

Relationship between mobbing and stress in customer service employees at a self-service store

Relación entre el acoso laboral y el estrés en trabajadores de atención al cliente de una tienda de autoservicio

AO

Monroy Hernández Lucero¹  <https://orcid.org/0009-0005-3860-1295>, Juana Patlán Pérez²  <https://orcid.org/0000-0002-1247-4268>

¹ Facultad de Psicología, Universidad Veracruzana

² Facultad de Psicología, UNAM.

Correo electrónico de contacto: lucero_monroy13240@hotmail.com

Fecha de envío: 29/07/2025

Fecha de aprobación: 27/11/2025

Abstract

Introduction: This study analyzed the correlation between workplace harassment and the stress experienced by customer service workers at the Poza Rica store at Veracruz-México. **Objective:** Determine the correlation between workplace harassment and customer service workers' perceived stress. **Materials and Methods:** This was a quantitative, observational, ex post facto, descriptive, and correlational study. The Cisneros Psychological Harassment Scale (Fidalgo & Piñuel, 2004) and the Perceived Stress Scale (Cohen, Kamarack & Mermelstein, 1983) were administered. Spearman's coefficient was used to analyze the correlation between variables. **Results:** A sample of 20 workers was included. Four statistically significant Spearman correlations ($p \leq 0.05$) were identified between bullying behaviors and the level of perceived stress according to Factor 1 of the Perceived Stress Scale (PSS-10). The behaviors with the greatest impact were inequitable job evaluations ($r = 0.469$), unfair personal criticism ($r = 0.481$), undue pressure to accomplish tasks ($r = 0.494$), and unreasonable deadlines ($r = 0.532$). These practices, primarily carried out by hierarchical superiors, were significantly associated with increased job stress. Additionally, all participants reported experiencing at least one form of job harassment. **Conclusions:** A significant correlation was found between workplace bullying behaviors and the level of perceived stress in workers.

Keywords: mobbing, stress, customer service, employees.

Resumen

Introducción: Se analizó la correlación entre el acoso laboral y el estrés de los trabajadores del área de atención al cliente de una tienda de autoservicio en Poza Rica, Veracruz-México. **Objetivo:** Determinar la correlación significativa entre el acoso laboral y el estrés de los trabajadores de atención al cliente. **Material y métodos:** Estudio cuantitativo, observacional, *ex post facto*, con diseño descriptivo y correlacional. Se aplicaron la Escala de Acoso Psicológico de Cisneros (Fidalgo y Piñuel, 2004) y la Escala de Estrés Percibido (Cohen, Kamarach y Mermelstein, 1983). Se analizó la correlación entre variables mediante el coeficiente de correlación de Spearman. **Resultados:** Se incluyó una muestra de 20 trabajadores, donde se identificaron cuatro correlaciones de Spearman estadísticamente significativas ($p \leq 0.05$) entre conductas de acoso psicológico y el nivel de estrés percibido, según el Factor 1 de la Escala de Estrés Percibido (EEP-10). Todas estas prácticas, principalmente ejercidas por superiores jerárquicos, mostraron una asociación significativa con el aumento del estrés laboral. **Conclusiones:** Se encontró una correlación significativa entre los cuatro comportamientos de acoso laboral y el nivel de estrés percibido en trabajadores de atención al cliente.

Palabras clave: acoso laboral, estrés, servicio al cliente, trabajadores

Introducción

El acoso laboral, también conocido como mobbing, representa una forma de violencia psicológica que se ejerce de forma sistemática y repetitiva contra uno o varios trabajadores, afectando su salud mental, desempeño y calidad de vida (Leymann, 1996, citado

por Piñuel & Zabala, 2001). Este fenómeno puede originarse tanto de superiores jerárquicos como de compañeros, e incluso de subordinados, y ha sido ampliamente documentado como un factor de riesgo psicosocial que deteriora el clima organizacional.

Artículos originales

El entorno laboral influye de forma significativa en el bienestar psicológico de los trabajadores. Cuando se caracteriza por relaciones autoritarias, cargas excesivas, deficiencia en la comunicación o escaso apoyo institucional, incrementan las probabilidades de que emerjan conductas de acoso y que los trabajadores experimenten altos niveles de estrés (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022) (Organización Mundial de la Salud, 2022). Entre las consecuencias más comunes del acoso laboral se encuentran la ansiedad, el insomnio, la depresión, el desgaste emocional y el estrés crónico (Ávila et al., 2016).

En términos epidemiológicos, la Organización Internacional del Trabajo (2023) reportó que el 17.9 % de los trabajadores en el mundo ha sufrido algún tipo de acoso en el entorno laboral, con una mayor prevalencia en la región de América (29.3 %). En México, se estima que más de 100 mil personas abandonaron su empleo en 2022 por causas relacionadas con maltrato psicológico, y que, en 2024, el 36 % de las renunciadas estuvieron vinculadas al acoso o a condiciones laborales hostiles (López, 2023; Hernández, 2024).

Dentro de este panorama, los trabajadores del área de atención al cliente enfrentan una vulnerabilidad particular debido a la presión del trato directo con usuarios, la constante supervisión y la carga emocional que implica su labor. A pesar de políticas preventivas como la NOM-035-STPS-2018, muchas organizaciones aún no cuentan con protocolos claros para detectar y atender el acoso psicológico en el trabajo.

Por lo anterior, el objetivo de esta investigación fue determinar la correlación significativa entre el acoso laboral y el estrés de los trabajadores de atención al cliente de una tienda de autoservicio, reconociendo la necesidad de visibilizar estas experiencias laborales y generar información útil para el diseño de

estrategias e intervenciones preventivas y de control. Por tanto, la hipótesis que se sometió a prueba señala que existe estrés percibido ante la presencia de acoso laboral en los trabajadores.

Material y Métodos

Tipo y diseño de investigación

Se realizó un estudio cuantitativo, ex post facto, de tipo descriptivo y correlacional, con diseño no experimental.

Participantes

Se obtuvo una muestra de 20 participantes dentro de las instalaciones de una tienda de autoservicio en la Ciudad de Poza Rica, a partir del momento en que el presente protocolo fue aprobado por el Jefe de Nóminas.

Los criterios de inclusión que se tomaron son los siguientes: trabajadores de la tienda de autoservicio, ambos sexos, de 18 años en adelante, con antigüedad laboral de 6 meses en adelante y ser trabajadores activos al momento de la realización del estudio.

Variables e instrumentos de medición

Las variables por estudiar fueron: el acoso laboral y estrés percibido. El acoso laboral se midió con la aplicación de la Escala Cisneros de Acoso Psicológico (Fidalgo y Piñuel, 2004). Esta escala permite identificar 43 comportamientos de acoso psicológico en el entorno laboral, mediante una escala de respuesta tipo Likert de siete puntos (0 = nunca, 6 = todos los días). Esta escala permite calcular tres indicadores: el Número de Estrategias de Acoso Psicológico (NEAP), el Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP) y el Índice Medio de Intensidad del Acoso Psicológico (IMAP). También, esta escala identifica la autoría de los comportamientos de acoso psicológico. El Alpha de Cronbach de los 43 comportamientos fue de $\alpha = 0.725$.

AO

Artículos originales

El estrés percibido se midió con la Escala de Estrés Percibido (EEP-10) de Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983), validada al español por Remor (2006). Este instrumento consta de 10 ítems que miden dos factores: F1 Estrés percibido (6 ítems) durante el último mes y F2 Afrontamiento al estrés (4 ítems). Este instrumento utiliza una escala de respuesta tipo Likert sumativa de cinco opciones (0 = nunca a 4 = siempre), con cuatro ítems invertidos. Los resultados indican que, a mayor puntuación, mayor estrés percibido. El Alpha de Cronbach de la EEP-10 fue de $\alpha = 0.345$.

Procedimiento

La aplicación fue presencial, directamente en el piso de ventas, previa firma del consentimiento informado, que garantizaba confidencialidad, voluntariedad y anonimato. Los participantes respondieron los cuestionarios en formato lápiz y papel.

Análisis de datos

Los datos recolectados se registraron en Excel y se analizaron con el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) de IBM versión 27. Posteriormente, se realizaron estadísticas descriptivas (frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central) y se determinó la correlación entre acoso laboral y estrés percibido mediante la correlación de Spearman, adecuada para escalas ordinales y muestras pequeñas, con nivel de significancia $p \leq 0.05$ (Schober et.al, 2018).

Consideraciones éticas

Para el desarrollo de esta investigación se respetaron los principios éticos de la Declaración de Helsinki.

Resultados

Se obtuvieron los siguientes resultados al analizar los instrumentos aplicados.

Características de la muestra:

La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores que aceptaron participar voluntariamente en el estudio, cuyas características generales de los participantes se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1. Características de la muestra

Variable		n	%
Sexo	Mujeres	10	50
	Hombres	10	50
Estado civil	Soltero	9	45
	Casado	6	30
	Divorciado	5	25
Área laboral	Piso de venta	14	70
	Atención en cajas	4	20
	Atención telefónica	1	5
	Recursos humanos	1	5
Antigüedad laboral	1 a 3 años	7	35
	3 a 8 años	8	40
	8 años o más	5	25

Fuente: elaboración propia.

Resultados de los comportamientos de acoso psicológico

En los resultados obtenidos de los comportamientos de acoso psicológico, se identificó que todas las conductas evaluadas por la Escala Cisneros de Acoso Psicológico estuvieron presentes en mayor o menor medida en el ambiente laboral de los participantes. Las puntuaciones medias más elevadas se observaron en las conductas: “Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada” (media = 3.15), seguida por “Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes” (media = 2.80) y “Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo” (media = 2.70) (ver Tabla 3).

Estos resultados sugieren una percepción generalizada de juicios laborales desproporcionados, injustos y persistentes, los cuales pueden contribuir

Artículos originales

significativamente al estrés de los trabajadores. Aunque el resto de las conductas reportaron medias más bajas, es importante destacar que ninguna fue inexistente, lo que indica una exposición sistemática a múltiples formas de violencia psicológica en el entorno laboral.

Frecuencia y porcentaje de autoría de los comportamientos de acoso psicológico

En cuanto a la frecuencia de la autoría del acoso psicológico, se encontró mayor porcentaje por parte de jefes o supervisores. Las conductas más atribuidas a ellos fueron: “Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o sesgada” (90%), “Me abruman con una carga de trabajo insoportable de forma malintencionada” (85%) y “Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él” (75%), reflejando una dinámica vertical descendente.

Respecto al acoso de compañeros, destacaron: “Inventan y difunden rumores y calumnias” (60%), “Recibo críticas o reproches por cualquier acción o decisión” (55%) y “Me atribuyen conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen” (50%), lo que indica acoso horizontal con base en la competencia y el conflicto interpersonal.

También se identificó acoso ascendente por subordinados, siendo la conducta más señalada “Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme” (10%).

Las conductas menos reportadas por los trabajadores fueron: “Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio” (85%), “Amenazas verbales o gestos intimidatorios” (80%), “Zarandeos o empujones” (80%), “Prohíben a otros hablar conmigo” (80%) y “Me asignan tareas absurdas” (75%).

De forma global, el análisis evidenció que los 43 comportamientos de acoso psicológico evaluados

con la Escala Cisneros están presentes en el entorno laboral de los participantes, siendo los superiores jerárquicos los principales generadores de dichas prácticas.

Resultados descriptivos de la EEP-10

La media obtenida de estrés percibido fue de 2.49 y de afrontamiento 0.345 (Tabla 2).

Tabla 2. Estadísticas descriptivas de la escala de estrés percibido.

Factor	Alpha de Cronbach	W de McDonald	Media	DS
F1. Estrés percibido	0.836	0.852	2.49	0.75
F2. Afrontamiento	0.711	0.746	1.76	1.39
Total EEP-10	0.773	0.645	2.20	0.54

Fuente: Elaboración propia. DS = Desviación estándar.

Correlación entre acoso psicológico y estrés percibido

Se identificaron cuatro correlaciones positivas y significativas ($p \leq 0.05$) entre comportamientos específicos de acoso psicológico y el nivel de estrés percibido (F1 de la EEP-10), utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, lo que indica que, a mayor frecuencia de estas conductas, mayor nivel de estrés percibido.

La primera correlación fue entre “r5 Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o sesgada” y el estrés percibido ($r = 0.469$, $p \leq 0.05$), sugiriendo que evaluaciones injustas incrementan el estrés percibido. La segunda, “r26 Recibo críticas feroces e injustas sobre aspectos de mi vida personal” ($r = 0.481$, $p \leq 0.05$), refleja el impacto del acoso que invade el ámbito privado.

AO

Artículos originales

Tabla 3. Estadísticas descriptivas y comportamientos de acoso psicológico más frecuentes por autor (Escala Cisneros).

Comportamientos de acoso psicológico de la Escala Cisneros	Estadísticas descriptivas		Frecuencia y porcentaje de comportamientos de acoso psicológico por autor							
	Media	DS	1. Jefes o supervisores		2. Compañeros de trabajo		3. Subordinados		4. Ninguno	
			f	%	f	%	f	%	f	%
r1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	1.40	1.14	15	75.0	0	0	0	0	5	25.0
r2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen 'invisible'	0.95	1.27	2	10.0	6	30.0	0	0	12	60.0
r3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	1.65	1.59	3	15.0	8	40.0	2	10.0	7	35.0
r4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	0.75	0.91	7	35.0	3	15.0	0	0	10	50.0
r5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	3.15	1.13	18	90.0	2	10.0	0	0	0	0
R6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	0.85	1.26	7	35.0	0	0	0	0	13	65.0
r7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	0.85	1.69	5	25.0	0	0	0	0	15	75.0
r8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	1.10	1.20	9	45.0	1	5.0	1	5.0	9	45.0
r9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.	1.00	1.29	7	35.0	1	5.0	0	0	12	60.0
r10. Me abruma con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	2.55	1.27	17	85.0	1	5.0	0	0	2	10.0
r11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	1.00	1.16	8	40.0	1	5.0	1	5.0	10	50.0
r12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	1.15	1.69	7	35.0	0	0	0	0	13	65.0
r13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	1.30	1.26	10	50.0	0	0	1	5.0	9	45.0
r14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	0.50	1.10	3	15.0	1	5.0	0	0	16	80.0
r15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	2.55	1.27	12	60.0	5	25.0	0	0	3	15.0
r16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	2.20	1.15	10	50.0	7	35.0	0	0	3	15.0
r17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	2.70	1.80	5	25.0	11	55.0	0	0	4	20.0
r18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	2.80	1.47	10	50.0	7	35.0	0	0	3	15.0
r19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	2.00	1.89	7	35.0	6	30.0	0	0	7	35.0
r20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	2.00	2.05	10	50.0	0	0	1	5.0	9	45.0
r21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	1.00	1.41	8	40.0	1	5.0	0	0	11	55.0
r22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	2.00	1.25	7	35.0	9	45.0	0	0	4	20.0
r23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	1.10	1.55	2	10.0	6	30.0	0	0	12	60.0

Artículos originales

Comportamientos de acoso psicológico de la Escala Cisneros	Estadísticas descriptivas		Frecuencia y porcentaje de comportamientos de acoso psicológico por autor							
	Media	DS	1. Jefes o supervisores		2. Compañeros de trabajo		3. Subordinados		4. Ninguno	
			f	%	f	%	f	%	f	%
r24. Me menosprecian personal o profesionalmente	2.60	1.63	12	60.0	5	25.0	0	0	3	15.0
r25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	0.75	1.25	0	0	7	35.0	0	0	13	65.0
r26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	1.30	1.55	6	30.0	5	25.0	0	0	9	45.0
r27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	0.45	0.99	2	10.0	1	5.0	1	5.0	16	80.0
r28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	0.25	0.63	2	10.0	1	5.0	0	0	17	85.0
r29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	1.00	1.21	6	30.0	4	20.0	0	0	10	50.0
r30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	0.50	1.10	3	15.0	1	5.0	0	0	16	80.0
r31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	1.25	1.31	4	20.0	5	25.0	1	5.0	10	50.0
r32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	1.55	1.19	2	10.0	12	60.0	0	0	6	30.0
r33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	1.25	1.48	6	30.0	2	15.0	0	0	11	55.0
r34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	1.20	1.38	8	40.0	1	5.0	1	5.0	10	50.0
r35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	1.45	1.31	3	15.0	10	50.0	0	0	7	35.0
r36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	2.20	1.54	15	75.0	0	0	0	0	5	25.0
r37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	1.25	1.25	12	60.0	0	0	0	0	8	40.0
r38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	0.45	0.88	3	15.0	2	10.0	0	0	15	75.0
r39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	1.80	1.57	7	35.0	5	25.0	0	0	8	40.0
r40. Intentan persistentemente desmoralizarme	1.45	1.19	5	25.0	7	35.0	1	5.0	7	35.0
r41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	1.05	1.27	4	20.0	6	30.0	0	0	10	50.0
r42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar ‘pillarme en algún renuncio’	0.75	1.33	4	20.0	1	5.0	0	0	15	75.0
r43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	1.70	1.71	5	25.0	6	30.0	0	0	9	45.0

Fuente: elaboración propia. DS= desviación estándar. NEAP= 43, IGAP= 1.41, IMAP= 1.41.

Artículos originales

La tercera conducta fue “r36 Recibo presión indebida para sacar adelante el trabajo” ($r = 0.494$, $p \leq 0.05$), y la cuarta, con mayor correlación fue “r37 Me asignan plazos o cargas de trabajo irrazonables” ($r = 0.532$, $p \leq 0.05$), indicando que las exigencias excesivas tienen el mayor efecto sobre el estrés percibido.

En conjunto, estos resultados permiten afirmar que ciertos comportamientos de acoso psicológico ejercen un efecto directo sobre el estrés percibido de los trabajadores.

Tabla 4. Correlación de Spearman entre comportamientos de acoso psicológico con estrés percibido y afrontamiento.

Comportamientos de acoso psicológico de Escala Cisneros	F1. Estrés percibido	F2. Afrontamiento
r5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	.469*	-.053
r26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	.481*	-.105
r36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	.494*	-.208
r37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	.532*	-.398

Fuente: elaboración propia. * $p \leq 0.05$.

Discusión

Los hallazgos de esta investigación confirman la presencia sistemática del acoso laboral en la tienda evaluada, mostrando una relación significativa con el estrés percibido por los trabajadores. Las conductas más frecuentes —como evaluaciones injustas, presión indebida y críticas constantes— coinciden con lo que Leymman (1996, citado en Navarrete, 2022) denomina terror psicológico, caracterizado por acciones sutiles pero persistentes que afectan la estabilidad emocional del trabajador.

El hecho de que los supervisores sean identificados como los principales agresores refuerza la noción de

acoso vertical descendente, apoyada por Piñuel y Zabala (2001) quienes explican que estilos autoritarios y estructuras organizacionales disfuncionales facilitan el abuso de poder y la ausencia de mecanismos de regulación interna. Esta realidad refleja una cultura organizacional que permite, o al menos tolera, tales prácticas abusivas.

Desde el modelo de Karasek (1998), la combinación de altas exigencias laborales con bajo control sobre las tareas propicia un ambiente de estrés crónico. Este patrón se evidencia en las correlaciones significativas halladas entre el estrés percibido y conductas como la presión para cumplir tareas, plazos irrazonables y evaluaciones sesgadas. Por otro lado, el modelo de Siegrist (1996) permite interpretar este malestar como consecuencia del desequilibrio entre el esfuerzo realizado y la falta de reconocimiento, incrementando la percepción de injusticia y desvalorización en el trabajador.

Aunque las conductas más agresivas, como amenazas físicas, fueron reportadas con menor frecuencia, su baja presencia no reduce la gravedad del fenómeno. Las microagresiones sostenidas en el tiempo —según Fernández y Llorens (2002) tienen efectos igualmente devastadores en la salud mental y el desempeño laboral.

Conclusiones

Con respecto a la hipótesis propuesta inicialmente en el estudio, se corrobora que existe una asociación significativa entre las variables de acoso laboral y estrés percibido. Las conductas específicas que presentaron una mayor asociación con el estrés fueron: evaluaciones laborales inequitativas ($r = 0.469$, $p \leq 0.05$), críticas feroces sobre la vida personal ($r = 0.481$, $p \leq 0.05$), presión indebida para sacar el trabajo ($r = 0.494$, $p \leq 0.05$) y asignación de cargas o plazos irrazonables ($r = 0.532$, $p \leq 0.05$). Estos resultados confirman que el acoso psicológico

Artículos originales

—aunque muchas veces se presente de forma sutil— influye en el estrés percibido de los trabajadores.

El acoso se manifiesta en diversas formas dentro del entorno laboral evaluado, con una alta presencia de conductas ejercidas por superiores jerárquicos, quienes fueron identificados como principales emisores de evaluaciones injustas, sobrecarga malintencionada y restricciones en la comunicación. Asimismo, los compañeros de trabajo participan activamente en conductas como rumores malintencionados, críticas y descalificaciones. En contraste, el acoso proveniente de subordinados fue reportado con baja frecuencia.

De forma integral, se cumplió el objetivo de la investigación: en primer lugar, se identificaron y describieron las principales formas de acoso psicológico laboral y sus niveles de estrés percibido entre los trabajadores de atención al cliente en la tienda estudiada. En segundo lugar, se analizó la correlación entre el acoso laboral y el estrés, encontrando correlaciones significativas que prueban la hipótesis planteada. Por último, se propusieron recomendaciones concretas orientadas a la prevención institucional y al fortalecimiento de competencias emocionales en el personal.

En conclusión, el acoso laboral es un riesgo psicosocial real y urgente que debe atenderse desde una perspectiva organizacional y ética (De Miguel Barrado y Prieto, 2016). Además, se refuerza el rol del psicólogo organizacional como agente clave en la creación y mantenimiento de entornos laborales saludables, seguros y justos.

Recomendaciones

- Implementar un protocolo institucional de prevención y atención del acoso laboral con mecanismos confidenciales, procesos claros y sanciones, conforme a la NOM-035 (Diario Oficial de la Federación, 2018) y el Convenio

190 de la OIT (International Labour Organization [ILO], 2019).

- Capacitar a directivos, líderes y supervisores en la dirección de personal, prevención del acoso laboral, inteligencia emocional, liderazgo ético y comunicación asertiva para promover una gestión que respete los derechos humanos de los trabajadores.
- Realizar diagnósticos periódicos del clima organizacional y riesgos psicosociales con instrumentos válidos, confiables y anónimos para detectar acoso y estrés.
- Desarrollar campañas internas de sensibilización sobre acoso laboral y salud mental mediante materiales informativos y talleres.
- Brindar apoyo psicológico profesional mediante programas de intervención y atención a los trabajadores.
- Fomentar redes de apoyo y espacios de confianza que permitan la expresión libre sin temor a represalias.

Referencias

- Ávila, C. A., Bernal, T. V., & Alzate, L. (2016). ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing? *Psyconex. Psicología, Psicoanálisis y Conexiones*, 8(13), 1–10.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385–396. <https://doi.org/10.2307/2136404>
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: el caso español. *Revista Perspectivas*, (38), 25–44. <https://doi.org/10.35319/ngxwr191>
- Diario Oficial de la Federación. (23 de octubre de 2018). NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018#gsc.tab=0

Artículos originales

- Fernández, D., & Llorens, . (2002). Acoso moral (mobbing): una dimensión del riesgo psicosocial. https://www.ccoo.cat/pdf_documents/17943.pdf
- Fidalgo, Á. M., & Piñuel, I. (2004). La Escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615–624.
- Hernández, G. (14 de junio de 2024). En 2024 crecieron renuncias por acoso y condiciones laborales peligrosas. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/En-2024-crecieron-renuncias-por-acoso-y-condiciones-laborales-peligrosas-20240613-0126.html>
- International Labour Organization. (21 de junio de 2021). Recomendación sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (Recomendación No. 206). https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEX_PUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R206#:~:text=Recomendaci%C3%B3n%20sobre%20la%20eliminaci%C3%B3n%20de,en%20el%20mundo%20del%20trabajo
- Karasek, R. (1998). El modelo demandas-control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. En *Organización Internacional del Trabajo (Ed.)*, Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo (pp. 6–15). Ginebra: OIT.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184. <https://www.kwesthues.com/e-LeymannEJWOP1996.pdf>
- Leymann, H. (2022). Mobbing y terror psicológico en los lugares de trabajo. En H. Leymann (Ed.), *Textos fundamentales sobre mobbing* (pp. 1–14).
- López, R. (27 de febrero de 2023). INEGI: 12 renuncias cada hora por acoso laboral y discriminación. *Milenio*. <https://www.milenio.com/politica/inegi-12-renuncias-hora-acoso-laboral-discriminacion>
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). Experiencias de violencia y acoso en el trabajo: Primera encuesta mundial. Ginebra: OIT. <https://doi.org/10.54394/TGKC5288>
- Organización Mundial de la Salud. (28 de septiembre de 2022). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

- Piñuel, I., & Zabala. (2001). Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo (Vol. 67). Santander, España: Sal Terrae.
- Remor, E. (2006). Psychometric properties of a European Spanish version of the Perceived Stress Scale (PSS). *The Spanish Journal of Psychology*, 9(1), 86–93.
- Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: Appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763–1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>

Declaración de conflicto de intereses

Los autores de este artículo expresan que no tuvieron ningún conflicto de intereses durante la preparación de este documento ni para su publicación.

Obra protegida con una licencia Creative Commons

