados, en otras palabras que se produzca una ruptura entre la trayectoria laboral y vital lo cual se vio acentuado por la recesión económica.

El mencionado autor, añade que los nuevos ejes de la normalidad laboral en los últimos años lo ocupan la rotación entre empleo, desempleo, empleo y la movilidad en el trabajo, lo cual conduce a la dupla empleo-paro signo de que el trabajo se ha flexibilizado.

Actualmente se están intensificando las modalidades de subempleo (empleo precario y sin derechos), de trabajo temporal y de tiempo parcial, lo cual ha ocasionado fracturas, división social y aumento de la desigualdad social; por otro lado, la pérdida del empleo genera un impacto psicológico negativo (Rubio Arribas, 2009).

Respecto a los efectos psicosociales de la flexiprecariedad, se encuentran la sobreexplotación del personal subempleado, la desactivación del contrato psicológico, la densificación e intensificación del trabajo, la exclusión social del personal inempleable, la superprecarización del personal, el ascenso de los niveles de accidentes laborales en el trabajo subcontratado, el desmedro de la identidad profesional, el quiebre de la relación buen currículum, buen empleo, buena empresa, buena carrera laboral, el deterioro de la calidad de vida laboral y la constante amenaza de despido laboral, que puede ocurrir en momentos de expansión en empresas con elevada tasa de beneficios y perjudicar a los trabajadores más competentes y eficientes (Blanch, 2008).

El trabajo precario conforma un problema de salud pública y de vulnerabilidad social de fundamental importancia, que implica para quien lo experimenta una crisis de identidad profesional, de implicación con el empleo, de contrato psicológico y de compromiso organizacional, malestar e insatisfacción por la incertidumbre e inseguridad laboral y una gran dificultad para planificar la carrera laboral, la vida personal y la familiar (Blanch, 2008).

En resumen, los riesgos psicosociales han empeorado la calidad de vida, las condiciones y relaciones laborales, lo cual remite a que varios de los trabajadores en situación de precariedad laboral posean un elevado riesgo psicosocial de quebrarse ante las frecuentes embestidas de la flexibilización organizacional (Blanch, 2008).

## 1.7 Calidad del empleo y precariedad laboral

La precariedad y la inactividad laboral se relacionan tanto con el desempleo como con las condiciones de trabajo caracterizadas por una elevada temporalidad, rotación y empleos a tiempo parcial; dichas condiciones ocasionan inseguridad, escasos salarios, tiempo laboral no remunerado, falta de determinación, disponibilidad horaria obligada del trabajador y ejecución de la actividad en situación de riesgo para la salud (Rubio Arribas, 2009).

Antón (2006), sostiene que la precariedad laboral supone la percepción de una situación injusta, hecho que motiva a una actitud en pos de su superación y de expectativas hacia la calidad, estabilidad y la garantía de seguridad en el empleo; dentro de la precariedad laboral existen tres planos caracterizados por:

- ✓ 1º plano: Inestabilidad, inseguridad, fragilidad en el empleo.
- ✓ 2º plano: Flexibilidad, bajos salarios y condiciones laborales deplorables.
- ✓ 3º plano: Indefensión, subordinación y desprotección.

Dicho autor, afirma que estos tres planos se encuentran interconectados, que lejos de ser voluntarios son impuestos y que la precariedad laboral implica una duración extensa y está asociada a cuatro aspectos específicos:

### a. La flexibilidad y los bajos costos laborales:

- Estrategia empresarial para afrontar la incertidumbre de la producción.
- La contratación a trabajos cualificados y estables supone más gastos de rotación y formación.
- La temporalidad como estrategia empresarial, sistemática y estructural.
- Aumento del poder empresarial en las relaciones laborales.
- Se imponen sectores y empresas nuevas en expansión, generado subcontratación.

### b. El sistema productivo anclado en :

- Modelo de empleo de alta intensidad de mano de obra y baja cualificación.
  - Crecimiento de los sectores de actividad con mercados de trabajo secundarios.
- c. Las políticas públicas han favorecido:
- La ampliación de la temporalidad desde 1984.
  - El sector público y las políticas públicas pierden capacidad de influencia en el empleo.
  - La acción sindical no logró superar los altos niveles de temporalidad.
- d. Factores Demográficos:
- Ascenso de la oferta de empleo.
  - Gran flujo de inmigración.
  - Escasa población ocupada previa, principalmente jóvenes.
  - Incorporación de las mujeres al mercado laboral.
  - Gran reserva de mano de obra.

Los motivos de la persistencia de la precariedad laboral según Antón (2006), son de índole socioeconómico y político; manifiestan un corrimiento de la capacidad de regulación colectiva y sindical y a su vez un ascenso de la subordinación y dependencia de los trabajadores a las estrategias de los empresarios.

## 1.8 Las principales víctimas de la precariedad laboral

Rubio Arribas (2009), sostiene que actualmente se observa que se destruye el empleo al mismo ritmo que se genera; los afectados en mayor medida son los jóvenes, como también las mujeres con cargas familiares no compartidas, parados mayores de 45 años de ambos sexos y con baja cualificación.

EMIH (2011), coincide en que las mujeres y los niños son los más vulnerables a sufrir precariedad laboral; a su vez, remarca que el ingreso de las mujeres al mercado laboral les trajo a costas una doble jornada al tener que ocuparse del hogar y el trabajo.

EMIH (2011), continúa reflexionando respecto a la situación de las mujeres en el plano laboral y añade que las mismas reciben salarios más reducidos que los hombres y al mismo tiempo, están expuestas a sufrir diversas situaciones tales como: discriminación, escasa atención a sus problemas de salud y seguridad social, acoso y hostigamiento sexual, disminución de las posibilidades de contratación al evaluar las empresas la maternidad como un costo de producción.

# **CAPÍTULO II**

## **MOBBING**

## 2.1 El concepto

Diversas investigaciones sobre la violencia laboral han empezado a enfatizar su relación con conductas laborales como: maltrato verbal, falta de respeto, humillación, degradación, descalificación, exclusión, segregación, discriminación, etc., junto con modalidades de injusticias dentro de las organizaciones (Cebey, 2014; Cortina, Magley, Williams, & Langhout, 2001; Cortina, Kabat-Farr, Leskinen, Huerta, & Magley, 2013; Ferrari et al., 2014; 2015; Filippi et al., 2013; Tarraf, 2012).

Todas estas formas de violencia laboral psicológica (ILO, ICN, WHO & PSI, 2003) afectan en diferentes grados a nivel emocional, psicofísica y relacional de los distintos actores laborales (i. e. Cebey, 2014; Cortina et al., 2001; 2013), algunas de cuyas consecuencias repercuten negativamente en su autoestima (Fireman & Santuzzi, 2012 citados en Cebey, 2014) y en su Autoconcepto laboral y personal (Cebey, 2012; 2014; Cebey & Ferrari, 2012; Ferrari et al., 2013; 2015).

Una de las formas en que la violencia laboral se manifiesta, es el Mobbing, el mismo consiste en un abuso de poder formal o informal que se da de modo frecuente, sostenido en el tiempo, con o sin sistematicidad en su ejercicio (Cebey, 2014).

Según Leymann (1996), el Mobbing es un fenómeno antiguo que no ha sido investigado ni descrito hasta comienzos de la década de los 80.

El concepto "Mobbing" ha sido tomado de la etología y fue Konrad Lorenz quien lo utilizó por primera vez con el fin de describir el ataque de un grupo de animales pequeños acosando a un animal solitario de tamaño mayor (Lorenz, 1991); luego un médico suizo, cuyo interés se centró en el comportamiento social de los infantes fuera del aula, tomó prestado de Lorenz el término, con el fin de identificar comportamientos con un grado elevado de destrucción de pequeñas pandillas de niños, dirigido mayormente contra un único niño (Heinemann, 1972).

Leymann (1996), adoptó el término Mobbing en los primeros años de la década de los 80 al encontrar conductas similares en el mundo del trabajo, el mismo denota acciones tales como hostigar, atormentar o

aterrorizar en forma psicológica a otros individuos en el trabajo; este nuevo problema psicológico que guarda relación con el trabajo ha sido rotulado de diferentes formas ya sea, “Mobbing”, “acoso”, “Bullying” o “Psicoterror”, del cual no se tenía conocimiento anteriormente y que de ocurrir genera en la víctima procesos tales como la estigmatización y la privación de sus derechos civiles, sumado a que si este proceso se mantiene durante años, en casos extremos puede llevar a la exclusión del mercado laboral, cuando debido al daño psicológico causado es incapaz de encontrar un nuevo empleo.

En lo que respecta a los términos “Mobbing” y “Bullying”, Leymann (1996), realizó una diferenciación entre ambos, el “Bullying” está relacionado con la violencia física, particularmente el escolar se caracteriza por actos físicamente agresivos, en cambio el Mobbing en adultos no presenta las características de violencia física que si posee el Bullying, está emparentado con conductas tales como el aislamiento social de la víctima, lo cual no deja pruebas tangibles y potencia su efecto estigmatizador; en resumen “Bullying” implica agresiones sociales en el ámbito escolar entre niños y adolescentes y “Mobbing” las que refieren al ámbito adulto.

Otras expresiones que se han utilizado como sinónimos del Mobbing, son “harassment” (hostigamiento) y “Psicoterror” (Leymann, 1996).

## 2.2 Definición de Mobbing

Leymann (1996) postula:

La definición científica del término “Mobbing” hace referencia a un proceso de interacción social por el cual un individuo (raramente más) es atacado por uno o más (sólo en una cuarta parte de los casos, más de cuatro) individuos, con una frecuencia al menos semanal y por una duración de varios meses; llevando al hostigado a una posición de indefensión con un alto potencial de exclusión. (p.169)

Para Ferrari et al. (2013; 2015), es un proceso propio del ámbito laboral en el que una persona o grupo de personas ejercen prácticas de maltrato sobre otra/s, consistente en acciones, omisiones o complicidades. Ello implica que los actores intervinientes en el acoso laboral no se reducen a quien/es ejerce/n el maltrato y su/s destinatario/s, sino que el proceso involucra también otros actores con diverso grado de participación.

A raíz de lo expuesto recientemente, el Psicoterror o Mobbing se caracteriza en el ámbito laboral por una comunicación hostil y falta de ética, que conlleva para el individuo que lo padece a una situación de soledad e indefensión que se mantienen en forma prolongada mediante acciones de hostigamiento de manera frecuentes, suceden al menos una vez a la semana y por un período prolongado de al menos seis meses. Las consecuencias que acarrearán la elevada frecuencia y la extensa duración de dichas conductas hostiles, se traducen en sufrimiento psicológico, psicosomático y social. La discrepancia entre “conflicto” y “Psicoterror” se focaliza en la frecuencia y duración de lo que se hace y no qué se hace o cómo se hace (Leymann, 1996).

### 2.3 Evolución del Mobbing

Leymann (1996) plantea una serie de fases que ocurren frente a una situación de Mobbing, las mismas se conforman de la siguiente manera:

- Incidentes críticos: El acoso tiene sus comienzos ante la presencia de un conflicto, esta primera fase suele ser muy acotada y no es propiamente “Mobbing”.
- Acoso y estigmatización: Se caracteriza por acciones estigmatizadoras propinadas por colegas o supervisores, cuya finalidad es castigar a alguien, por lo cual la manipulación agresiva es lo característico en dichas acciones.
- Intervención de las autoridades de personal: Al ocurrir esto, el problema adquiere un estatus oficial; los directivos tienen una tendencia a asumir las opiniones que fueron creadas en fases anteriores, lo cual lleva mayormente a acciones destinadas a

librarse de la víctima, violando sus derechos en repetidas ocasiones. El resultado de esta fase se resume a que la víctima queda marcada/ estigmatizada.

- Expulsión: La víctima abandona el trabajo antes de su jubilación al no resolverse las condiciones de trabajo que causaron el problema; ello genera severas enfermedades que conducen a la víctima a buscar ayuda médica o psicológica.

## 2.4 Conductas concretas de Mobbing

La “Nota Técnica de Prevención” 476 sobre “el hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing” refleja algunas conductas concretas de Mobbing clasificadas por factores (Zapf, Knorz & Kulla, 1996).

### 1. Ataques a la víctima con medidas organizacionales

- El superior acota a la persona las posibilidades de dialogar.
- Reubicación de la persona con el fin de separarla de sus compañeros.
- Prohibir a los compañeros que dialoguen con una persona determinada.
- Forzar a una persona a realizar tareas en contra de su voluntad.
- Dictaminar el desempeño de una persona de forma ofensiva.
- Criticar las decisiones de una persona.
- Relegar a una persona mediante la falta de asignación de tareas.
- Asignar tareas a una persona que carecen de sentido.
- Asignar a una persona tareas que se encuentran muy inferiores respecto de sus capacidades.
- Asignar tareas que degradan a la persona.

### 2. Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social

- Limitar a los compañeros la opción de hablar con una persona.
- Rechazar la comunicación con una persona por medio de miradas y gestos.
- Rechazar la comunicación con una persona mediante no comunicarse directamente con ella.

- Evitar conversar con una persona.
- Tratar al otro como si no existiera.

### 3. Ataques a la vida privada de la víctima

- Constantes críticas a la vida privada de una persona.
- Terror vía telefónica.
- Ridiculizar a una persona.
- Hacer creer a los demás que una persona presenta problemas psicológicos.
- Burlarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar la voz y los gestos de una persona.
- Burlarse de la vida privada de una persona.

### 4. Violencia física

- Ofertas de índole sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Utilización de violencia menor.
- Maltrato de tipo físico.

### 5. Ataques a las actitudes de la víctima

- Ataques a las actitudes y creencias respecto a lo político.
- Ataques a las actitudes y creencias respecto a lo religioso.
- Burlas respecto a la nacionalidad de la víctima.

### 6. Agresiones verbales

- Gritos o insultos.
- Críticas constantes del trabajo de la persona.
- Amenazas de forma verbal.

### 7. Rumores

- Criticar a una persona a sus espaldas.
- Circulación de rumores.

## 2.5 Tipos de acoso

Luna (2003), hace mención a que el Mobbing no distingue entre hombres o mujeres, cualquiera puede sufrirlo, como así también puede ocurrir en cualquier nivel jerárquico de la empresa. Se clasifica en tres tipos de acoso:

- Ascendente: Ocurre cuando una persona que tiene en la organización un cargo jerárquico es agredida por uno o varios subordinados; también puede generarse Mobbing hacia jefes que tengan un trato arrogante y comportamientos autoritarios con sus empleados.
- Horizontal: Se desencadena cuando el comportamiento grupal, no es a raíz de un comportamiento individual, sino que el grupo conforma una nueva identidad que tiene su propio comportamiento; en este caso un trabajador es acosado por otro de su mismo nivel jerárquico, aunque es posible que extra oficialmente tenga una posición superior; también puede ocurrir que para divertimento del grupo o evitar el aburrimiento se explote a personas que sean física o psíquicamente distintas o débiles.
- Descendente: Suele ser la más habitual, se la conoce también como bossing (proveniente del inglés boss-jefe); aquí el acoso coloca a la víctima en una situación de inferioridad ya sea, jerárquica o respecto del agresor, por ende no ocurre entre iguales. La finalidad de este tipo de acoso es deshacerse del empleado, mediante un abandono voluntario evitando así un despido legal, otro motivo es que el jefe quiera mantener su posición jerárquica y para ello utilice insultos, desprecios y falsas acusaciones.

Hirigoyen (2013), añade a estos tres tipos, el acoso mixto; el cual sucede cuando una persona es colocada en la posición de chivo expiatorio, sin importar si la iniciativa fue de parte de un superior o de un colega, la designación se propaga de forma veloz a todo el grupo de trabajo; esa persona es considerada responsable de todo lo que funciona mal; de forma rápida todos dejan de soportarlo y en el caso de que algún miembro del grupo no esté de acuerdo tampoco se atreve a manifestarlo.

Una Investigación realizada en Noruega a 8.000 empleados, arrojó que el 54% comunicó que fueron acosados por un superior jerárquico; otro estudio, realizado en Inglaterra por Helge Hoel (2001), sobre personas que manifestaban haber sido víctimas de acoso moral, reflejó que el 65,4% lo habían padecido a manos de un supervisor, el 39,4% por un colega y el

9,7% por un subordinado; ambos, coinciden con los primeros estudios que fueron realizados por Leymann, a los que luego se añadieron otros escandinavos, cuyos resultados fueron que el acoso horizontal era levemente más frecuente, en relación al acoso vertical descendente (Hirigoyen, 2013).

Esta autora menciona el aspecto discriminatorio del acoso, esto es, que todo acoso implica un acto de discriminación, lo cual conlleva el rechazo de una diferencia o una particularidad de la persona; la discriminación, suele ser disimulada debido a que está prohibida legalmente y debido a ello, con frecuencia se convierte en acoso moral.

Asimismo, plantea que el acoso discriminatorio se basa en diversos motivos:

- Acoso por motivos raciales o religiosos.
- Acoso en función de las orientaciones sexuales.
- Acoso discriminatorio de los delegados del personal y de los delegados sindicales.

## 2.6 Causas que motivan al acosador

De acuerdo con Hirigoyen (2013), las diversas causas que motivan al acosador son las siguientes:

- Miedo.
- Debilidad.
- Falta de inteligencia emocional/ competencias sociales.
- Necesidad de afirmarse.
- Envidia/celos.
- Pasividad.

## 2.7 La violencia en el lugar de trabajo

Luna (2003), plantea que el Mobbing, constituye uno de los elementos de un fenómeno mayor: la violencia en el espacio de trabajo. El concepto de violencia no se limita a la agresión física, e incluye conductas que violentan

e intimidan a quien las sufre; así, la violencia en el ámbito laboral está constituida por las agresiones físicas, las conductas físicas o verbales que son de carácter abusivo intimidatorio, de acoso y amenazantes.

La violencia física en el ámbito laboral, presenta mayores posibilidades de ser detectada respecto de la violencia psicológica, esto se debe a que la física está asociada a signos externos evidentes, a diferencia de la psicológica, cuyas consecuencias pueden negarse o deformarse; por lo cual en el mundo laboral, la violencia se expresa como un abuso de poder con el fin de doblegar la voluntad del otro mediante emplear la fuerza física, psicológica, económica y política (Luna, 2003).

Luna (2003), postula que debido al aumento progresivo del sector servicios, sumado a las nuevas formas de organización, los trabajadores están sometidos a continuas y más complejas relaciones interpersonales. La violencia puede provenir de distintos orígenes, abarcando la interacción producida en el ámbito laboral entre los trabajadores de la misma empresa y con los usuarios de los servicios que brinda la misma; debido a que la violencia procede de diversas fuentes, la nota técnica de prevención 489 sobre violencia en el lugar de trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, menciona a una de las clasificaciones más difundidas; dicha clasificación, divide los sucesos violentos en tres grupos, teniendo en cuenta quiénes son las personas implicadas y el tipo de relación existente entre ellos:

- Violencia tipo I: Se caracteriza por aquellas personas que realizan acciones violentas sin tener ninguna relación legítima de trato con la víctima.
- Violencia tipo II: Se produce cuando existe algún tipo de relación profesional entre el agresor y la víctima.
- Violencia tipo III: Sucede cuando el agresor tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado, o con algún trabajador concreto. (lo más común, es que un compañero de trabajo o un superior sean el objetivo de la acción violenta por parte del agresor y cuya motivación para tales acciones agresivas, sean dificultades

percibidas en su relación con la víctima, en búsqueda de revancha o justicia por mano propia).

## 2.8 Consecuencias del Mobbing que sufre la víctima

Leymann (1996), plantea que por sí mismas aparentan ser conductas normales y no suelen tener una connotación negativa, no obstante, su uso de forma sistemática y frecuente, genera el surgimiento del proceso característico de Mobbing; dentro de las consecuencias se encuentran:

- Dificultad para comunicarse adecuadamente (debido a: amenazas de forma verbal, ataques verbales acerca de la calidad de su trabajo, se lo silencia, le niegan la posibilidad de comunicarse de forma adecuada).
- Desmedro para la mantención de contactos sociales (las autoridades prohíben el diálogo hacia la víctima, se le asignan lugares de trabajo aislados, los colegas huyen de él).
- Perjuicio hacia su reputación personal (se lo ridiculiza, se burlan de él o de alguna discapacidad).
- Inferioridad hacia su situación laboral (mediante asignación de tareas sin sentido, o no asignándole tareas).
- Riesgos para mantener su salud física (adjudicándole trabajo peligroso, agresiones de forma física, acoso sexual, etc.).

Frente al interrogante acerca de por qué la víctima no abandona a tiempo la organización, la respuesta es que la mayoría de las víctimas tiene una edad mayor a 40 años, con escasas posibilidades para reubicarse laboralmente; ello es causado debido a que aquellos que han desarrollado SSPT (Síndrome de Estrés Postraumático) a causa del Mobbing, en raras ocasiones son menores de 40 años (Leymann, 1995).

Luna (2003), afirma que el estrés que sufre la víctima a raíz del hostigamiento se convierte en un trauma; el mayor o menor grado del trauma va a depender de cuanto más aislada se encuentra la persona; la víctima tiende a revivir los acontecimientos de manera sistemática durante el sueño a través de pesadillas.

La persona que es víctima de Mobbing tiene dificultad para creer lo que está ocurriendo, esto dificulta la identificación del problema (Luna, 2003).

Ocurrido el hostigamiento, se activan los mecanismos de alerta de la víctima; se produce una hipervigilancia permanente que acarrea alteraciones en el sueño y la pérdida del apetito; lo cual conlleva a que la víctima tenga una disminución en el rendimiento laboral, ocasionando de forma inconsciente nuevos argumentos al acosador (Luna, 2003).

Hirigoyen (2013), sostiene que el acoso moral produce consecuencias específicas que lo distinguen de otras formas de sufrimiento en el trabajo; y se resumen en las siguientes:

- Sentimientos de vergüenza y humillación: La víctima desea ser rehabilitada y recuperar su honor, presenta deseos de ocultarse, posee dificultad para explicar su situación, un signo de esto es la vergüenza que experimenta; resulta hiriente para la víctima no haber sabido o podido reaccionar a tiempo para detener el proceso, las agresiones, las humillaciones.
- Pérdida de sentido: Provoca el paso a los actos de índole agresiva, la víctima no es escuchada.
- Modificaciones psíquicas: El acoso moral puede ocasionar la destrucción de la identidad y modificar de forma persistente el carácter de la persona. Cuando una persona fue víctima de una agresión contra la que no tuvo los medios psíquicos para luchar, pueden aparecer trastornos psiquiátricos.
- Desvitalización: La víctima puede sufrir una neurosis traumática y su estado depresivo se torna crónico.
- Rigidificación: Puede ocurrir que se rigidiza la personalidad de la víctima y aparecen rasgos paranoicos.
- La defensa por la psicosis: El acoso moral puede llegar a fracturar el psiquismo y ocasionar que la víctima tenga delirios de una forma más o menos transitoria.
- El estrés y la ansiedad: Cuando el acoso moral es reciente, los síntomas son cercanos al estrés, pueden incluir cansancio,

nerviosismo, problemas del sueño, migrañas, problemas digestivos, lumbalgias, todo ello surge como una respuesta del organismo frente a la hiperestimulación y al intento del sujeto por adaptarse para poder afrontar la situación; todos estos síntomas se pueden mejorar si la persona es separada de quien la atormenta, evitando consecuencias a largo plazo y recuperando el equilibrio perdido.

- La depresión: Si el acoso continúa en el tiempo y es reforzado puede llegar a ocurrir un estado depresivo mayor; la persona acosada presenta sentimientos de desvalorización, un humor triste, culpabilidad excesiva o inapropiada, pérdida del deseo y de todo lo que le interesaba hasta entonces; es importante advertir los estados depresivos, debido a que el riesgo suicida está latente.
- Los trastornos psicósomáticos: Pueden ocurrir luego de un período de acoso, el cuerpo refleja la agresión antes que el cerebro, los síntomas pueden acarrear estrés postraumático.
- La desilusión: El acoso moral puede producir en quien lo sufre la pérdida de las ilusiones y la esperanza; la pérdida narcisista es más fuerte si la persona estaba sobreimplicada afectivamente en el trabajo.

Martínez León, Irurtia Muñiz, Camino Martínez León, Torres Martín, Queipo Burón (2012) refieren que el trabajador afectado de Mobbing, es vulnerable a sufrir consecuencias en diversos niveles: físicas, psíquicas y sociales.

Estos autores consideran respecto a las consecuencias psíquicas, que si bien la sintomatología puede ser muy diversa, el eje central es la ansiedad que sufre la persona afectada y a su vez experimenta sentimientos de miedo y amenaza continua; la ansiedad experimentada en la jornada laboral puede trasladarse a otras situaciones; pueden producirse otros trastornos de base emocional tales como sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima o apatía; también pueden experimentar distorsiones cognitivas o problemas de atención y concentración.

Respecto a los diagnósticos médicos compatibles se hallan síndrome

de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada; es factible que a fines de disminuir la ansiedad el trabajador afectado desarrolle comportamientos sustitutivos tales como dependencia a las drogas u otros tipos de adicciones. Otra opción, es que la persona sufra cuadros depresivos graves, trastornos paranoides y lo más extremo llegar al suicidio (Martínez et al., 2012).

Martínez et al. (2012), indican que desde lo laboral, los sujetos afectados se sientan posiblemente desmotivados e insatisfechos y asociarán al trabajo con un ambiente hostil sinónimo de sufrimiento y no alcanzarán un óptimo rendimiento.

González de Rivera y Revuelta y Rodríguez Abuín (2006), afirman que el acoso psicológico en el trabajo es causal de severa psicopatología que se instaura de forma progresiva y tiende a evolucionar hasta alcanzar una estabilización crónica; la forma crónica hostil-paranoide no es la más frecuente, pero si la más visible; las modalidades depresivas y psicosomáticas tienden a pasar desapercibidas debido a que su propia patogenia tiende a ocultarlas de la atención pública, lo cual dificulta aún más su acceso al estudio epidemiológico.

## 2.9 Consecuencias del Mobbing que sufre la organización

El Mobbing también afecta negativamente a la empresa en donde ocurre; cuando esto sucede, son varios los aspectos que se ven afectados, tales como la imagen, la credibilidad social, generando una publicidad negativa y una mala reputación frente a la opinión pública (Luna, 2003).

Los trabajadores que sufren acoso psicológico proyectan de forma negativa sus experiencias en el desarrollo del trabajo, por lo cual se ven afectadas las vías de comunicación y las relaciones sociales que aquellos deben mantener para realizar una labor adecuada; a causa de esto, se producirá una merma en la cantidad y calidad de trabajo ejecutado, se verá afectado el trabajo grupal y la persona afectada puede llegar a sufrir problemas de concentración en sus tareas (Luna, 2003).

Esto, ocasiona una disminución en la cantidad de clientes debido al empeoramiento de los servicios prestados y por otro lado, aumenta el tiempo de trabajo perdido en ausencias laborales, enfermedades, accidentes e incapacidades. El clima social se verá afectado en forma negativa debido a los cambios producidos en elementos como la colaboración, la cooperación, las relaciones personales entre otros (Luna, 2003).

En resumen, que ocurran casos de hostigamiento laboral, no solo afecta a la víctima, sino también a la organización en cuanto a: productividad, cantidad, calidad, ausentismo laboral, este último, implica que aumente la rotación y genere la necesidad de capacitar a nuevos trabajadores, quienes requieren cierto tiempo de adaptación al nuevo puesto.

El acoso, genera un costo directo para la empresa y está relacionado con la disminución del rendimiento laboral de la persona afectada, que pierde confianza en sí misma y presenta dificultad para tomar decisiones, otra consecuencia es el ausentismo laboral, a la que se suma, la posible salida de la empresa con una jubilación anticipada; una investigación realizada en el Reino Unido en 1996, reveló, que las víctimas de acoso se ausentan un promedio de siete días más al año comparadas a las que nunca sufrieron acoso (Hirigoyen, 2013).

El acoso, genera de forma indirecta un deterioro en el clima laboral, sumado a la pérdida de confianza de los otros trabajadores, el aumento de la agresividad, la formación de clanes y la rotación del personal; todos estos factores, pueden disminuir los resultados en términos de productividad y de calidad tanto de los productos como de los servicios (Hirigoyen, 2013).

El acoso también le genera a la organización un costo externo, al producir daños en la imagen de la misma, implicando el riesgo de afrontar acciones legales iniciadas por las víctimas.

Más allá de las pérdidas o ganancias de los trabajadores, el foco primordial debe colocarse en su salud (Luna, 2003).

Johanson (1987), ha demostrado que para una empresa es menos costoso brindar a sus empleados una rehabilitación profesional cara y organizar nuevamente las condiciones de trabajo, frente a tener bajas por enfermedad frecuentes y por tiempos prolongados.

# **CAPÍTULO III**

## **AUTOCONCEPTO LABORAL**

### 3.1 Origen y definición del Autoconcepto

La psicología estudia el Autoconcepto desde sus inicios como disciplina científica (Esnaola, Goñi & Madariaga, 2008).

Fue James (1890) el primer psicólogo que a finales del siglo XIX desarrolló la teoría del Autoconcepto y que delineó, lo que hoy conformaría la concepción jerárquica y multidimensional del mismo; también, diferenció dos aspectos centrales del yo: el yo como sujeto y el yo como objeto, al primero lo definió como al responsable de la formación del yo objeto y al segundo, como aquel que recolecta la totalidad de conocimientos respecto de uno mismo por lo cual, el Autoconcepto vendría a ser este último; a su vez, al yo objeto o Autoconcepto lo dividió en cuatro componentes:

- ✓ el yo-material, formado por el cuerpo y las propiedades materiales que comprendemos como propias.
- ✓ el yo-social, abarca las percepciones interiorizadas provenientes de las personas de su entorno.
- ✓ el yo-espiritual, constituido por las capacidades, rasgos, impulsos y motivaciones propias.
- ✓ el yo-puro (corporal), se equipara al sentimiento de unidad que cada sujeto va experimentado a lo largo de su vida y que otorga identidad a los comportamientos y emociones con el transcurrir de las etapas evolutivas de la persona.

Dicho autor, destaca que el Autoconcepto es social, lo cual significa que cada sujeto tiene tantos yo sociales como individuos que generan una imagen mental de esa persona.

En consonancia con James, Cooley y Mead (1934 citados en García & Musitu, 2014), remarcan el carácter social del desarrollo del Autoconcepto y además, plantean que se construye desde las interacciones sociales con los otros, por lo cual, el Autoconcepto propio surge de las interacciones con la sociedad.

El cognitivismo, corriente influenciada por el interaccionismo simbólico, conceptúa al yo como un conjunto de estructuras cognitivas que posibilita dar orden a la información que cada uno tiene acerca de sí mismo.

Por lo cual, el desarrollo del Autoconcepto es un proceso evolutivo que con el transcurso del tiempo, implica cambios cualitativos y cuantitativos en su estructura cognitiva, mediante la asimilación de aquellas situaciones para las que se poseen esquemas, dejando de costado el resto (Cazalla-Luna & Molero, 2013).

En el siglo XX, a mediados de los años setenta se ha producido un importante cambio en la forma de entenderlo; se reemplazó una visión unidimensional, por una multidimensional y jerárquica; esta última, generó nuevas vías de investigación, e introdujo entre otras ideas, que la variación del Autoconcepto aumenta en las dimensiones más específicas y concretas del mismo (Esnaola et al., 2008).

Esta nueva concepción define al Autoconcepto global como el resultado de un grupo de percepciones parciales del propio yo (multidimensionalidad) que se estructuran en una organización jerárquica; estaría compuesto del Autoconcepto académico y del no-académico y este último, incluiría el Autoconcepto social, el personal y el físico (Esnaola et al., 2008).

Fitts (1965) fue uno de los primeros en describir al Autoconcepto como un constructo multidimensional al cual, le asignó tres componentes internos: identidad, autosatisfacción y conducta y cinco externos: físico, moral, familiar, personal y social.

Shavelson, Hubner y Stanton (1976, citados en García & Musitu, 2014) conciben al Autoconcepto desde el modelo jerárquico y multifacético; lo definen como la percepción que el individuo tiene de sí mismo, basada en las experiencias en relación con los demás y en las atribuciones que el realiza, acerca de su propia conducta.

Musitu et al. (1997) refieren que el Autoconcepto está formado por componentes emocionales, sociales, físicos y académicos; constituye un esquema cognitivo complejo y organizado de percepciones de sí mismo, accesible a la conciencia y al conocimiento, el cual se construye a través de las experiencias previas relacionadas al mundo que lo rodea.

El Autoconcepto otorga el sentido de la propia identidad, constituye un marco de propias experiencias, influye en el rendimiento académico y social, condiciona las expectativas y la motivación y coopera a la salud y al

equilibrio psíquico (Musitu et al., 1997).

Harter (1986) agrega que el Autoconcepto global, va a estar delimitado de acuerdo al nivel de relevancia que se brinde a cada componente específico; esto implica que si al autodescribirnos, nuestros juicios valorativos son satisfactorios, obtendremos como resultado un Autoconcepto global positivo, por el contrario, sentimientos negativos desembocan en un Autoconcepto global negativo.

Lograr un Autoconcepto positivo es favorable para aceptar desafíos, para no temer a desarrollar habilidades, a arriesgarse y a probar cosas nuevas, contrariamente, un Autoconcepto negativo puede provocar falta de confianza en uno mismo, bajo rendimiento académico y social, una distorsión en la visión de uno mismo y del resto y una vida personal infeliz. (Musitu et al., 1997).

Eснаоla et al. (2008) hacen hincapié en que el Autoconcepto ocupa un rol fundamental en el desarrollo de la personalidad; un Autoconcepto positivo implica uno de los cimientos para un buen funcionamiento personal, social y profesional, dependiendo de él, la satisfacción personal, el sentirse bien con uno mismo; es por esto que diversos programas de intervención psicológica apunten a lograr un Autoconcepto positivo.

### 3.2 Características

Shavelson et al. (1976 citados en García & Musitu, 2014) consideran que son siete las características básicas que conforman el Autoconcepto:

1. Está organizado: está estructurado; el individuo adopta la categorización, para organizar las experiencias propias y darles significado.
2. Es multifacético: el sistema de categorización incluye diversas áreas, entre ellas, la escuela, la aceptación social, el atractivo físico y las habilidades sociales y físicas.
3. Su estructura puede ser jerárquica: en función de la edad y los valores de cada persona sus dimensiones tienen significados e importancia diferentes.

4. El Autoconcepto global es relativamente estable: su variación depende de la ubicación en la jerarquía, entendiendo que las posiciones inferiores son las más variables.
5. Es experimental: se va conformando y distinguiendo en el transcurso del ciclo vital del individuo.
6. Tiene un carácter evaluativo: el cual varía en función de los individuos y de las situaciones.
7. Es diferenciable de otros constructos respecto a los cuales está teóricamente relacionado, (p. ej., Habilidades sociales, autocontrol, etc.).

### 3.3 Tipos de Autoconcepto

Shavelson et al. (1976 citados en García & Musitu, 2014) desde el modelo jerárquico y multifacético, postulan que el Autoconcepto se divide en académico y no-académico, este último está conformado por componentes: emocionales, sociales y físicos, siendo los emocionales los más subjetivos e internos, los sociales guardan relación con el significado que tiene la conducta del individuo para los demás y en los físicos, tanto las actitudes como la apariencia general del sujeto tienen una incidencia trascendental.

### 3.4 Dimensiones del Autoconcepto

De acuerdo con, Esnaola et al. (2008), las dimensiones de los tipos de Autoconcepto son: físico, personal, social y académico.

El Autoconcepto personal integra uno de los cuatro dominios que componen el Autoconcepto global; a pesar de ser el que ha generado menor atención en la investigación psicológica, comparado con los otros dominios, existen datos de interés en el estudio de aspectos que componen la estructura interna del Autoconcepto personal. En el cuestionario Tennessee Self-Concept Scale (TSCS) de Fitts (1972), se encuentra la única referencia explícita del Autoconcepto personal (Esnaola et al., 2008).

Esnaola et al. (2008) afirman que el dominio personal del

Autoconcepto, refiere a la idea que cada sujeto tiene de sí mismo como ser individual; está conformado por cuatro dimensiones:

- el Autoconcepto afectivo-emocional: cómo se ve la persona a sí misma, en cuanto a la regulación de sus emociones.
- el Autoconcepto ético/moral: la autoevaluación de la persona acerca de su honradez.
- el Autoconcepto de la autonomía: la percepción de hasta donde una persona decide sobre su vida.
- el Autoconcepto de la autorrealización: la autopercepción respecto al logro de objetivos en la vida.

### 3.5 Autoconcepto laboral

Ferrari y Filippi (2009) definen el Autoconcepto laboral como un conjunto de cogniciones auto-referenciales acerca de las cuales, las personas basan su propia valoración como personas trabajadoras y profesionales. Su forma de estudio, es mediante una escala que posee dieciocho ítems, entre los que se diferencian agrupaciones por atribuciones: intrínsecas; criterios dados por el mercado; basadas en componentes de control y conocimiento propio y del entorno; basadas en la persistencia, resistencia y adaptabilidad a lo requerido; basadas en el desarrollo de una estrategia y competencias específicas. Las dimensiones de análisis del Autoconcepto laboral son las siguientes:

- Sentido de responsabilidad como persona trabajadora.
- Aptitud para desenvolverse en el mercado de trabajo.
- Capacidad para compaginar vida laboral y vida privada.
- Habilidades sociales.
- Autoconfianza profesional.
- Fuerza de voluntad y espíritu de sacrificio.
- Actitud ante el trabajo duro.
- Motivación para el trabajo.
- Características personales.
- Perfil demográfico sociolaboral (sexo, edad, etc.).

- Facilidad para adaptarse a los cambios laborales.
- Formación profesional.
- Esperanza de lograr o de mantener un empleo.
- Conocimiento del mercado laboral.
- Necesidad de tener empleo.
- Presencia física.
- Experiencia laboral.
- Cualidades profesionales.

Dichas autoras, sostienen que al tener en cuenta los factores discriminantes del Autoconcepto, el desempleo y el subempleo conforman las formas del trabajo más lejanas de poder generar un Autoconcepto laboral estable, integrado y positivo.

Sus investigaciones, arrojaron que para el período argentino 2004-2006 los grupos más expuestos a un Autoconcepto subvaluado lo conforman: jóvenes con bajos niveles de estudio, o jóvenes sin experiencia y en formación profesional; esto es equiparable a las tendencias mundiales que señalan que la exposición al desempleo disminuye con el nivel educativo. Los datos estadísticos en Argentina, han expuesto respecto al desempleo una incidencia del 30% en jóvenes con nivel secundario incompleto, frente a un 23% en jóvenes con estudios secundarios completos/superiores incompletos; a su vez, la reducción del desempleo en jóvenes con estudios superiores completos, alcanzó en el 2004 a la cifra de 19,6% (Ferrari & Filippi, 2009).

Ferrari y Filippi (2009) plantean que el Autoconcepto laboral como dimensión psicosocial fue un aspecto que se vio afectado para los trabajadores argentinos, que habían sufrido niveles elevados de desempleo y precarización.

# **CAPÍTULO IV**

## **CULTURA DEL FAST FOOD**

#### 4.1 Origen del Fast Food

Según Tapia Granados (2002), durante el siglo XX se fue incrementando la producción y el procesamiento de los alimentos en el mercado, proceso que se expandió en gran parte de los países de occidente; dicho incremento provocó que solo una mínima parte de lo consumido tuviera elaboración propia, ya que casi la totalidad de los alimentos consumidos tienen algún tipo de procesamiento.

La creciente urbanización de los países generó a nivel mundial un declive en el consumo de alimentos elaborados para el uso propio, en contrapartida, se produjo un traspaso en el proceso de preparación de los alimentos (Tapia Granados, 2002).

En la actualidad, para la mayoría de las personas que trabajan es común comer afuera una o varias de las comidas diarias, este fenómeno es consecuencia de las distancias del trabajo al hogar y a la inserción progresiva de la mujer al mundo del trabajo (Tapia Granados, 2002).

El origen cultural del fast food tiene sus raíces en Europa debido a que las hamburguesas y las salchichas vinieron de Alemania y de Francia las papas fritas; en Estados Unidos jugó un rol fundamental para el surgimiento de la industria del fast food la demanda de comidas realizadas a escaso costo (Tapia Granados, 2002).

#### 4.2 Concepto de Fast Food

El término “fast food” se refiere a la manera de preparar los alimentos de forma veloz, a la clase de comida simple o “chatarra”, a la modalidad de comer con las manos y a un tipo de negocio al paso (Sartelli, 2001).

En definitiva, un fast food es un establecimiento caracterizado por la preparación de alimentos; donde se desarrollan procesos de trabajo cuyo fin es generar plusvalía mediante actividades en las que se transforman materias y bajo una perspectiva capitalista se generan procesos productivos en los que intervienen trabajadores y máquinas, lo cual lo convierte en un

taller manufacturero moderno alimenticio que brinda atención directa al público (Sartelli, 2001).

#### 4.3 Consecuencias del Fast Food sobre el proceso laboral y los trabajadores

La consecuencia más notoria del fast food es el crecimiento de la intensidad de las tareas, lo que obliga a los empleados a realizarlas en todo momento, aún en los tiempos muertos; los descansos durante la jornada laboral fluctúan en función de la duración de la misma, aquellos que trabajan entre cuatro y cinco horas no tienen descanso y quienes trabajan ocho disponen de veinte minutos (Sartelli, 2001).

En lo que respecta a la capacitación requerida para desempeñarse en estos trabajos Sartelli (2001) postula que es mínima, lo cual resulta beneficioso a las empresas en aspectos como la facilidad de reemplazo de los trabajadores cuando se ausentan y a su vez es crucial ya que en dicho ámbito el abandono de trabajo, el ausentismo y el trabajo a tiempo parcial son muy marcados; esta ausencia de calificación impacta en las condiciones salariales, ocasionando que los sueldos se encuentren entre los más bajos del mercado.

A su vez, Gentile (2003) añade que esta escasa calificación laboral puede generar falta de motivación en los empleados, situación que se agudiza por las bajas perspectivas de mejora profesional y que en algunos casos conlleva a que los trabajadores tengan la sensación que carecen de aprendizajes útiles para su futuro laboral.

Por otro lado, la gran mayoría de los trabajadores en este rubro se encuentran entre los 16 a 25 años y es en esta franja etaria donde el desempleo alcanza las cifras más elevadas; las empresas teniendo en cuenta esta situación prefieren contratar trabajadores adolescentes ya que no suelen protestar. Respecto a la jornada tiene una modalidad part-time, lo que posibilita a los jóvenes estudiantes acomodar los horarios para que puedan estudiar y trabajar, a su vez, esto beneficia al empleador en aspectos referidos a la educación mínima que requiere utilizar ciertas

máquinas y al mismo tiempo, origina una situación de “desvinculación” establecida previamente, provocando una relación “precaria” desde el comienzo con la empresa (Sartelli, 2001).

Gentile (2003) plantea que otro de los motivos por los que en este ámbito se contrata a los adolescentes preferentemente en su primera experiencia laboral, se debe a que los jóvenes por su inexperiencia presentan mayor disposición a ganar un monto menor en comparación con los adultos y son más fáciles de manipular y controlar.

Este tipo de trabajos brindan la posibilidad de solventarse económicamente a los estudiantes adolescentes y de lograr en forma parcial cierta emancipación familiar, que no llega a ser absoluta por la escasez del salario (Gentile, 2003).

Entre los riesgos que implican estos trabajos para los jóvenes se encuentra la posibilidad de que el ingreso al trabajo con una idea inicial de temporalidad, pueda verse afectado cuanto mayor tiempo se permanezca en la empresa; así, lo que comenzó siendo un medio para lograr un fin se transforma en un fin en sí mismo. Otro de los riesgos causado por la rotación de turnos y horarios lo constituye el sentimiento de inestabilidad permanente que sienten los trabajadores, donde el tiempo de trabajo domina sobre el tiempo de vida. Lo antes mencionado, expone a una situación de vulnerabilidad a los trabajadores del ámbito fast food, tanto en lo laboral, vital, emotivo y formativo (Gentile, 2003).

#### 4.4 La transformación de los procesos laborales en Argentina

Los cambios en el ámbito laboral generaron un impacto en el rubro de los fast food provocando que se incremente la población explotable, falta de calificación en las tareas y un descenso de los salarios; al mismo tiempo, esta tendencia al ascenso de la tasa de explotación es paralela a la que se observa en el resto de la economía argentina; tanto en Argentina como en América Latina, desde hace más de dos décadas los problemas a los que hacen frente los trabajadores se deben a la polarización de clases, a la profundización del desarrollo de las relaciones capitalistas y de la tasa de explotación (Sartelli, 2001).

# **CAPÍTULO V**

## Metodología

### 5.1. Objetivo General

- Indagar la relación entre el Autoconcepto Laboral, los Riesgos Psicosociales, la Precariedad Laboral y el Mobbing, en jóvenes trabajadores de locales de comidas rápidas de CABA y el Conurbano Bonaerense.

### 5.2. Objetivos Específicos

Con el fin de cumplir con el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Describir los Riesgos Psicosociales y la Precariedad Laboral presentes en la muestra relevada.
- Describir el nivel de Mobbing en la muestra relevada.
- Describir el nivel de Autoconcepto Laboral en la muestra relevada.
- Indagar la existencia de relación entre los Riesgos Psicosociales y la Precariedad Laboral, el Mobbing y el Autoconcepto Laboral en la muestra relevada.
- Analizar si existen diferencias significativas en Riesgos Psicosociales y la Precariedad Laboral, Mobbing y Autoconcepto Laboral según el sexo de los trabajadores.

### 5.3. Hipótesis

H-1 En función de lo planteado por diversos autores (i. e. Domínguez Fernández, J. M., Padilla, Domínguez Fernández, J., & Domínguez Padilla, 2013; Ferrari, Cebey, 2010; Ferrari, Filippi, & Cebey, 2012; Ferrari, Filippi, Peralta Gomez, & Cebey, 2008; Ferrari, Filippi, & Trotta, 2010; Flores, Vega, Del Río, & Zavala, 2014; Nardella, Deitinger, & Aiello, 2010; Rodríguez, 2009), la primera hipótesis de trabajo es que los Riesgos Psicosociales se dan de forma diferente entre hombres y mujeres.

H-2 A partir de lo relevado en diferentes investigaciones (i. e. Cebey, & Ferrari, 2012; Cebey et al., 2016; Ferrari, & Cebey, 2010; Ferrari, & Filippi, 2011; Ferrari, Filippi, & Cebey, 2012; Ferrari, Filippi, Cebey, & Córdoba, 2012; Ferrari et al., 2008; Ferrari, Filippi, &

Trotta, 2010) la segunda hipótesis de trabajo es que el Mobbing acontece de formas diferentes entre hombres y mujeres.

H-3 De acuerdo a los resultados obtenidos por diversas investigaciones (i.e. Cebey, 2012; 2014; Cebey & Ferrari, 2012; Cebey et al., 2016; Ferrari et al., 2013; 2015) la tercera hipótesis de trabajo es que el Autoconcepto Laboral correlaciona en forma negativa con el Mobbing.

H-4 En vista de lo desarrollado y hallado por diferentes autores (i.e. Cebey, 2012; 2014; Cebey & Ferrari, 2012a, 2012b; Cebey et al., 2016; Ferrari et al., 2013; 2015) la cuarta hipótesis de trabajo es que el Mobbing se correlaciona de forma positiva con los Riesgos Psicosociales.

#### 5.4. Relevancia y Justificación

La relevancia de esta investigación tiene su foco en facilitar a la sociedad y a los trabajadores la visibilidad de los riesgos psicosociales, que de acuerdo con Luna (2003), no por “ser novedad” son menos peligrosos que los riesgos de higiene o de seguridad.

La misma pretende hacer hincapié en la importancia de tomar medidas preventivas para evitar que ocurran esos riesgos psicosociales o se aminoren al mínimo posible, coincidente con esto, Luna (2003) plantea que debe exigirse que sean evitados y en caso de ocurrir, ser evaluados en las empresas.

Será de utilidad para esclarecer en quienes recae la responsabilidad de dichos fenómenos, que no es otra que de las empresas; Luna (2003) afirma que las soluciones deben surgir en el ámbito de la salud laboral y en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

#### 5.5. Tipo de diseño de investigación

Se realizó un estudio descriptivo, exploratorio y correlacional, con un abordaje cuantitativo.

## 5.6 Población

Hombres y mujeres, con ocupación laboral y residencia en la Ciudad de Buenos Aires, y el Conurbano Bonaerense.

Unidad de análisis: Hombres y mujeres que cumplan con los siguientes criterios.

Criterios de inclusión:

Adultos que posean una edad comprendida entre 16 y 27 años.

Que tengan una ocupación laboral.

Residencia en la Ciudad de Buenos Aires y en el Conurbano de Buenos Aires.

Que acepten participar de la investigación.

Criterios de exclusión:

Que tenga antecedentes psiquiátricos o neurológicos.

Que no posea una ocupación laboral.

Que no acepte participar de la investigación.

Que haya realizado el cuestionario incompleto, o respondido de forma incorrecta.

## 5.7 Participantes

Se tomó una muestra no probabilística accidental simple de 140 sujetos Ciudad de Autónoma de Buenos Aires (17,1%) y de Gran Buenos Aires (82,9%). El 40 % es de sexo masculino y el 60 % femenino, con una edad promedio de 20,70 años (DT=2,291; Mediana= 20' años; Máx.=27 años; Mín.=1 años).

En cuanto al estado civil, el 7,1 % conviven en pareja, el 82,9 % son solteros y el 10 % están en pareja sin convivir. Respecto del nivel de educación formal, el 47,1% tienen al menos secundario completo; el resto presenta terciario incompleto (11,4 %), terciario completo (7,1 %), universitario

incompleto (32,9 5) y universitario completo (1,4%). Por último, el 7,1% tiene hijos, el 92,9 % no.

## 5.8 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Se utilizó un cuestionario autoadministrado compuesto por:

- Cuestionario de datos Sociodemográficos y Sociolaborales (construido ad-hoc para la presente investigación).
- El cuestionario VAL-MOB, (Deitinge, 2007, adaptado por Ferrari, 2014).

El cuestionario VAL-MOB (Deitinge, 2007, adaptado por Ferrari, 2014), evalúa riesgos de Mobbing en contextos organizacionales; El cuestionario está conformado por: a) la sub-escala trabajador-organización; b) la sub-escala sintomatología. La primera analiza cuatro factores: 1) Relacionabilidad: indaga vínculos con superiores y colegas, aspectos de la comunicación verbal-no verbal, formal-informal al interior de la organización; al tiempo que comportamientos verbales y no verbales de discriminación/exclusión durante el trabajo y/o las pausas; 2) Intrusividad/ingerencia: interroga por la violación de la privacidad, la violencia moral y/o física, estereotipos, prejuicios, amenazas verbales o escritas, extorsión y control personal; 3) Clima afectivo y emocional: explora la atmósfera/lazos afectivos y la correspondencia y/o desajuste entre los valores que se realizan y los de los trabajadores; 4) Descalificación: indaga la asignación de tareas: de menor competencia, que promueven el aislamiento, que demandan exigencias desmesuradas o que no implican valor agregado. Además, este factor investiga la privación de material/instrumentos para realizar el trabajo adecuadamente o el boicot de las acciones que llevan a su realización. La segunda sub-escala, Sintomatología, comprende las categorías diagnósticas en vigencia en la medicina legal. Se realizó análisis factorial para encontrar evidencias de validez y los coeficientes de confiabilidad son los siguientes:

	<b>Alfa de Cronbach</b>
Factor Intrusividad	.887
Factor Descalificación	.853
Factor Relacionabilidad	.898
Factor Clima emocional y afectivo	.788
Escala sintomatológica	.918
Escala total	.899

▪ Escala de Autoconcepto laboral (Blanch, 2005, adaptación Ferrari, 2007). El coeficiente alfa de Cronbach de la escala es de 0.91.

Ferrari y Filippi (2009) entienden al autoconcepto laboral, como un conjunto de cogniciones autoreferenciales, sobre las que las personas basan su autovaloración, como personas trabajadoras y profesionales; La forma de estudio corresponde a la aplicación de una escala tipo Likert de 18 ítems, que va de 1 (poquísimo) a 10 (muchísimo). en los que distinguimos agrupaciones por: atribuciones intrínsecas; atribuciones o criterios dados por el mercado; atribuciones basadas en componentes de control y conocimiento propio y del entorno; atribuciones basadas en la persistencia, resistencia y adaptabilidad a lo requerido; atribuciones basadas en el desarrollo de una estrategia; y competencias específicas.

Las dimensiones del análisis del auto-concepto laboral

- ❖ Sentido de responsabilidad como persona trabajadora.
- ❖ Aptitud para desenvolverse en el mercado de trabajo.
- ❖ Capacidad para compaginar la vida laboral y la privada.
- ❖ Habilidades Sociales.
- ❖ Autoconfianza Profesional.
- ❖ Fuerza de Voluntad y espíritu de sacrificio.
- ❖ Actitud ante el trabajo duro.
- ❖ Motivación para el trabajo.
- ❖ Características personales.
- ❖ Perfil demográfico socio-laboral (sexo, edad, etc.)
- ❖ Facilidad para adaptarse a los cambios socio-laborales.
- ❖ Formación profesional.
- ❖ Esperanza de lograr o de mantener un empleo.
- ❖ Conocimiento del mercado laboral.

- ❖ Necesidad de tener empleo.
- ❖ Presencia física.
- ❖ Experiencia laboral.
- ❖ Cualidades Profesionales.

- Para evaluar los riesgos psicosociales, ISTAS 21 (CoPsoQ, 2003; versión adaptada para la Argentina: Ferrari, 2014).

El mismo está constituido por 38 ítems, cada uno con una escala tipo Likert de 5 opciones de respuestas que van desde 1 (nunca) a 5 (siempre). Es utilizado para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, ya que está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo: 1) Exigencias psicológicas: implica trabajar rápido o de forma irregular, requiriendo que los trabajadores escondan los sentimientos. 2) Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: implica influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos. 3) Inseguridad: refiere a la inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra la voluntad del trabajador, falta de respeto y trato injusto. 4) Apoyo social y calidad de liderazgo: su falta implica trabajar aisladamente, sin apoyo de los superiores o compañeros, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada o a tiempo. 5) Doble presencia: relacionada con las mujeres con empleo remunerado que también realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, implicando una doble carga de trabajo, asumiendo las exigencias en forma simultánea. 6) Estima: refiere al reconocimiento esperado, el apoyo necesario y al trato justo. Se realizó análisis factorial para encontrar evidencias de validez y los coeficientes de confiabilidad son los siguientes:

	Alfa de Cronbach
Apoyo Social	.916
Exigencias Psicológicas	.804
Trabajo Activo	.736
Inseguridad	.753
Estima	.598
Doble Presencia	.709

## 5.9 Procedimiento

Los participantes contestaron voluntariamente de forma anónima, un cuestionario auto-aplicado entregado personalmente y respondido sin límite de tiempo, luego de hacerles firmar el consentimiento informado correspondiente.

## 5.10 Análisis

Los datos fueron cargados y procesados mediante el paquete estadístico SPSS 21(en español).

# Resultados

## 4.1 Caracterización de la muestra

Gráfico 1. Sexo.

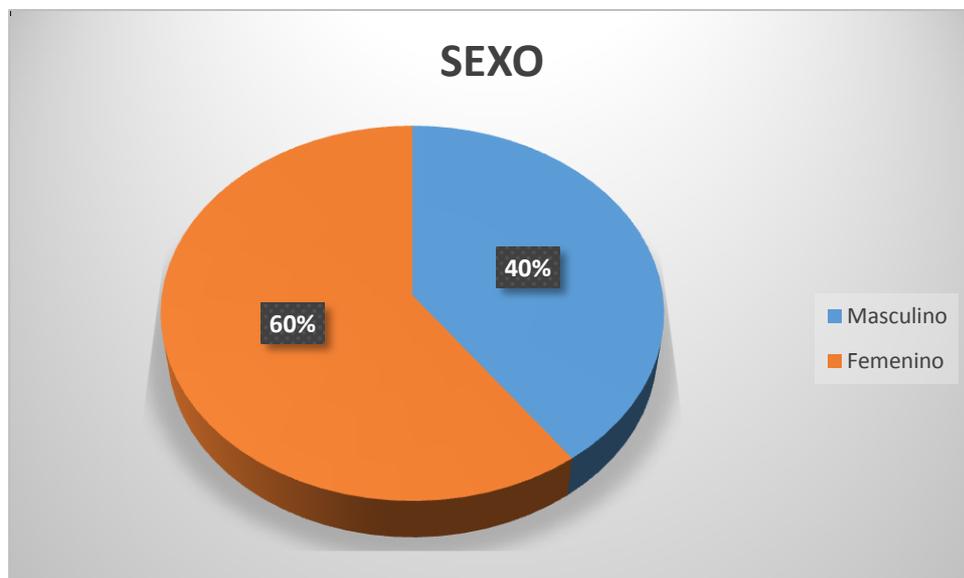


Gráfico 2. Estado Civil.

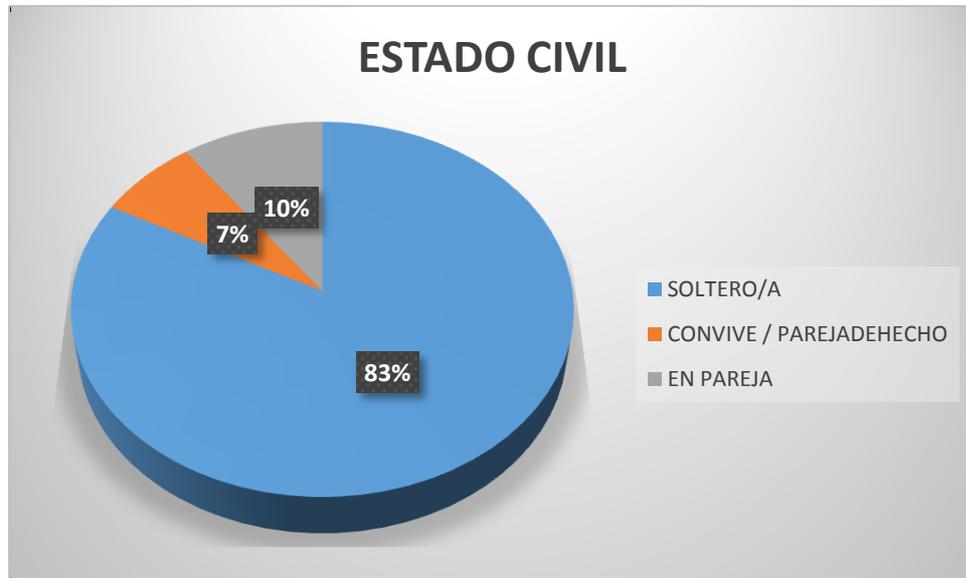


Gráfico 3. Nivel de Escolaridad.

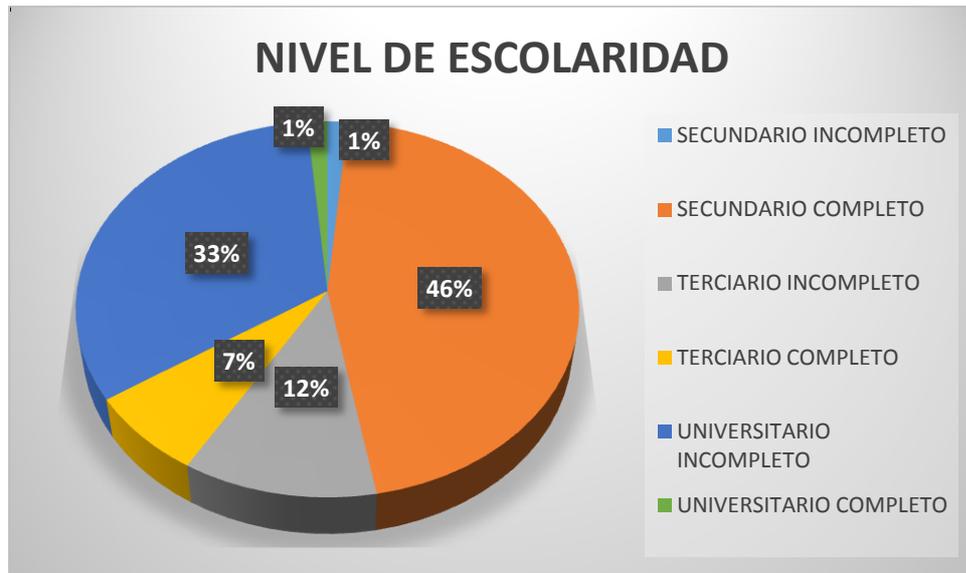


Gráfico 4. Zona de Residencia.

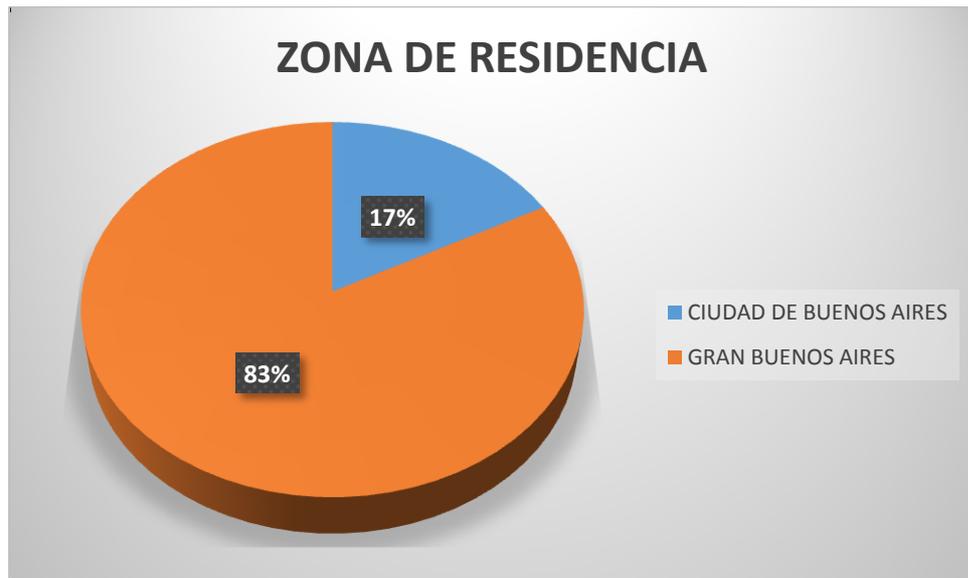


Gráfico 5. Tipo de Relación Laboral.

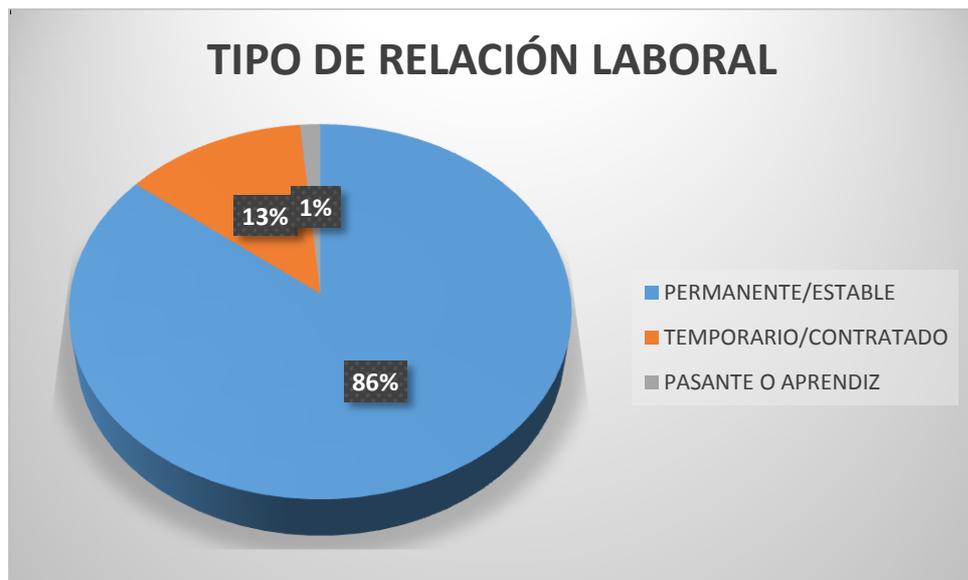


Gráfico 6. Ámbito Laboral.

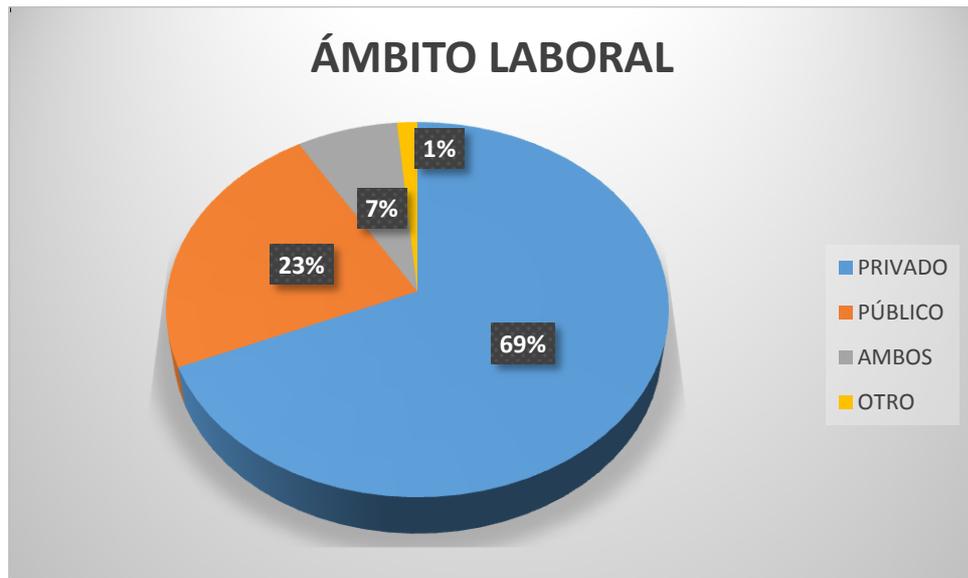


Gráfico 7. Tenencia de hijos.



Gráfico 8. Puesto.

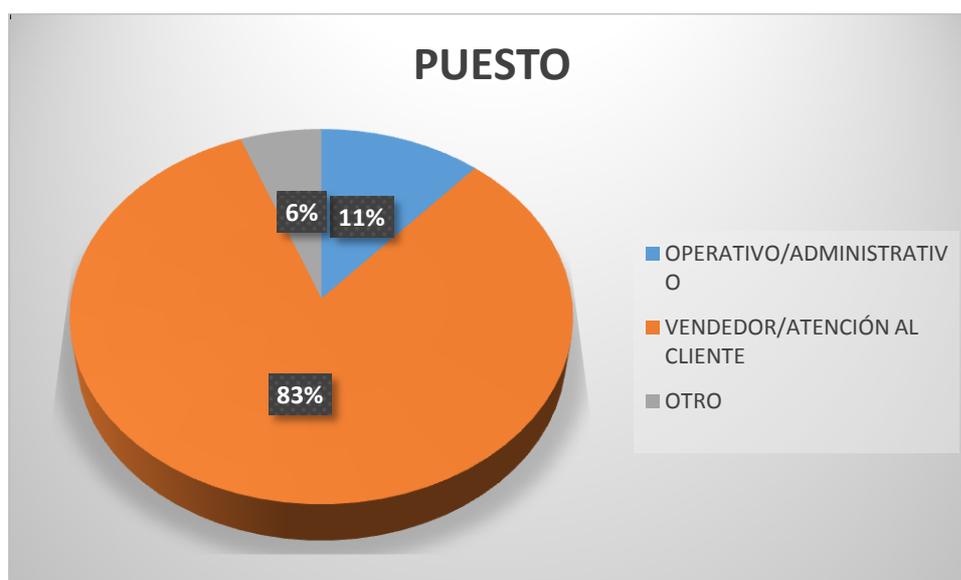


Gráfico 9. Pertenencia a asociación.

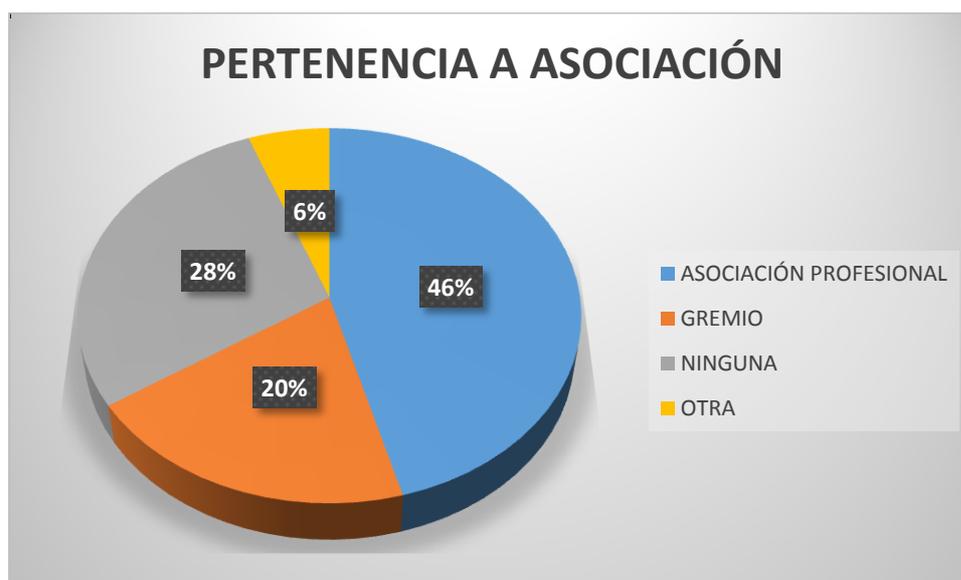


Gráfico 10. Sueldo sostén de familia.



Gráfico 11. Realización de actividad asociada al bienestar.



Gráfico 12. Clase social en la que ubicaría a su familia.



Gráfico 13. Medio de transporte que utiliza para ir a trabajar.

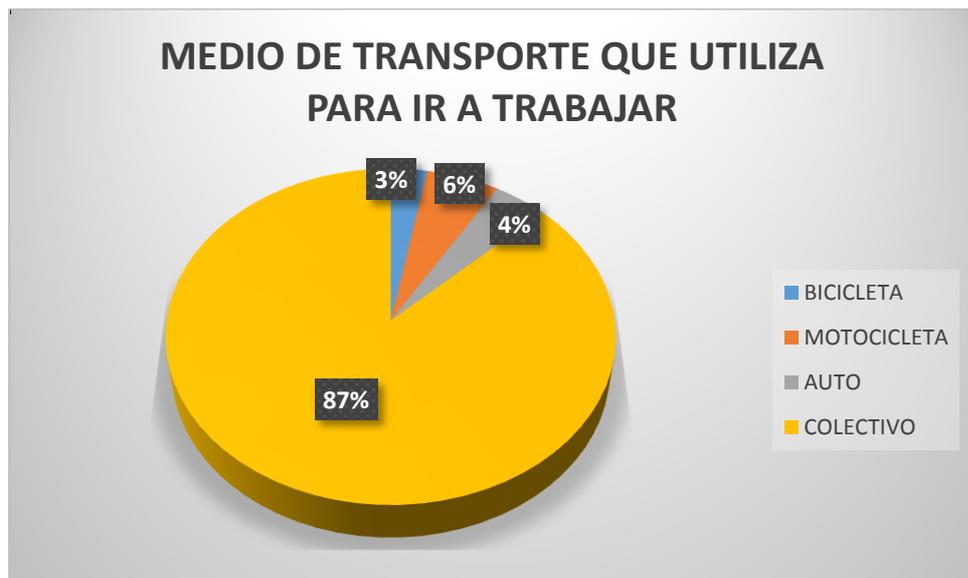


Gráfico 14. Tiempo que le insume dirigirse a su trabajo.

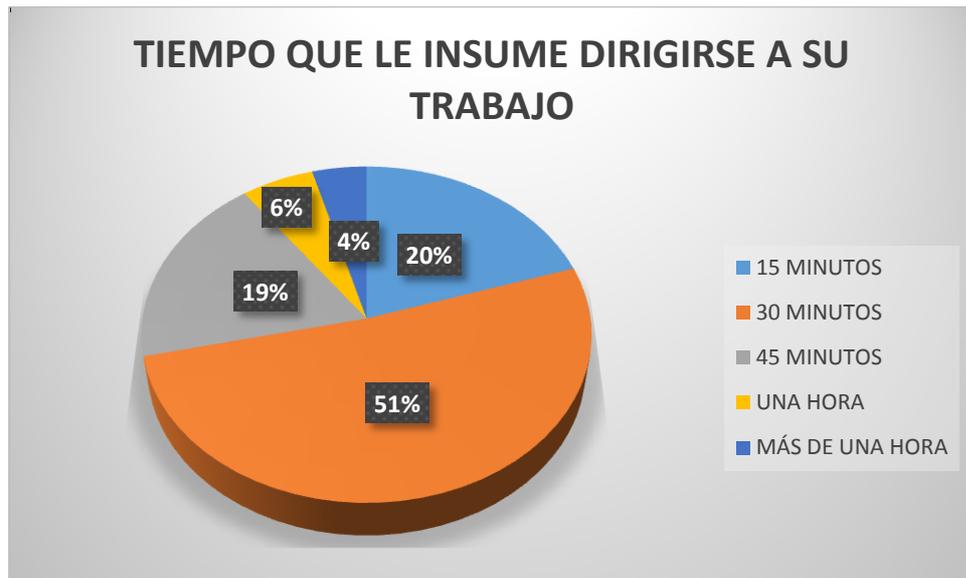


Gráfico 15. ¿Posee los elementos necesarios para realizar su trabajo?



Gráfico 16. ¿Se siente valorado como empleado?



Gráfico 17. Calificación del trato de superiores.

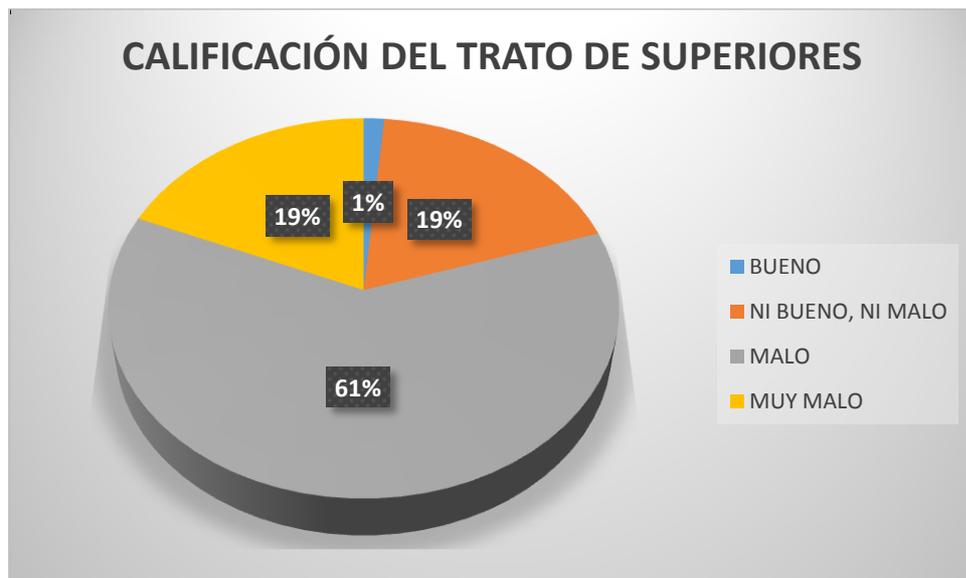


Gráfico 18. Días que trabaja por semana.

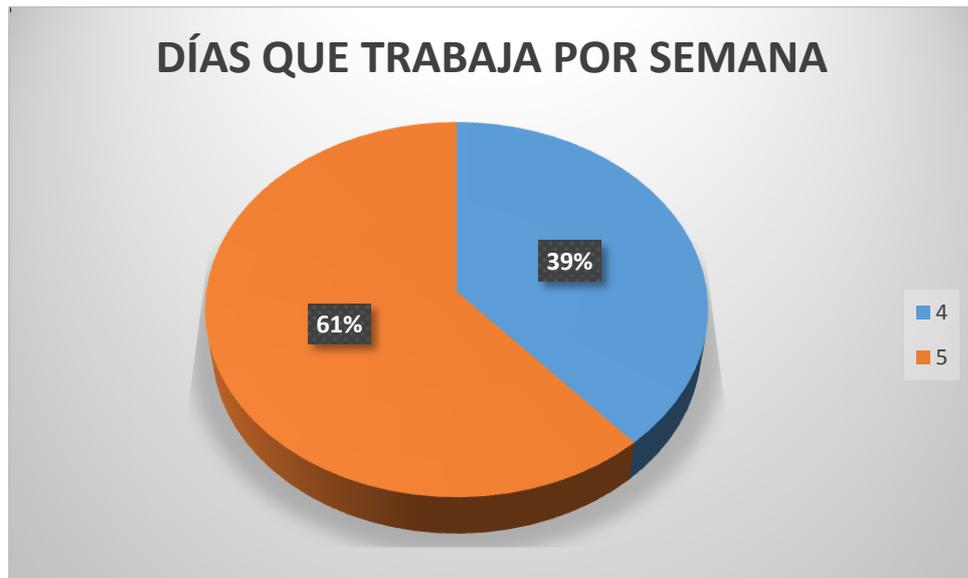


Gráfico 19. Horas que trabaja por día.



Gráfico 20. ¿Le exigen usar elementos de protección?

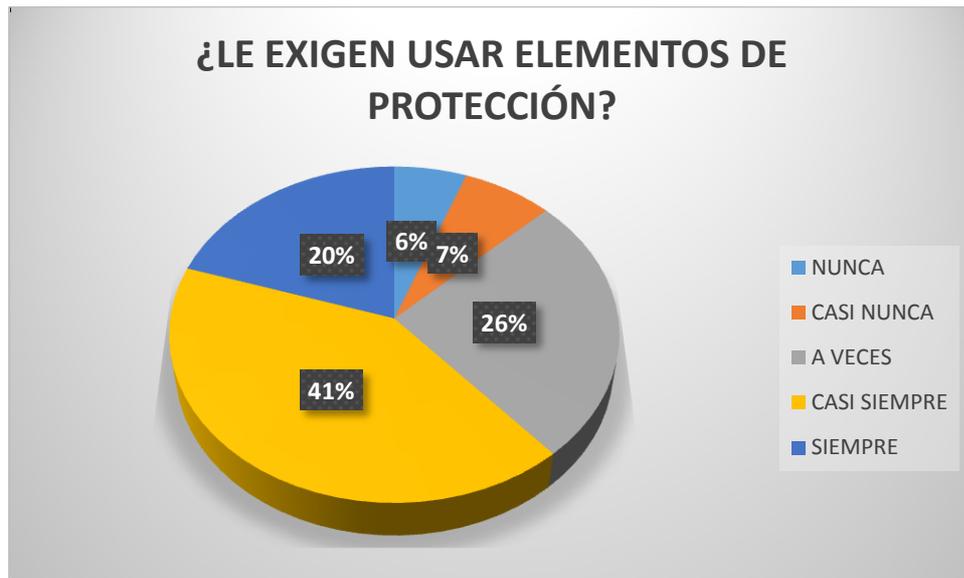


Gráfico 21. Padecimiento de accidente laboral.

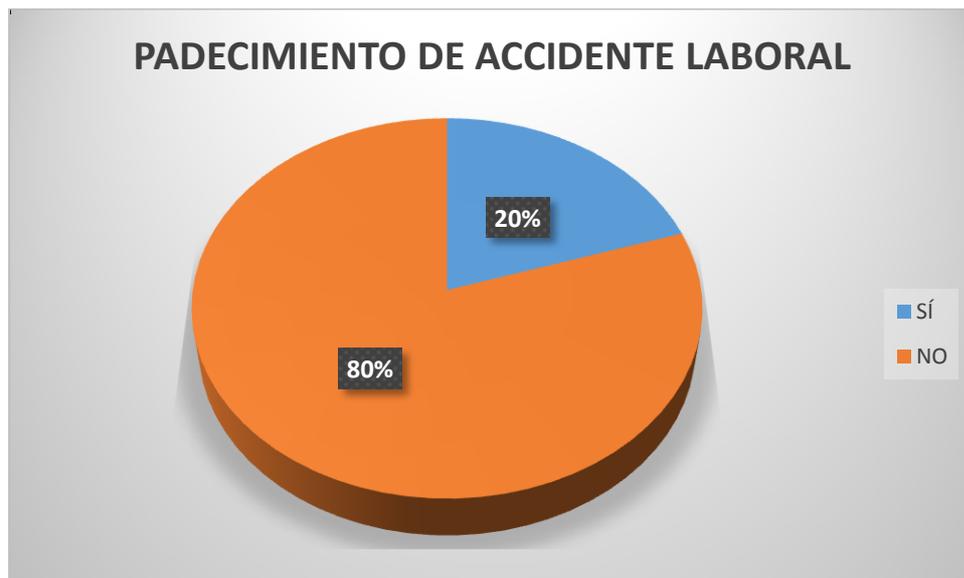
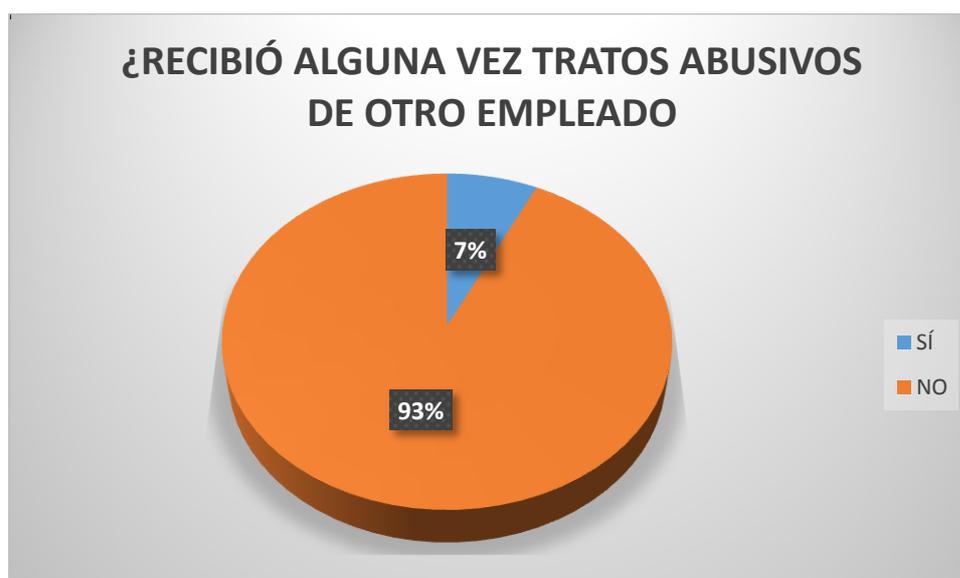


Gráfico 22. ¿Recibió alguna vez tratos abusivos de otro empleado?



## 4.2 Descripción de las variables

### 4.2.1 Dimensiones de la Escala ISTAS.

Tabla I. Resúmenes estadísticos de las dimensiones de la Escala ISTAS.

Variable	N	M	Md	DT	Mín.	Max.
Exigencias Psicológicas	140	11.04	11.00	4.146	2.00	18.00
Trabajo Activo	140	20.40	20.00	5.240	5.00	33.00
Inseguridad	140	11.29	12.00	2.710	3.00	16.00
Apoyo Social	140	23.84	23.00	4.297	12.00	32.00
Doble Presencia	140	7.24	7.00	2.431	2.00	13.00
Estima	140	7.93	8.00	1.951	2.00	12.00

### 4.2.2 Dimensiones de la Escala Valmob.

Tabla II. Resúmenes estadísticos de las dimensiones de la Escala Valmob.

Variable	N	M	Md	DT	Mín.	Max.
Relacionabilidad	140	40.94	39.00	11.964	23.00	76.00
Intrusividad	140	14.11	13.00	4.337	10.00	29.00
Clima Afectivo y Emocional	140	20.33	20.00	6.587	10.00	34.00

Descalificación	140	20.17	18.00	7.624	10.00	42.00
Sintomatología	140	38.63	37.50	12.432	23.00	81.00

#### 4.2.3 Dimensiones de la Escala de Autoconcepto Laboral.

Tabla III. Resúmenes estadísticos de la Escala de Autoconcepto Laboral.

Variable	N	M	Md	DT	Mín.	Max.
Autoconcepto Laboral	140	145.74	149.00	16.455	97.00	180.00

#### 4.3 Cruce de variables

##### 4.3.1 Análisis de valores extremos

Se realizó un análisis previo para determinar la existencia de valores extremos.

No se hallaron valores extremos.

##### 4.3.2 Análisis de normalidad

Se realizó el análisis de normalidad para todas las variables. Se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk. Ninguna de las variables posee distribución normal.

##### 4.3.3 Análisis de correlaciones entre las variables

Tabla IV. Correlaciones de la variable Relacionabilidad.

	Relacionabilidad	p
<b>Exigencias Psicológicas</b>	<b>.407</b>	<b>&lt;.01</b>
Trabajo Activo	-.028	.744
<b>Inseguridad</b>	<b>-.393</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Apoyo Social</b>	<b>-.325</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Doble Presencia</b>	<b>-.182</b>	<b>&lt;.05</b>
Estima	.137	.106
<b>Autoconcepto Laboral</b>	<b>-.249</b>	<b>&lt;.01</b>

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Se encontró una relación significativa directa entre la variable Relacionabilidad y la variable Exigencias Psicológicas (Rho=.407; p<.01).

Se encontró una relación significativa inversa entre la variable Relacionabilidad y la variable Inseguridad (Rho= -.393; p<.01), la variable Apoyo Social (Rho= -.325; p<.01), la variable Doble Presencia (Rho= -.182; p<.05) y la variable Autoconcepto Laboral (Rho= -.249; p<.01).

No se hallaron relaciones significativas entre la variable Relacionabilidad y las demás variables estudiadas.

Tabla V. Correlaciones de la variable Intrusividad.

	Intrusividad	p
Exigencias Psicológicas	.098	.249
Trabajo Activo	-.059	.485
<b>Inseguridad</b>	<b>-.232</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Apoyo Social</b>	<b>-.236</b>	<b>&lt;.01</b>
Doble Presencia	-.080	.347
Estima	-.003	.971
Autoconcepto Laboral	-.088	.300

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Se encontró una relación significativa inversa entre la variable Intrusividad y la variable Inseguridad (Rho= -.232; p<.01) y la variable Apoyo Social (Rho= -.236; p<.01).

No se hallaron relaciones significativas entre la variable Intrusividad y las demás variables estudiadas.

Tabla VI. Correlaciones de la variable Clima Afectivo y Emocional.

	Clima Afectivo y Emocional	p
Exigencias Psicológicas	.074	.385
<b>Trabajo Activo</b>	<b>.249</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Inseguridad</b>	<b>.193</b>	<b>&lt;.05</b>
<b>Apoyo Social</b>	<b>.279</b>	<b>&lt;.01</b>
Doble Presencia	-.074	.386
Estima	.007	.937
Autoconcepto Laboral	-.031	.713

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Se encontró una relación significativa directa entre la variable Clima Afectivo y Emocional y la variable Trabajo Activo ( $Rho = .249$ ;  $p < .01$ ), la variable Inseguridad ( $Rho = .193$ ;  $p < .05$ ) y la variable Apoyo Social ( $Rho = .279$ ;  $p < .01$ ).

No se hallaron relaciones significativas entre la variable Clima Afectivo y Emocional y las demás variables estudiadas.

Tabla VII. Correlaciones de la variable Descalificación.

	Descalificación	p
<b>Exigencias Psicológicas</b>	<b>.333</b>	<b>&lt;.01</b>
Trabajo Activo	.070	.412
<b>Inseguridad</b>	<b>-.310</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Apoyo Social</b>	<b>-.212</b>	<b>&lt;.05</b>
<b>Doble Presencia</b>	<b>-.389</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Estima</b>	<b>.203</b>	<b>&lt;.05</b>
<b>Autoconcepto Laboral</b>	<b>-.408</b>	<b>&lt;.01</b>

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Se encontró una relación significativa directa entre la variable Descalificación y la variable Exigencias Psicológicas ( $Rho = .333$ ;  $p < .01$ ) y la variable Estima ( $Rho = .203$ ;  $p < .05$ ).

Se encontró una relación significativa inversa entre la variable Descalificación y la variable Inseguridad ( $Rho = -.310$ ;  $p < .01$ ), la variable Apoyo Social ( $Rho = -.212$ ;  $p < .05$ ), la variable Doble Presencia ( $Rho = -.389$ ;  $p < .01$ ) y la variable Autoconcepto Laboral ( $Rho = -.408$ ;  $p < .01$ ).

No se hallaron relaciones significativas entre la variable Descalificación y las demás variables estudiadas.

Tabla VIII. Correlaciones de la variable Sintomatología.

	Sintomatología	p
<b>Exigencias Psicológicas</b>	<b>.638</b>	<b>&lt;.01</b>
Trabajo Activo	-.100	.239
<b>Inseguridad</b>	<b>-.324</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Apoyo Social</b>	<b>-.287</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Doble Presencia</b>	<b>-.546</b>	<b>&lt;.01</b>
Estima	-.134	.115
<b>Autoconcepto Laboral</b>	<b>-.312</b>	<b>&lt;.01</b>

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Se encontró una relación significativa directa entre la variable Sintomatología y la variable Exigencias Psicológicas (Rho=.638; p<.01).

Se encontró una relación significativa inversa entre la variable Sintomatología y la variable Inseguridad (Rho= -.324; p<.01), la variable Apoyo Social (Rho= -.287; p<.01), la variable Doble Presencia (Rho= -.546; p<.01) y la variable Autoconcepto Laboral (Rho= -.312; p<.01).

No se hallaron relaciones significativas entre la variable Sintomatología y las demás variables estudiadas.

Tabla IX. Correlaciones de la variable Autoconcepto Laboral.

	Autoconcepto Laboral	p
Exigencias Psicológicas	-.162	.055
Trabajo Activo	.027	.754
Inseguridad	.147	.084
Apoyo Social	.004	.967
Doble Presencia	.088	.303
Estima	-.032	.711

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

No se hallaron relaciones significativas entre la variable Autoconcepto Laboral y ninguna de las variables estudiadas del ISTAS.

#### 4.3.4 Diferencias entre grupos

Tabla IX. Diferencias grupales según sexo (Prueba U de Mann-Whitney)

Variable	Varones		Mujeres		U	P
	N	Rango	N	Rango		
		Promedio		Promedio		
Relacionabilidad	56	63.86	84	74.93	1980.000	.113
Intrusividad	56	71.93	84	69.55	2272.000	.729
<b>Clima Afectivo y Emocional</b>	<b>56</b>	<b>50.79</b>	<b>84</b>	<b>83.64</b>	<b>1248.000</b>	<b>&lt;.01</b>
Descalificación	56	65.75	84	73.67	2086.000	.257
<b>Sintomatología</b>	<b>56</b>	<b>50.32</b>	<b>84</b>	<b>83.95</b>	<b>1222.000</b>	<b>&lt;.01</b>
Autoconcepto Laboral	56	63.00	84	75.50	1932.000	.074
<b>Exigencias Psicológicas</b>	<b>56</b>	<b>48.21</b>	<b>84</b>	<b>85.36</b>	<b>1104.000</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Trabajo Activo</b>	<b>56</b>	<b>79.00</b>	<b>84</b>	<b>64.83</b>	<b>1876.000</b>	<b>&lt;.05</b>
Inseguridad	56	63.71	84	75.02	1972.000	.102
Apoyo Social	56	75.04	84	67.48	2098.000	.277
<b>Doble Presencia</b>	<b>56</b>	<b>87.43</b>	<b>84</b>	<b>59.21</b>	<b>1404.000</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Estima</b>	<b>56</b>	<b>80.96</b>	<b>84</b>	<b>63.52</b>	<b>1766.000</b>	<b>&lt;.05</b>

Se hallaron diferencias significativas según la variable Sexo en Clima Afectivo y Emocional ( $p < .01$ ), en donde puntúan más alto las mujeres; en Sintomatología ( $p < .01$ ), donde también puntúan más alto las mujeres, en Exigencias Psicológicas ( $p < .01$ ), en donde puntúan más alto las mujeres, en Trabajo Activo ( $p < .05$ ), en donde puntúan más alto los varones, en Doble Presencia ( $p < .01$ ), donde puntúan también más alto los varones y en Estima ( $p < .05$ ), donde puntúan también más alto los varones.

No existen diferencias significativas según la variable Sexo en las demás variables relevadas.

## Discusión

La presente investigación se propuso como objetivo indagar acerca de las relaciones existentes entre Riesgos Psicosociales y Precariedad Laboral, Mobbing y Autoconcepto Laboral en jóvenes trabajadores de comidas rápidas.

A partir de los resultados presentados se puede realizar un análisis de los mismos, vinculándolos a la presente temática.

La exploración de los datos sociodemográficos arrojó que la muestra se conformó en mayor cantidad por mujeres respecto de los hombres, a su vez, la mayoría de estos jóvenes trabajadores se encuentran: solteros, sin hijos, su sueldo no es sostén familiar, disponen de los elementos para trabajar, pertenecen a las clases sociales media y media-baja, se encuentran completando estudios secundarios, terciarios y universitarios, se transportan principalmente en colectivo, viven en zonas aledañas al trabajo, son acotados los casos de padecimiento de accidentes laborales, la jornada laboral se extiende entre cuatro a siete horas, trabajan de cuatro a cinco días semanales, un escaso porcentaje afirmó haber recibido tratos abusivos de otro empleado, gran parte de ellos manifestó sentirse valorados pero a su vez, calificaron el trato de los superiores como “malo”.

Algunos de los datos antes mencionados no resultan llamativos al tener en consideración que la muestra fue tomada en jóvenes trabajadores del ámbito del fast food; por lo cual, no es casual que casi la totalidad se encuentren estudiando, ya que una de las principales ventajas de trabajar jornadas reducidas es justamente la posibilidad de compaginar trabajo y estudio, lo cual es coincidente con los dichos de Gentile (2003) y Sartelli (2001).

Por otro lado, se encontró que el sueldo de estos trabajadores no cumple el rol de sostén familiar y a su vez que la gran mayoría se encuentran solteros y sin hijos; esto se relaciona con lo expresado por Gentile (2003) acerca de la inserción de los jóvenes en estos trabajos como medios para lograr fines tales como emanciparse económicamente de los

padres y solventar sus estudios temporalmente debido a la escasez del salario.

A su vez, la predominancia en la muestra de las clases sociales media y media-baja deja entrever de acuerdo a lo que sostiene Sartelli (2001), que la profundización del desarrollo capitalista contribuye a la polarización de clases y al incremento de la población explotable; por lo cual infero que los trabajadores pertenecientes a las clases más vulneradas son los que están más expuestos a aceptar trabajos definidos como precarios; esto se logra observar en la muestra mediante la escasez de trabajadores que pertenecen a la clase media-alta, que alcanza apenas un 3%.

Otra variable que incide y se conjuga con la clase social es la edad, esto se relaciona con que la mayoría de los trabajadores del fast food son adolescentes y de acuerdo con Gentile (2003) las empresas los prefieren por la posibilidad de pagarles menores salarios y de manipularlos con mayor facilidad debido a su inexperiencia; lo antes dicho, me permite inferir que la combinación de factores como bajos recursos económicos, inexperiencia laboral y adolescencia, conforman un combo que en muchas ocasiones coloca a los jóvenes en una situación de desventaja

Respecto a la primera hipótesis de trabajo que los Riesgos Psicosociales se dan de forma diferente entre hombres y mujeres, los resultados permiten corroborarla, lo cual es coincidente con lo planteado por autores tales como: (Domínguez Fernández et al., 2013; Ferrari, & Cebey, 2010; Ferrari et al., 2012a; 2012b; Ferrari et al., 2008; Ferrari et al., 2010; Flores et al., 2014; Nardella et al., 2010; Rodríguez, 2009); dentro de los resultados hallados se encontraron diferencias en trabajo activo, doble presencia, exigencias psicológicas y estima; los hombres puntuaron más alto en las variables trabajo activo, doble presencia y estima, con ello coinciden (Ferrari, & Cebey, 2010; Ferrari et al., 2012a; 2012b); por otro lado, las mujeres puntuaron más alto en exigencias psicológicas, en concordancia con (Ferrari et al., 2008; Ferrari et al., 2010).

De acuerdo a las diferencias halladas en la variable sexo, es posible inferir que puntuaciones más altas en hombres en doble presencia, cuyo significado se asocia con la sobrecarga ocupacional, podrían guardar

relación con el mandato social, que “el hombre es quien debe llevar las riendas en un hogar”, de la misma forma al puntuar más alto en trabajo activo, como una posible “mochila” impuesta por la sociedad, lo cual explicaría porque obtuvieron porcentajes elevados en la dimensión estima, es decir, la presión social respecto del rol que la sociedad espera de un hombre, genera tendencias a que disminuya la estima, en comparación a las mujeres; por otro lado, el hecho que las mujeres puntuaran más alto en exigencias psicológicas podría deberse a que el mundo laboral en la actualidad y las organizaciones, pese a la creciente inserción de la mujer en dicho ámbito, aún se manejan en base a un modelo patriarcal.

En cuanto a la segunda hipótesis que el Mobbing acontece de formas diferentes entre hombres y mujeres, los resultados permiten confirmarla, lo cual es acorde con lo postulado por (Cebey, & Ferrari, 2012a; 2012b; Cebey et al., 2016; Ferrari, & Cebey, 2010; Ferrari, & Filippi, 2011; Ferrari, Filippi, & Cebey, 2012; Ferrari, Filippi, Cebey, & Córdoba, 2012; Ferrari et al., 2008; Ferrari et al., 2010) ya que se hallaron diferencias en las variables sintomatología y clima afectivo y emocional, en las cuales, las mujeres obtuvieron puntajes más elevados.

Es posible inferir que el hecho de que las mujeres puntuaran más alto en sintomatología podría deberse a que los hombres son más negadores respecto a expresar sus afecciones, a diferencia de las mujeres quienes presentan mayor apertura y comunicación al expresar información referida a dicha variable; respecto a que las mujeres puntuaron más alto en clima, se podría suponer que esto se debe a que el imaginario social las posiciona como seres más emocionales en comparación con los hombres; por otro lado, la baja puntuación masculina en clima, podría tener relación con lo que la sociedad les impone y señala como apropiado respecto a que guarden o regulen sus emociones y sentimientos, hechos que tienen sus raíces en etapas tempranas de la formación de los sujetos; ya desde la niñez se le señala a los hombres que no deben llorar y que el hacerlo es sinónimo de debilidad, todo lo contrario a las mujeres a quienes de niñas se las alienta a expresar sus emociones, lo cual las define como personas con mayor sensibilidad en comparación al género masculino.

Otros de los resultados hallados es que el Mobbing impacta en el Autoconcepto Laboral de un sujeto, lo cual permite corroborar la tercera hipótesis que el Autoconcepto Laboral correlaciona en forma negativa con el Mobbing, esto coincide con lo planteado por (Cebey, 2012; 2014; Cebey & Ferrari, 2012; Cebey et al., 2016; Ferrari et al., 2013; 2015).

Lo antes mencionado, podría deberse a que los hechos de Mobbing tienen como objetivo dañar a la víctima, lo cual genera consecuencias en todas las esferas de la vida de un sujeto, comprendiendo lo laboral, lo personal, lo físico, lo psíquico, estos daños ocasionados se reflejan en el Autoconcepto del sujeto a través de vivencias que se alejan de lo saludable y disminuyen su valoración como persona trabajadora.

Respecto a la medición para evaluar los riesgos de Mobbing, la investigación arrojó que el factor relacionabilidad denota una correlación inversa con Autoconcepto laboral, esto podría comprenderse en términos de a mayor discriminación y exclusión en el trabajo por parte de pares y jefes, mayor será el deterioro del Autoconcepto laboral de la víctima de Mobbing;

El factor descalificación posee una correlación inversa con Autoconcepto laboral, se entiende que a mayor nivel de descalificación, mayor será el desmedro del Autoconcepto laboral, ya que el trabajador se siente menos competente, aislado, falta de capacidad y más exigido en sus tareas.

El factor sintomatología presenta una correlación inversa con Autoconcepto laboral, lo cual guarda relación al considerar que la presencia de afecciones tanto psíquicas como físicas, ocasionadas por la vivencia de Mobbing, producen un impacto negativo en el Autoconcepto laboral del sujeto afectado.

En lo concerniente a la cuarta hipótesis, que el Mobbing se correlaciona de forma positiva con los Riesgos Psicosociales, los resultados permiten corroborarla, coincidiendo con lo investigado por (Cebey, 2012; 2014; Cebey & Ferrari, 2012; Cebey et al., 2016; Ferrari et al., 2013; 2015).

Lo antes dicho, ha sido reflejado al obtenerse en el factor relacionabilidad correlaciones inversas en inseguridad, apoyo social y doble presencia y una correlación directa con exigencias psicológicas; en el factor intrusividad, se obtuvieron correlaciones inversas en inseguridad y apoyo

social; en el factor clima afectivo y emocional, se obtuvieron correlaciones directas en trabajo activo, inseguridad y apoyo social; en el factor descalificación se obtuvieron correlaciones inversas con inseguridad, apoyo social y doble presencia y una correlación directa con exigencias psicológicas y estima.

La correlación inversa entre el factor relacionabilidad y la doble presencia, podría entenderse debido a que la sobrecarga ocupacional disminuye por la misma exclusión que sufre la víctima produciéndole una quita en las tareas y aislamiento; en cuanto a la correlación directa entre relacionabilidad y exigencias psicológicas, esto es, a mayores episodios de violencia verbal, burlas, discriminación y exclusión de eventos sociales, mayores son los niveles de exigencias psicológicas.

Teniendo en consideración la correlación inversa entre el factor intrusividad con apoyo social y seguridad, esto es, a mayor intrusividad (comprendida como violación de la privacidad, violencia moral y/o física, prejuicios, amenazas, extorsión), menores niveles de seguridad y apoyo social, debido a que la víctima de Mobbing es aislada desde lo social y lo laboral y recibe un trato injusto.

El factor clima afectivo y emocional posee correlación directa con trabajo activo, seguridad y apoyo social, esto implica que la presencia de lazos afectivos saludables y mayores grados de ajuste entre los valores realizados y los de los trabajadores producen apoyo social, seguridad y favorecen el trabajo activo; dicha correlación según infero, es esperable debido a que el ser humano es un ser social y está demostrado que cuando los sujetos trabajan en grupo con empatía, objetivos en común y metas por cumplir, logran más y mejores resultados que por sí solos y si se sienten respetados por sus pares y respaldados por sus jefes se genera un clima laboral positivo, mayor bienestar psicológico y físico para el sujeto; esto se puede observar en la muestra, ya que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron sentirse valorados.

En cuanto a las correlaciones inversas entre el factor descalificación con inseguridad, apoyo social y doble presencia, se entiende que a mayor nivel de descalificación, disminuyen la seguridad, el apoyo social y la doble presencia pudiendo aumentar el riesgo de que ocurran accidentes laborales,

aislamiento y burlas; respecto a las correlaciones directas, al ascender la descalificación se elevan las exigencias psicológicas, pudiendo ocasionar tareas con requisitos desmesurados que no implican valor alguno; y al aumentar la descalificación,(burlas, discriminación, malos tratos) disminuye la estima, entendida como el reconocimiento que un trabajador espera, también se reduce el apoyo de pares y jefes.

A su vez, apoyándonos en los resultados encontrados, se puede inferir que al ocurrir un hecho de Mobbing, la valoración de la persona afectada acerca de las condiciones laborales en las que se encuentra inmersa, tendrán una relación directa con las vivencias de acoso que está experimentando, por lo que reflejaran malestares y disconformidades acerca de las mismas; resulta lógico pensar que en cualquier organización que acontezcan casos de Mobbing las condiciones laborales de ninguna manera pueden considerarse acordes a lo esperable y mucho menos generadoras de bienestar psicológico, sino todo lo opuesto.

¿No es alarmante que gran parte de las víctimas de Mobbing son personas inteligentes, capaces y posibles competidoras frente a un otro en el ámbito laboral? por ello, infiero que en diversas ocasiones se ensañan contra ellas con el fin de desestimarlas, anularlas, esto podría traslucir rasgos de inseguridad en la personalidad del acosador, quien en vez de recurrir a sus potencialidades, recursos y habilidades para realizar su trabajo correctamente, utilizaría el acoso para debilitar a su oponente; lo antes dicho, es coincidente con lo que plantea Hirigoyen (2013); los interrogantes que surgen son ¿qué impacto tiene para la víctima este accionar? ¿Se convertirá en una profecía autocumplida?, esa persona hábil e inteligente ¿actuará a fin de cuentas como un trabajador falto de capacidades?

Es evidente a mi parecer, que cuando el síntoma aparece, el problema ha llegado a un plano más profundo, en el cual aquello no dicho se manifestó; al conjugarse factores como la falta de apoyo del grupo de pares, la quita de tareas, las excesivas presiones, entre muchas otras, generan en la víctima autovaloraciones negativas que impactan en su Autoconcepto laboral y dependerá de la subjetividades de los seres humanos, de los recursos que tendrán para hacerles frente, que algunos hagan síntoma y otros no.

Como en toda investigación efectuada, se pueden mencionar algunas posibles limitaciones entre ellas, la muestra utilizada no puede considerarse representativa del universo de empleados de la Ciudad de Buenos Aires, ya que en comparación a la misma es menor y a la vez la mayor proporción la conformaron las mujeres; a su vez, la información de ciertas preguntas de los datos sociodemográficos tuvo que ser desestimada a causa de la falta de comprensión de las mismas, lo cual generó respuestas erróneas; y por último, la propia elaboración de la tesis, como por ejemplo la falta de experiencia de la suscripta y el abanico de consideraciones temas y variables encontradas frente a la limitación de una tesis de grado.

La presente investigación resulta de gran utilidad para pensar y reflexionar acerca de las problemáticas que ocurren en el mundo laboral actual, los llamados factores de riesgo psicosociales; para arrojar luz a la temática del Mobbing ya que es muy dañino para quien lo sufre y a la vez para considerar la incidencia que implica un hecho de Mobbing en el Autoconcepto laboral; por otro lado, la finalidad de la misma es generar conciencia a nivel sociedad para promover políticas de prevención en las empresas y organizaciones, que aseguren condiciones favorables de trabajo, que haya una cara visible a quien acudir en caso de estar experimentando una situación de Mobbing, como así también la posible revisión y futura sanción de nuevas leyes que respalden a los trabajadores; y a nivel individual, concientizar sobre el impacto que puede tener el accionar de un sujeto desde lo laboral, hacia un compañero de trabajo o jefe, para lograr dimensionar las posibles consecuencias que pueden ocasionarse en un otro mediante las conductas reiterativas y mal intencionadas.

A partir de este trabajo, sería favorable para futuras investigaciones que la muestra resulte ser más homogénea en cuanto a la cantidad de hombres y mujeres, con el objetivo de poder arribar a un resultado más representativo.

Y para concluir, con la esperanza de haber contribuido a futuras investigaciones sobre la temática abordada, cabe destacar que un trabajador feliz, es más productivo y genera trabajo de mayor calidad y eficacia, por lo cual, esto remarca la importancia de esta investigación en realizar y actualizar constantemente políticas, programas y leyes tendientes a mejorar

las condiciones socio laborales de los trabajadores, sin olvidarnos que los mismos son seres humanos por sobre todas las cosas y no máquinas con fecha de caducidad, de fácil reemplazo y carentes de valores.

# Referencias

## Referencias Bibliográficas

- Agulló, E. (1998). La centralidad del trabajo en el proceso de construcción de la identidad de los jóvenes: una aproximación psicosocial. *Psicothema*, 10(1), 153-165.
- Aiello, A.; Deitinger, P.; Nardella, C. & Bonafede, M. (2008). Uno strumento valutativo del rischio Mobbing nei Contesti organizzativi: La Scala "Val.Mob.". *Prevenzione Oggi*, 4 (3), 9-26.
- Alberto, M., Contreras, A., Cornelio, C., Covaro, B. & Gerke, J. (2013). Factores de riesgo psicosocial: Análisis de la Primera Encuesta Nacional de Trabajo, Empleo, Condiciones y Medioambiente laboral. Ponencia en el II Congreso Iberoamericano de Acoso Laboral e Institucional. Dignidad, compromiso y solidaridad: hacia la erradicación de todo tipo de violencia laboral. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Red Iberoamericana por la Dignidad en el Trabajo y en las Organizaciones, Ministerio de Salud. CABA, 25,26, 27 y 28 de agosto de 2013.
- Alberto, M., Contreras, A., Cornelio, C., Covaro, B., Gerke, J. & Picciuto, M. (2012). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en Argentina*. Proyectos de investigación. Buenos Aires: Superintendencia de Riesgos del Trabajo.
- Aranguren, M. (2010). Adaptación argentina de la Escala de Malestar Psicológico de Kessler (K10).
- Asencio-López, L., Almaraz-Celis, G. D., Carrillo Maciel, V., Huerta Valenzuela, P., Silva Goytia, L., Muñoz Torres, M., & Medina Lavenant, C. (2016). Síndrome de burnout en estudiantes de primero a sexto año de medicina en una universidad privada del norte de México: estudio descriptivo transversal. *Medwave*, 16(03).

- Blanch, J. M. (2005). *Estudio de calidad de vida laboral en el subempleo*. En J. Romay, J. Salgado, M. Romaní y D. Robla (Comps.). *Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y Recursos Humanos y de la Salud* (pp.79-87). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Blanch, J. M. (2008). La Doble Cara (Organizacional y Personal) de la Flexibilización del Trabajo. Desafíos, Responsabilidad y Agenda de la Psicología del Trabajo y de la Organización. *Perspectivas en psicología*, 11, 1-18.
- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170.
- Buzzetti Bravo, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores AG de Chile.
- Cano, E. (1998). La lógica de la precariedad laboral: el caso de la industria valenciana del mueble. *Relaciones Laborales* 13, 207-227.
- Cazalla-Luna, N., & Molero, D. (2013). Revisión teórica sobre el Autoconcepto y su importancia en la adolescencia. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 10, 43-64.
- Cebey, M. C. (2012, inédito). *Aproximación cualitativa al trabajo y la violencia laboral desde la perspectiva de la Generación Y*. Trabajo final integrador de la Especialización en Psicología Organizacional y del Trabajo, Postgrado, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.
- Cebey, M. C. (2014). *Situaciones de acoso en los procesos de trabajo: Aproximación a homogeneidades y diferencias en organizaciones públicas y privadas*. Tesis doctoral. Calificación: 10. Doctorado de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires.
- Cebey, M.C., & Ferrari, L.E. (2012a). *Percepciones y teorías singulares acerca de la violencia laboral: la generación 'Y'*. II Congreso Internacional de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. "Factor

Humano y trabajo en el siglo XXI". Mendoza, Argentina, 26-28 de septiembre. ISSN: 1852-0251.

Cebey, M.C., & Ferrari, L. (2012b). La violencia laboral en el sector público en Argentina: análisis comparativo de seis Convenios Colectivos de Trabajo. En Franco, S. y Correa, N. (Eds.) *Tecnologías Sociales: innovación, contradicción y desafíos*. Pp. 270-279 Montevideo: Psicolibros Universitarios-Conytrium. ISBN 978-9974-704-00-8.

Cebey, M.C., Ferrari, L., Córdoba, E., Trotta, M.F., & Ortega, J. (2016). *Aspectos interaccionales y organizacionales intervinientes en la configuración del acoso laboral*. Ponencia en el VII Congreso Latinoamericano de Estudios del Trabajo. "La recuperación de la centralidad del trabajo en América Latina: Actores, perspectivas y desafíos". Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires.

Cebey, M. C., Trotta, F., Napoli, M. L., & Ferrari, L. E. (Septiembre, 2008). Violencia laboral: la subjetividad en riesgo. En II Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo. V Jornadas Universitarias y II Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo. Desafíos de la Psicología del Trabajo frente a la Precarización Laboral. Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Cortina, L.; Magley, V.; Williams, J. & Langhout, R. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology* 6(1), 64-80.

Cortina, L.; Kabat-Farr, D.; Leskinen, E.; Huerta, M. & Magley, V. (2013). Selective incivility as modern discrimination in organizations: Evidence and impact. *Journal of Management* 39(6), 1579-1605.

Diana Menéndez, N. (2010). La múltiple dimensión de la precariedad laboral: El caso de la administración pública en argentina. *Revista Ciencias Sociales*, 2(3), 119-136.

Domínguez Fernández, J. M., Padilla Segura, I., Domínguez Fernández, J., & Domínguez Padilla, M. (2013). Tipologías comportamentales en relación con el Burnout, Mobbing, personalidad, Autoconcepto y

adaptación de conducta en trabajadores sanitarios. *Atención Primaria* 45(4), 199-207.

Equipo de Monitoreo Independiente de Honduras: EMIH. (2011) *¿Qué es la precariedad laboral?* San Pedro Sulas, Honduras: Guaymuras, Tegucigalpa.

Esnaola, I., Goñi, A., & Madariaga, J. M. (2008). El Autoconcepto: perspectivas de investigación. *Revista de Psicodidáctica*, 13(1), 69-96.

Ferrari, L. (2007). Insignificantizaciones y resignificaciones del trabajador precario. Estudio de la experiencia de trabajo en Buenos entre el 2003 y el 2005. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España: Hemeroteca UAB.

Ferrari, L. (2014). Hacia un modelo comprensivo de las condiciones de emergencia y de las consecuencias psicosociales del acoso y la violencia en el trabajo. Insumos para intervenciones preventivas y resolutivas orientadas a la salud del trabajador. Proyecto UBACyT Código: 20020130100419BA, período 2014-2017. Directora: Dra. Liliana Ferrari. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología – UBA. Acreditado y financiado por el Consejo Superior de la Universidad de Buenos Aires, Res. N° 921 (EXP-UBA N° 9.011/2013) del 27/08/2014.

Ferrari, L.; Cebey, M. C. & Córdoba, E. (2015). Un Análisis de la Justicia Organizacional en Términos de Agentes Responsables del Acoso Laboral y Competencia de las Organizaciones para resolver Satisfactoriamente las Situaciones Emergentes. La Perspectiva de Víctimas y Testigos en Torno a la Cuestión. *IV Concurso Bialeto Massé*. Argentina: Ministerio del Trabajo de la Provincia de Buenos Aires. ISBN 978-987-27567-7-2. *Primer premio, Categoría A: Investigadores y Docentes Universitarios*. CABA, 21 de mayo de 2015.

- Ferrari, L., & Filippi, G. (2009). Identidad, identificación y realización en el trabajo contemporáneo. Transformaciones del Autoconcepto laboral y del involucramiento con el trabajo concreto. *Anuario de Investigaciones de la Facultad de Psicología de la UBA*, 16, 127-133.
- Ferrari, L.; Filippi, G. (2011) "Emociones y afectos en los procesos de acoso vertical y horizontal. Expectativas hacia la organización." En Memorias: Tercer Congreso Internacional De Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de la Plata: "Conocimientos y escenarios actuales". Pp. 122-125. La Plata: Facultad de Psicología, Universidad Nacional de la Plata. Año 2011. ISBN 978-950-34-0707-3
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M. C. (2009) "Aproximación discursiva a los factores psicosociales de la violencia laboral". En El padecimiento mental. Entre la salud y la enfermedad. Trimboli, A.; Fantin, J. C.; Raggi, S.; Fridman, P.; Grande, E.; Bertran, G. (Comps.) Pp. 288-280. Buenos Aires: Serie Conexiones – Asociación Argentina de Salud Mental. Año 2009. ISBN 978-987-23478-2-6.
- Ferrari, L.; Filippi, G., & Cebey, M. C. (2012). Riesgos psicosociales de los trabajadores. Aproximación a los efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral. En Ferrari, L. (Coord.) (2013). *Aportes de la psicología del trabajo a las problemáticas contemporáneas de los trabajadores y las organizaciones* (pp.51-64). Buenos Aires: EUDEBA. ISBN 978-950-23-2150-9
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M.C., & Córdoba, E. (2012) Los estilos organizacionales del acoso laboral en la percepción de trabajadores víctimas, testigos y no testigos. En Franco, S. y Correa, N. (Eds.) *Tecnologías Sociales: innovación, contradicción y desafíos*. Pp. 201-218 Montevideo: Psicolibros Universitarios-Conytrium. ISBN 978-9974-704-00-8
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M. C.; Córdoba, E. & Napoli, M. L. (2014). Variables socio-organizacionales y sociodemográficas de alto impacto en los procesos de acoso laboral. *XX Anuario de Investigaciones*.

Tomo I, pp.93-101. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA. ISSN 0329-5885 (impresa). ISSN 1851-1686 (en línea).

Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M. C.; Napoli, M. L.; Trotta, M. F. (2009) "Riesgos psicosociales de la violencia laboral. Aproximación cuantitativa". En Memorias: 9º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. ASET. El trabajo como cuestión central. El escenario posconvertibilidad y los desafíos frente a la crisis económica mundial. Pp. 1-10. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas. Publicación en CD. Año 2009. ISBN 978-987-98870-4-25

Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M. C. & Trotta, M. F. (2013). Una perspectiva crítica de la violencia laboral en el mercado argentino: relaciones y diferencias entre la percepción de víctimas, testigos y no-testigos en torno al hostigamiento laboral. En Cattaneo, R. & Quiroga, V. *Transformaciones en las organizaciones del trabajo. Salud y ampliación de Ciudadanía*. Rosario: UNR Editora. Tomo I, pp. 161-167. ISBN 978-987-702-029-8.

Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M.C.; Trotta, M. F.; Napoli, M. L. (2009) "Calidad de vida laboral, riesgos psicosociales y violencia laboral en organizaciones". En Psicología y Organización del Trabajo X. Producción de Subjetividad en la Organización del Trabajo Área de Psicología del Trabajo y sus Organizaciones. Wittke, T.; Melogno, P. (Comps.) Cap. 11: Calidad de Vida, Salud y Psicopatología en la Organización del Trabajo. Pp. 404-417. Montevideo: Psicolibros Universitarios- Conytrium. Año 2009. ISBN 978-9974-8167-5-6.

Ferrari, L.; Filippi, G.; Córdoba, E.; Cebey, M. C.; Napoli, M. L. & Trotta, M. F. (2015). Cuestionario de Evaluación de Estilos, Modalidades y Tipos de Acoso Laboral (CEMTAL): Estructura y Propiedades Psicométricas. *XXI Anuario de Investigaciones*. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA.

Ferrari, L.; Filippi, G.; Córdoba, E.; Cebey, M.C. & Trotta, M.F. (2015).

Riesgos Psicosociales en una Organización Nacional: Catalizadores y Consecuencias de los mismos. IV Congreso Internacional de Psicología del Tucumán. "Cultura y subjetividad: La Psicología Interpelada". Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Tucumán. San Miguel de Tucumán 16, 17 y 18 de Septiembre de 2015. Publicación en CD ISBN 978-950-554-944-3

Ferrari, I.; Filippi, G.; Novo, P.; Sicardi, E., & Trotta, M. F. (2011). *La experiencia del maltrato laboral: una aproximación discursivo grupal*. En 10º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. ASET. "Pensar un mejor trabajo. Acuerdos, controversias y propuestas". Buenos Aires: ASET. Año 2011 ISBN: 978-987-98870-5-9 <http://www.aset.org.ar/congresos/10/contenido.htm>

Ferrari, L.; Filippi, G.; Peralta Gómez, M. C., & Cebey, M. C. (2008). Riesgos psicosociales de los trabajadores. Aproximación a los efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral. En *Modernidad, tecnología y síntomas contemporáneos. Perspectivas clínicas, políticas y filosóficas*. TRIMBOLI et. Al. (Comp.) Pp.25-27. Buenos Aires: Serie Conexiones – Asociación Argentina de Salud Mental. Año 2008. ISBN 978-987-23478-1-9.

Ferrari, L.; Filippi, G., & Trotta, M. F. (2011). *Análisis de algunos factores del campo organizacional en la emergencia del maltrato laboral. El compromiso laboral: tendencias y diferencias por grupos de trabajadores*. En 10º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. ASET. "Pensar un mejor trabajo. Acuerdos, controversias y propuestas". Buenos Aires: ASET. Año 2011. ISBN: 978-987-98870-5-9 <http://www.aset.org.ar/congresos/10/contenido.htm>

Ferrari, L.; Filippi, G.; Trotta, M.F.; Cebey, M. C. (2010a). Acoso moral: una perspectiva social de la organización laboral y de la dinámica de las relaciones interpersonales. En *Trauma, Historia y Subjetividad*. En TRIMBOLI et. Al. (Comp.) Pp. 179-181. Buenos Aires: Edit. Serie Conexiones – Asociación Argentina de Salud Mental. Año 2010. ISBN 978-987-23478-3-3.

- Ferrari, L.; Filippi, G.; Trotta, M. F.; Cebey, M. C. (2010b). Perspectiva psicosocial de la violencia y el acoso en las políticas públicas Argentinas. En *Memorias: XI Jornadas de Psicología de las Organizaciones y el trabajo: "Trabajo y Gobierno de las Organizaciones: Campo de producción y contrataciones"* En Franco et. Al. (Comp.) Cap. 10 Pp. 155-172 Montevideo: Psicolibros Universitarios. Año 2010. ISBN 987-9974-8260-0-7.
- Ferrari, L., & Neffa, J. C. (2014). Los factores de riesgos psicosociales (RPST). En Neffa, J. (Comp.) *Introducción al estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST)*. Buenos Aires: CLACSO.
- Filippi, G.; de la Poza, J.; Ferrari, L.; Berrios, P.; Cebey, M.C. (2008) "Riesgos psicosociales de los trabajadores: violencias en el ámbito de trabajo". En *Crítica de la cultura organizacional. Claves para cambiar la Organización del Trabajo. Área de Psicología del Trabajo y sus Organizaciones*, Facultad de Psicología, Udelar. Cap. 4: Condiciones de vida, Salud y Psicopatología en la Organización del Trabajo. Pp. 444-450. Montevideo: Psicolibros Universitarios- Conytrium. Año 2008. ISBN 978-9974-8120-3-1.
- Filippi, G.; Ferrari, L. Córdoba, E. (2012) El rol del psicólogo en la salud de las organizaciones y los trabajadores. En *Memorias: XIV Congreso Argentino de psicología. Los malestares de la época*. Organiza el Colegio de Psicólogos de Salta. Salta, Argentina, abril de 2012. ISBN 978-987-28093-0-0  
<http://psicologossalta.com.ar/congreso/actadigitalnewsletter/conclusionescongreso.pdf>
- Filippi, G.; Ferrari, L.; Córdoba, E.; Trotta, M. F.; Cebey, M. C.; Montoya, G. (2013). Una aproximación a la función de los moderadores de los comportamientos abusivos en contexto organizacional. Discutiendo la condición estructurante de los mismos en la emergencia del maltrato laboral. ALAST 2013, VII Congreso Latinoamericano de Estudios del Trabajo. *El Trabajo en el Siglo XXI. Cambios, impactos y perspectivas*. San Pablo, Brasil, 2 al 5 de julio de 2013.

Filippi, G.; Ferrari, L.; Scasserra, I.; Novo, P.; Sicardi, E. (2009) "Reflexiones sobre un Modelo de Intervención en Mobbing desde un Programa de Extensión Universitaria. Acerca de la práctica del Equipo de Asistencia del Programa de Extensión de Asistencia a la Víctima de Mobbing, de la Facultad de Psicología, UBA". En Memorias: 3º Congreso Nacional de Extensión Universitaria. "La integración, extensión, docencia e investigación. Desafíos para el Desarrollo Social". Pp.1-21. Publicación en CD. Santa Fe: Secretaría de Extensión. Universidad Nacional del Litoral. Universidad Nacional del litoral. Año 2009. ISBN 978 987 657 086 2.

Filippi, G.; Ferrari, L.; Sicardi, E., & Trotta, M. F. (2010). Modelos de intervención psico-organizacionales a partir de la detección de situaciones de riesgo psicosocial en organizaciones laborales. En XII congreso Metropolitano de Psicología. "Psicología y Sociedad. Abordajes psicológicos, prácticas clínicas y comunitarias y políticas públicas" Copilado por Barilá, V.; Lapalma, A.; Molina, M. Pp. 191-195. 1º Edición. Buenos Aires: APBA. Año 2010. ISBN 978-950-99014-4-5.

Fireman, A. M. & Santuzzi, A. M. (2012). The emotional impact of workplace Bullying. *The Undergraduate Research Journal for the Social Sciences*, 11, 1-9.

Fitts, W. H. (1965). *Manual Tennessee Self Concept Scale*. Nashville. Tn: Counselogs Recordings & Test.

Flores, D., Vega, V., Del Río, C., & Zavala, D. (2014). Ocuparse del bienestar de los profesionales dela salud, un desafío pendiente. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional* 14(1), 33-44.

García, F., & Musitu, G. (2014). *AF5: Autoconcepto Forma 5*. (4ª. ed.). Madrid, España: TEA.

Gentile, A. (2003). En las tramas del McJob: descualificación laboral y riesgos de vulnerabilidad social para los trabajadores de" fast

- food". *Documentos de trabajo (CSIC. Unidad de Políticas Comparadas)*, 3, (13) 1-24.
- George, D., & Mallery, M. (2003). *Using SPSS for Windows step by step: a simple guide and reference*. Boston, Estados Unidos: Allyn & Bacon.
- González de Rivera y Revuelta, J. L., & 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), 397-412.
- Harter, S. (1986). *Manual: Social support scale for children*. Unpublished manuscript, University of Denver.
- Heinemann, P. P. (1972). *Mobbing-Gruppvold bland barn och vuxna [Mobbing: Group violence by children and adults]*. Stockholm, Sweden: Natur och Kultur.
- Hirigoyen, M. F. (2013). *El acoso moral en el trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*. Barcelona: ISTAS.
- International Labour Office - ILO; International Council of nurses - ICN; World Health Organisation - WHO; Public Services International - PSI (2003). *Workplace violence in the health sector. Country case studies research instruments. Survey questionnaire, English*. Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector. Geneva: ILO.
- James, W. (1890). *The Principles of Psychology*. Dover Publications.
- Johanson, U. (1987). *Utveckla det mänskliga kapitalet [Developing the human capital]*. Stockholm, Sweden: SPF-Verlag.
- Kristensen, T., Hannerz, H., Høgh, A. & Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire, a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work Environment Health*, 31 (6), 438-449.

- Leymann, H. (1995). *Hur sjuk blir man av kriinkande siirbehandling i arbetslivet? [How ill does one become through Mobbing at work?]*. Stockholm, Sweden: Arbetarskyddsstyrelsen.
- Leymann, H. (1996). Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/moral ("Mobbing") en el Trabajo. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.
- Lorenz, K. (1991). *Hier bin ich-wo bist Vu? Ethologie dergrauganz [Here I am-where are you? The behaviour of geese]*. Munich, Germany: Piper.
- Luna, M. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing)*. Madrid, España: GPS.
- Mansilla Izquierdo, F. (s.f.) Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Recuperado 10/09/13, de: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>
- Martín Daza, F., & Pérez Bilbao, J. (1998). *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing*. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_476.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf)
- Martínez León, M., Iruña Muñiz, M., Camino Martínez León, C., Torres Martín, H., & Queipo Burón, D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o Mobbing: Patología emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, 3, 5-12.
- Moncada, S., Llorens, C., Font, A., Galtés, A. & Navarro, A. (2008). Exposición laboral a riesgos psicosociales en población asalariada en España (2004-05): valores de referencia del cuestionario COPSOQ ISTAS21. *Revista Española de Salud Pública*, 82 (6), 667-675.
- Moncada, S., Llorens, C. & Kristensen, T. S. (2002). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método Istas21 (CoPsoQ). España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A. & Kristensen, T. (2005). ISTAS21 COPSOQ: versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial

de Copenhague. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 8 (1), 18-29.

Musitu, G., García, F., & Gutiérrez, M. (1997). *Autoconcepto Forma A (A.F.A). Manual*. Madrid, España: TEA

Nardella, C., Deitinger, P., & Aiello, A. (2010). Condiciones que facilitan el acoso psicológico en la organización. *Revista de Seguridad y Medio Ambiente*, 118, 12-19.

Neffa, J. (2013). *Condiciones y medio ambiente de trabajo y su impacto sobre la salud psíquica y mental*. Conferencia Central en XII Jornadas Universitarias de Psicología del Trabajo: "El Rol del Psicólogo en el Fortalecimiento de la Identidad y el Bienestar de los Trabajadores y a la Calidad de Inclusión Organizacional". Cátedra I de Psicología del Trabajo y Secretaría de Extensión, Cultura y Bienestar Universitario, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. 6 de julio de 2013.

Neffa, J.; De la Garza Toleado, E., & Muñiz Terra, L. (Comp.) (2009). *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales*. Buenos Aires: CLACSO. Organización Mundial de la Salud (1981). *Estrategia mundial de salud para todos en el año 2000*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, Serie "Salud para todos", n°

Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2 (3), 127-141.

Rubio Arribas, J. (2009). Aspectos Sociológicos del Desempleo / Paro y de la Precariedad Laboral. *Nómadas, Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 24(4), 1-10.

Sabariegos Díaz, J. (2011). El concepto de trabajo en la economía actual. Desde el pacto social a la precariedad y las distintas reformas

- laborales. *GeoGraphos: Revista Digital para Estudiantes de Geografía y Ciencias Sociales*, 2(6), 1-24.
- Sartelli, E. (2001) La transformación de los procesos de trabajo en la Argentina actual. El fast food y el desarrollo del régimen de gran industria. En 5° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. (pp1-27). Buenos Aires, Argentina.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low reward conditions. *Journal of Occupational Psychology*, 1, 27-41.
- Siegrist, J., Peter, R., Junge, A., Cremer, P. & Seidel, D. (1990). Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: prospective evidence from blue-collar men. *Social Science Medicine*, 31 (10), 1127-1134.
- Superintendencia de Riesgos del Trabajo (2012). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en Argentina*. Marco teórico. Buenos Aires: Superintendencia de Riesgos del Trabajo.
- Tamez González, S., & Pérez Domínguez, J. (2012). La sociedad del riesgo y las inequidades en la salud de los trabajadores. *Rev Salud Pública*, 14(1), 43-55.
- Tapia Granados, J. (2002). Fast food nation. *Revista Panamericana de Salud Pública*. 12 (2), 146-147.
- Tarraf, R. (2012). *Workplace Incivility: Dimensionality and Source Effects*. Thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science. University of Western Ontario, School of Graduate and Postdoctoral Studies.
- Vega, V. (2011). *Violencia, maltrato, acoso laboral: el Mobbing como concepto*. Buenos Aires, Argentina: Lugar Editorial.
- Zaldúa, G., Bottinelli, M., Pawlowicz, M. P., Longo, R., Sopransi, M. B., Lenta, M. M., & Freire, M. (2011). Epidemiología territorial participativa y derecho a la salud. Exigibilidad y justiciabilidad en la zona sur de la CABA. In Jornadas PIUBAMAS. Universidad de Buenos Aires.

Zapf, D., Knorz, C., & 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), 185-201.

Zelaschi, M. C. (2006). *La precariedad laboral y su impacto en la salud de los trabajadores*. XIII Jornadas de Investigación y Segundo Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología- Universidad de Buenos Aires.

# Anexo

## 8.1. Instrumentos de recolección de datos

Lo invitamos a colaborar en una Investigación en la que se estudia **la influencia que tienen las temáticas relacionadas al mundo del trabajo, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Conurbano**. Por este motivo, su colaboración en este estudio, es de **suma importancia**, su participación es **voluntaria**. La **información** brindada por usted es **anónima** y los datos **no serán difundidos**. Los resultados de la misma serán utilizados solo para fines académicos-científicos.

Recuerde que **no existen respuestas correctas o incorrectas**, por favor intente **no omitir ninguna pregunta**, y responder **todo el cuestionario**.

**P.1)** Para iniciar, querríamos hacerle una primera pregunta. Le estaremos agradecidos por su respuesta.

En general y pensando en su vida laboral actual, ¿se definiría como víctima de acciones de acoso laboral (Mobbing)?

1.  Si
2.  No

**P.2)** En este cuestionario le preguntamos cuestiones relacionadas con lo que ha vivido en el último año de su vida laboral. Para cada una de las frases enumeradas a continuación, indique **cuánto acuerda o desacuerda con cada una de ellas**. En cada frase **marque sobre el número correspondiente su grado de acuerdo o de desacuerdo**, según la siguiente escala:

Completamente en desacuerdo	Muy en Desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6

1-Frecuentemente me asignan tareas de nivel inferior respecto del mío.	1	2	3	4	5	6
2-Demasiado a menudo no me proporcionan las informaciones relevantes para poder desarrollar mi trabajo de la mejor manera.	1	2	3	4	5	6
3-Algunas veces me han desprovisto de los instrumentos necesarios para el desarrollo de mi trabajo sin advertirme.	1	2	3	4	5	6
4-A veces me ocurre también ser objeto de pequeñas violencias físicas.	1	2	3	4	5	6
5-A menudo me ocurre sentirme objeto de acosos sexuales.	1	2	3	4	5	6
6-Demasiado a menudo soy excluido de los encuentros informales (pausa de café, almuerzo, etcétera).	1	2	3	4	5	6

7-A menudo tengo la sensación que los otros se comportan como si yo no existiera	1	2	3	4	5	6
8-Frecuentemente tengo la impresión que se usa un tono agresivo cuando se me compara o confronta.	1	2	3	4	5	6
9-Esta empresa forma parte de mí.	1	2	3	4	5	6
10-A menudo tengo la impresión que se me maldice a mis espaldas.	1	2	3	4	5	6
11-Frecuentemente cualquier pretexto es utilizado para regañarme.	1	2	3	4	5	6
12-Pienso que la relación con mis colegas es hostil.	1	2	3	4	5	6
13-A menudo me ocurre ejecutar tareas que no me competen.	1	2	3	4	5	6
14-No cambiaría este trabajo por otro.	1	2	3	4	5	6
15-A menudo me ocurre tener que cumplir tareas de nivel inferior con respecto a aquellas por las que he sido convocado	1	2	3	4	5	6
16-Demasiado a menudo tengo la impresión de ser víctima de boicots.	1	2	3	4	5	6
17-Demasiado a menudo me he sentido descalificado con gestos o modos huraños.	1	2	3	4	5	6
18-Me ha ocurrido recibir amenazas en forma escrita.	1	2	3	4	5	6
19-A menudo me siento blanco de expresiones humillantes.	1	2	3	4	5	6
20-Demasiado a menudo recibo bromas pesadas de trasfondo sexual.	1	2	3	4	5	6
21-A veces me toman el pelo por mi aspecto.	1	2	3	4	5	6
22-Pienso que en torno de mí se está creando un clima hostil .	1	2	3	4	5	6
23-Durante el viaje hacia la empresa pienso con demasiada ansiedad en el trabajo que me espera.	1	2	3	4	5	6
24-Me siento blanco de críticas por mis opiniones políticas.	1	2	3	4	5	6
25-A menudo me solicitan desarrollar tareas que creo inútiles.	1	2	3	4	5	6
26-Pienso que el trabajo es una parte esencial de mi vida.	1	2	3	4	5	6
27-A menudo tengo la sensación de sentirme controlado por mis colegas.	1	2	3	4	5	6
28-A menudo he padecido daños a objetos personales	1	2	3	4	5	6
29-Los valores de mi empresa también son mis valores.	1	2	3	4	5	6
30-Demasiado a menudo tengo la impresión de que mi vida privada es violada.	1	2	3	4	5	6
31-Estoy convencido que no hay nada más importante que mis deberes hacia el trabajo.	1	2	3	4	5	6
32-Demasiado a menudo soy excluido de reuniones o encuentros oficiales.	1	2	3	4	5	6
33-Tengo la impresión que hay rumores sobre mí.	1	2	3	4	5	6
34-A menudo mi vida privada es objeto de comentarios inútiles.	1	2	3	4	5	6

35-Muchas veces me siento blanco de comportamientos irrespetuosos	1	2	3	4	5	6
36-Demasiado a menudo tengo la impresión que se han hecho comentarios sobre mi orientación religiosa.	1	2	3	4	5	6
37-Pienso que la relación con los colegas es buena.	1	2	3	4	5	6
38-Pienso que muchas veces los directivos han boicoteado mis promociones o mi carrera.	1	2	3	4	5	6
39-Me ocurre tener que cumplir tareas descalificantes.	1	2	3	4	5	6
40-Demasiado a menudo me ocurre sentirme el "chivo expiatorio" de la situación.	1	2	3	4	5	6
41-Algunas veces recibo llamadas amenazadoras.	1	2	3	4	5	6
42-Demasiado a menudo tengo la impresión de tener la mirada de los demás vigilándome.	1	2	3	4	5	6
43-Me encuentro frecuentemente solo durante las pausas laborales.	1	2	3	4	5	6
44-Estoy convencido que el trabajo tiene prioridad sobre todo.	1	2	3	4	5	6
45-Demasiado a menudo tengo la impresión que nadie me escucha.	1	2	3	4	5	6
46-Soy feliz por la relación que he establecido con mis colegas.	1	2	3	4	5	6
47-A pesar de mis esfuerzos, tengo la impresión de que mi carrera es obstaculizada intencionalmente por los superiores.	1	2	3	4	5	6
48-Creo que es justo anteponer el trabajo a mis propias exigencias.	1	2	3	4	5	6

**P.3)** Ahora le preguntaremos sobre los **últimos seis meses** de su **vida laboral**, y los **efectos** que ésta ha tenido sobre su estado de **salud** y sobre su **bienestar psicofísico**.: En cada frase **marque sobre el número correspondiente**, según la siguiente escala:

Nunca	Raramente	A veces	A menudo	Siempre
1	2	3	4	5

**Ha sufrido de:**

1-Gastritis	1	2	3	4	5
2-Migrañas	1	2	3	4	5
3-Ansiedad	1	2	3	4	5
4-Desmoralización	1	2	3	4	5
5-Náusea/Vómito	1	2	3	4	5
6-Insomnio	1	2	3	4	5
7-Crisis de llanto	1	2	3	4	5

8-Ardores de estómago	1	2	3	4	5
9-Taquicardias	1	2	3	4	5
10-Ataques de pánico	1	2	3	4	5
11-Contracturas musculares	1	2	3	4	5
12-Nerviosismo	1	2	3	4	5
13-Crisis depresivas	1	2	3	4	5
14-Impresión de haberme vuelto más agresivo.	1	2	3	4	5
15-Sensación de apatía / Ausencia de iniciativa	1	2	3	4	5
16-Miedos inmotivados	1	2	3	4	5
17-Dificultad en las relaciones con los otros	1	2	3	4	5
18-Excesiva inseguridad	1	2	3	4	5
19-Sentimientos de inferioridad	1	2	3	4	5
20-Problemas de memoria	1	2	3	4	5
21-Sentimientos de culpa inmotivada	1	2	3	4	5
22-Problemas de atención	1	2	3	4	5
23-Me ocurre revivir en sueños, pensamientos, imágenes ilusorias, los momentos críticos experimentados en el lugar de trabajo	1	2	3	4	5

**P.4)** Valora tus siguientes características como **persona trabajadora**. En cada una, **marca sobre el número correspondiente**, de acuerdo a la siguiente escala:

Poquísi mo	.....								Muchísi mo
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1-Tu motivación para el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2-Tus cualidades profesionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3-Tu necesidad de tener un empleo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4-Tu presencia física	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5-Tu experiencia laboral	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6-Tu formación profesional	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7-Tu conocimiento del mercado laboral	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8-Tu perfil demográfico socio-laboral (sexo, edad, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9-Tu esperanza de lograr o de mantener un empleo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10-Tu aptitud para desenvolverte en el mercado de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11-Tu capacidad para compaginar tu vida laboral y tu vida privada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12-Tu sentido de responsabilidad como persona trabajadora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13-Tus características personales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14-Tu actitud ante el trabajo duro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15-Tu facilidad para adaptarte a los cambios laborales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16-Tu fuerza de voluntad y espíritu de sacrificio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17-Tu autoconfianza profesional	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18-Tus habilidades sociales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**P.5)** A continuación por favor lea las siguientes frases y responda, **marcando con el número correspondiente la frecuencia que mejor describa su situación**, utilizando la siguiente escala:

Nunca	Sólo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
0	1	2	3	4

1. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	0	1	2	3	4
2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	0	1	2	3	4
3. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4. ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	0	1	2	3	4
5. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	0	1	2	3	4
6. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	0	1	2	3	4
7. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	0	1	2	3	4
8. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	0	1	2	3	4
9. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	0	1	2	3	4
10. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	0	1	2	3	4
11. ¿Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	0	1	2	3	4
12. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	0	1	2	3	4
13. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	0	1	2	3	4
14. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	0	1	2	3	4

15. ¿Tienen sentido tus tareas?	0	1	2	3	4
16. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	0	1	2	3	4
17. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	0	1	2	3	4
18. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	0	1	2	3	4
19. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	0	1	2	3	4
20. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	0	1	2	3	4
21. ¿Recibes ayudas y apoyo de tus compañeras/os?	0	1	2	3	4
22. ¿Recibes ayudas y apoyo de tu inmediato/a o superior?	0	1	2	3	4
23. ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
24. En el trabajo, ¿sientes que tomas parte de un grupo?	0	1	2	3	4
25. ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	0	1	2	3	4
26. ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores/as?	0	1	2	3	4
27. Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	0	1	2	3	4
28. Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	0	1	2	3	4
29. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	0	1	2	3	4
30. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
31. En las situaciones difíciles en el trabajo, recibo el apoyo necesario	0	1	2	3	4
32. En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
33. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.	0	1	2	3	4

**P.6)** A continuación por favor lea las siguientes frases y responda, **marcando con el número correspondiente la frecuencia que mejor describa su situación**, utilizando la siguiente escala:

Nada Preocupado	Poco Preocupado	Más o menos Preocupado	Bastante Preocupado	Muy Preocupado
0	1	2	3	4

34. Mis superiores me dan el trato que merezco	0	1	2	3	4
35. En las situaciones difíciles en el trabajo, recibo el apoyo necesario	0	1	2	3	4
36. En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
37. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece	0	1	2	3	4

adecuado.					
-----------	--	--	--	--	--

**P.7) ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...). Si es así, **marque con una (x) la respuesta** que más se acerque a su situación. **SI VIVES SOLO/A, NO LO CONTESTES.****

38. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas.	
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas.	
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas.	
- Sólo hago tareas muy puntuales.	
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.	

**P.8) Datos Socio- Demográficos:**

**A) Edad:** \_\_\_\_\_ años.

**B) Sexo:**

1.  Hombre
2.  Mujer

**C) Estado Civil:**

1.  Soltero/a
2.  Convive/Pareja de hecho
3.  Casado/a
4.  Separado/a
5.  Divorciado/a
6.  Viudo/a
7.  En pareja

**D) Zona de residencia:** (Indique con una cruz la opción que corresponda):

1.  Ciudad de Buenos Aires:                      Indicar  
barrio \_\_\_\_\_
2.  Gran Buenos Aires (Conurbano):    Indicar Localidad \_\_\_\_\_

**E) ¿Tiene hijos?** (Indique con una cruz)

1.  Si
2.  No

**E.1) Si tiene hijos: ¿Cuántos?** \_\_\_\_\_ (Indique número)

**F) Remuneración** que recibe por su trabajo en forma mensual en pesos:  
(Indique con una cruz)

1.  Menos de 3.000
2.  De 3.000 a 5.000
3.  De 5.000 a 10.000
4.  Más de 10.000

**F.1) Ud. trabaja en el ámbito:** (Indique con una cruz)

1.  Privado
2.  Público
3.  Ambos
4.  Otro Especifique\_\_\_\_\_

**F.2) ¿Qué puesto ocupa en la organización en que trabaja?** (Indique con una cruz)

1.  Operativo/administrativo
2.  Vendedor/ Atención al cliente
3.  Supervisor
4.  Jefe
5.  Gerente
6.  Director
7.  Dueño
8.  Otro Especifique\_\_\_\_\_

**F.3) Tipo de relación laboral** que posee en la organización en la que trabaja: (Indique con una cruz)

1.  Permanente/Estable
2.  Temporario/ Contratado
3.  Monotributista/ Colaborador permanente
4.  Pasante o Aprendiz
5.  Interino/Reemplazo
6.  Otra Especifique\_\_\_\_\_

**G) Pertenece Ud. a:** (marque con una cruz)

1.  Asociación Profesional
2.  Gremio
3.  Ninguna
4.  Otra Indique: \_\_\_\_\_

**H) Su sueldo, ¿Es sostén de familia?:**

1.  Si
2.  No

**I) ¿Cuál es su Máximo Nivel de Educación Alcanzado?**

(Indique con una cruz)

1.  No asistió
2.  Primario incompleto
3.  Primario completo
4.  Secundario Incompleto
5.  Secundario Completo
6.  Terciario Incompleto
7.  Terciario Completo
8.  Universitario Incompleto
9.  Universitario Completo

**J) ¿Realiza alguna actividad que asocia con su bienestar? (Indique con una cruz)**

1.  Si
2.  No

**Si contesto que sí, indique cuál:** \_\_\_\_\_

**K) ¿En qué clase social situaría a su familia? (Rodee con un círculo el número que corresponda):**

Muy baja	Baja	Media-Baja	Media	Media-Alta	Alta	Muy alta
1	2	3	4	5	6	7

**L) ¿Qué medio de transporte utiliza para ir a su trabajo? (Indique más de una opción si lo considera necesario)**

1.  Bicicleta
2.  Motocicleta
3.  Auto
4.  Colectivo
5.  Subte
6.  Tren
7.  Otro      Especifique \_\_\_\_\_

**M) ¿Cuánto tiempo le insume dirigirse a su trabajo?**

1.  15 minutos
2.  30 minutos
3.  45 minutos
4.  1 hora
5.  Más de 1 hora

**N) ¿Posee todos los elementos/herramientas necesarios para llevar a cabo su trabajo?**

1.  Nunca
2.  Casi nunca
3.  A veces
4.  Casi siempre
5.  Siempre

**Ñ) En su opinión, ¿Se siente valorado como empleado?**

1.  Nunca
2.  Casi nunca
3.  A veces
4.  Casi siempre
5.  Siempre

**O) ¿Cómo califica el trato de sus superiores hacia usted?**

1.  Muy malo
2.  Malo
3.  Ni bueno, ni malo
4.  Bueno
5.  Muy bueno

**P) ¿Cómo es la modalidad de los días de franco?**

1.  Fijos
2.  Rotativos

**Q) ¿Cómo es la modalidad de los turnos de trabajo?**

1.  Turnos fijos
2.  Turnos rotativos

**R) ¿Cuántos días trabaja por semana? (Sin horas extras)**

1.  Menos de cuatro
2.  Cuatro
3.  Cinco
4.  Seis

**S) ¿Cuántas horas trabaja por día laboral?**

1.  Entre cuatro y cinco
2.  Entre seis y siete
3.  Entre ocho y nueve
4.  De diez a doce horas

**T) Si su trabajo requiere utilizar elementos de protección personal, ¿Le exigen sus superiores que los utilice?**

1.  Nunca
2.  Casi nunca
3.  A veces
4.  Casi siempre
5.  Siempre

**U) ¿Qué plan médico le otorga su trabajo?**

1.  Obra social
2.  Prepago
3.  Ninguno

**V) ¿Tuvo algún accidente en su horario laboral?**

1.  Si
2.  No (pasar al ítem Y)

**W) En el caso de haber contestado que si a la pregunta v, ¿Cuál fue la causa del mismo?**

1.  Negligencia propia
2.  Negligencia de la empresa
3.  Otras causas Especifique\_\_\_\_\_

**X) ¿Lo derivaron a la ART?**

1.  Si
2.  No

**Y) ¿Alguna vez recibió tratos abusivos por parte de otro empleado?**

1.  Si
2.  No (pasar al ítem Z)

**Y.1) En el caso de haber contestado afirmativamente a Y, ¿qué cargo ocupaba esa persona?**

1.  Compañero
2.  Superior
3.  Otros Especifique\_\_\_\_\_

**Y.2) En el caso de haber contestado afirmativamente a Y, ¿Cuál fue el tipo de abuso que recibió? (Puede marcar más de una opción)**

1.  Psíquico
2.  Físico
3.  Explotación laboral
3.  Otros Especifique\_\_\_\_\_

**Z.) Cuando tiene algún inconveniente en el trabajo, ¿se lo plantea al jefe más cercano?**

1.  Nunca
2.  Casi nunca
3.  A veces
4.  Casi siempre
5.  Siempre

**Z.1) ¿Su jefe atiende el planteo e intenta darle una solución?**

1.  Nunca
2.  Casi nunca
3.  A veces
4.  Casi siempre
5.  Siempre

**Z.A) ¿De qué manera cobra el sueldo?**

1.  Sueldo fijo
2.  Sueldo variable, en función a la cantidad de horas trabajadas

**Z.B) ¿Se le paga por todas las horas de trabajo?**

1.  Si
2.  No

**Z.C) ¿Recibe salario en negro?**

1.  Si
2.  No

**Z.D) ¿Lo han amenazado con despedirlo en alguna ocasión?**

1.  Si
2.  No

**Z.E) ¿Cómo es la forma de contratación?**

1.  Está a prueba
2.  Contratado por tiempo indeterminado

**Contestar si es mujer y madre, sino pasar a la pregunta Z.G**

**Z.F) ¿Le fue otorgado el período de lactancia?**

1.  Si
2.  No

**Z.G) ¿Usted goza de las vacaciones que le corresponden según antigüedad?**

1.  Si
2.  No

**Z.H) ¿Usted se siente a gusto con su trabajo?**

1.  Nunca
2.  Casi nunca
3.  A veces
4.  Casi siempre
5.  Siempre

**¡Muchas gracias por su participación!**

