Revista Cubana de Salud y Trabajo. 2026;27:e1111

Artículo original

Mobbing vertical descendente e intención de renuncia en las micro, pequeñas y medianas empresas

Downward mobbing and turnover intention in small and medium-sized enterprises

Felipe de Jesús Solorio Martínez[1*] https://orcid.org/0009-0008-0855-8048

[1]Universidad Latina de América, Doctorado en Ciencias Administrativas. Morelia, Michoacán, México.

[*]Autor para la correspondencia: 22510005@unla.edu.mx

RESUMEN

Introducción: El *mobbing* vertical descendente es un riesgo psicosocial frecuente en las micro, pequeñas y medianas empresas, donde la regulación interna es débil, y se asocia con la decisión de abandonar el empleo.

Objetivo: Estimar su prevalencia y su asociación con la intención de renuncia en vendedores de piso de empresas de pintura de Morelia, Michoacán.

Métodos: Estudio transversal, descriptivo y correlacional en 133 vendedores. Se aplicó un cuestionario de 60 reactivos con escalas de siete puntos; el *mobbing* se midió con 16 reactivos adaptados del cuestionario de actos negativos y la intención de renuncia con diez reactivos de diferencial semántico. La prevalencia se estimó con intervalo de confianza del 95 % por el método de *Wilson*; la asociación, con razón de prevalencia, razón de momios y correlación de *Pearson*.

Resultados: La prevalencia de *mobbing* vertical descendente fue del 64,7 % (intervalo de confianza del 95 %: 56,2–72,3). El 83,7 % de quienes reportaron *mobbing* manifestó intención de renuncia, frente al 29,8 % de quienes no lo reportaron (razón de prevalencia = 2,81; intervalo de confianza del 95 %: 1,79–4,40). La correlación entre *mobbing* e intención de renuncia fue positiva y significativa ($r = 0,662$; $p < 0,001$).

Conclusiones: El *mobbing* vertical descendente mostró una prevalencia elevada y una asociación fuerte con la intención de renuncia. Medir y atender este riesgo psicosocial en las micro, pequeñas y medianas empresas es condición para retener el talento y proteger la salud laboral.

Palabras clave: *mobbing*; agotamiento profesional; satisfacción en el trabajo; rotación de personal; condiciones de trabajo; salud laboral

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

ABSTRACT

Introduction: Downward mobbing is a frequent psychosocial risk in micro, small and medium-sized enterprises, where internal regulation is weak, and it is associated with the decision to leave the job.

Objective: To estimate the prevalence of downward mobbing and its association with turnover intention among floor sales staff of paint micro, small and medium-sized enterprises in Morelia, Michoacán.

Methods: Cross-sectional, descriptive and correlational study in 133 floor sales staff. A 60-item questionnaire with seven-point scales was applied; mobbing was measured with 16 items adapted from the negative acts questionnaire, and turnover intention with ten semantic differential items. Prevalence was estimated with a 95% confidence interval using the Wilson method; the association was assessed with prevalence ratio, odds ratio and Pearson correlation.

Results: the prevalence of downward mobbing was 64.7% (95% CI: 56.2–72.3). Of those who reported mobbing, 83.7% expressed turnover intention, compared with 29.8% of those who did not (prevalence ratio = 2.81; 95% CI: 1.79–4.40). The correlation between mobbing and turnover intention was positive and significant ($r=0.662$; $p<0.001$).

Conclusions: downward mobbing showed a high prevalence and a strong association with turnover intention. Measuring and addressing this psychosocial risk in micro, small and medium-sized enterprises is a condition to retain talent and protect occupational health.

Keywords: mobbing; burnout; job satisfaction; personnel turnover; working conditions; occupational health

Recibido: 18 de septiembre de 2026

Aceptado: 05 de noviembre de 2026

Publicado: 05 de noviembre de 2026

Editor a cargo: MSc. Jesús Salvador Hernández Romero

Formato para cita (Vancouver): Solorio FJ. Acoso laboral vertical descendente e intención de renuncia en las micro, pequeñas y medianas empresas. Rev cuban salud trabajo. 2026 [acceso DD/MM/AAAA];27:e1111. Disponible en: https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/artile/view/1111

Introducción

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

El *mobbing* constituye un problema de salud pública por su magnitud y por sus consecuencias sobre el bienestar de las personas trabajadoras. En México, la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo documentó 109 319 renuncias por violencia psicológica y acoso durante 2022, lo que equivale a una renuncia cada cinco minutos.[1] La Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares encontró que casi tres de cada diez mujeres trabajadoras han enfrentado violencia en algún momento de su vida laboral.[2] La Organización Mundial de la Salud lo reconoce como un desafío sanitario que exige intervenciones intersectoriales, y el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo consagró el derecho a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso.[3,4]

La magnitud del fenómeno se agrava en el tejido empresarial que concentra la mayor parte del empleo. Las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99,8 % de las unidades económicas de México y generan cerca del 68 % del empleo,[5] de modo que la mayoría de la población trabajadora labora en entornos de menor tamaño, donde los procesos de recursos humanos son informales y los protocolos de atención al *mobbing* suelen ser escasos. En esos contextos, el *mobbing* tiende a normalizarse y la renuncia aparece como su desenlace previsible.

Dentro del *mobbing*, la modalidad vertical descendente —la que ejerce el superior jerárquico sobre el subordinado— es la que más afecta la permanencia del personal. Sus manifestaciones son reconocibles: humillaciones frente a compañeros, aislamiento progresivo, sobrecarga sin justificación y menosprecio sistemático de las funciones.[6,7] Se trata de conductas que lesionan la dignidad y que, por su carácter sutil, se ejercen sin dejar marcas visibles, lo que dificulta su detección y, por tanto, su freno.[8,9] La evidencia meta-analítica identifica el *mobbing* como un predictor robusto de la intención de renuncia y de otros desenlaces adversos para la salud.[10,11,12]

La evidencia mexicana es consistente. La validación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo con 800 trabajadores confirmó una fiabilidad adecuada y correlaciones positivas con síntomas psicosomáticos y negativas con el clima organizacional.[13] En Morelia, un estudio desde el enfoque cognitivo-conductual documentó ansiedad, síntomas depresivos y afectación de la autoestima en trabajadores sin redes de apoyo ni mecanismos institucionales de defensa.[14] En el comercio minorista de la capital michoacana se observó que la permisividad institucional ante las jefaturas autoritarias genera desánimo, ausentismo y, finalmente, renuncia del personal de ventas.[15]

La relación entre *mobbing* y renuncia admite varias lecturas teóricas. El modelo clásico del proceso de renuncia describe una secuencia que va de la insatisfacción a la intención y de esta a la salida.[16,17] La teoría de la conservación de los recursos plantea que la exposición sostenida a estresores interpersonales agota los recursos del trabajador y activa conductas de protección, entre ellas el abandono del empleo.[18] La

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

supervisión abusiva y la injusticia organizacional debilitan el contrato psicológico y el apoyo organizacional percibido,[19,20,21,22] lo que refuerza la intención de renunciar.

Pese a esta evidencia, persiste una brecha entre el reconocimiento normativo y la medición efectiva del problema. La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 obliga a identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo,[23] pero su aplicación en las micro, pequeñas y medianas empresas es limitada, y son pocos los estudios que cuantifican la prevalencia del *mobbing* vertical descendente y su vínculo con la intención de renuncia en sectores de baja regulación. El comercio al por menor de pintura y recubrimientos de Morelia ofrece un caso pertinente: el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas registra 202 establecimientos de ese giro, con personal de piso expuesto a una interacción constante con sus superiores.[24,25]

Frente a este panorama, el presente estudio se propuso estimar la prevalencia del *mobbing* vertical descendente y su asociación con la intención de renuncia en vendedores de piso de micro, pequeñas y medianas empresas de pintura de Morelia, Michoacán. El propósito es aportar evidencia cuantitativa que sustente la detección temprana y la prevención de un riesgo psicosocial desatendido en el segmento empresarial mayoritario del país.

Métodos

Diseño

Se realizó un estudio cuantitativo, observacional, transversal y de alcance descriptivo-correlacional. El diseño fue no experimental: las variables se midieron en un único momento, sin manipulación, y el análisis se orientó a estimar la prevalencia del *mobbing* vertical descendente y su asociación con la intención de renuncia.

Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por vendedores de piso (mostrador) de micro, pequeñas y medianas empresas dedicadas al comercio al por menor de pintura y recubrimientos (clave SCIAN 467113) en la ciudad de Morelia, Michoacán, México. De acuerdo con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas, en Morelia se identificaron 202 establecimientos de ese giro, que se utilizaron como marco muestral de referencia, ya que no existe un censo nominal de vendedores de piso.[24,25]

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

El tamaño de muestra se calculó con la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, lo que arrojó 133 vendedores. El muestreo se diseñó de forma estratificada proporcional según cinco zonas de la ciudad (centro, norte, sur, oriente y poniente). La muestra final de la fase de encuesta quedó conformada por 133 participantes con datos completos, que corresponde al tamaño planificado. De forma independiente, una fase piloto con 30 vendedores se utilizó exclusivamente para validar el instrumento y no se incluyó en los resultados.

Instrumento

Se aplicó un cuestionario estructurado de 60 reactivos con escalas de respuesta de siete puntos, organizado en siete secciones. Diez reactivos recogieron características sociodemográficas y laborales (zona, edad, sexo, nivel educativo, estado civil, antigüedad, tipo de contrato, horario, dependientes económicos e ingreso). El *mobbing* vertical descendente se midió con 16 reactivos de frecuencia (de "muy raro" a "siempre") adaptados del *Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R)*, que indagan agresiones verbales, obstaculización de tareas, aislamiento, rumores, discriminación y trato desigual atribuidos al superior jerárquico durante los últimos seis meses.[9] La intención de renuncia se midió con diez reactivos de diferencial semántico de *Osgood* referidos a la probabilidad de dejar el empleo en los próximos meses.[26] El clima laboral (ocho reactivos), el estrés laboral (seis), el apoyo organizacional percibido (cinco) y la justicia laboral (cinco) se midieron con escalas de acuerdo tipo *Likert* de siete puntos.

La validez de contenido se estableció por revisión de la literatura y juicio de expertos. En la fase piloto (n = 30), la consistencia interna fue aceptable o excelente en las seis escalas: clima laboral (α = 0,886; ω = 0,888), *mobbing* (α = 0,850; ω = 0,855), estrés laboral (α = 0,749; ω = 0,760), apoyo organizacional (α = 0,820; ω = 0,829), justicia laboral (α = 0,862; ω = 0,868) e intención de renuncia (α = 0,919; ω = 0,921).

Variables y operacionalización

La variable principal de exposición fue el *mobbing* vertical descendente. Para cada participante se calculó el promedio de los 16 reactivos y se consideró presencia de *mobbing* cuando dicho promedio superó el umbral de 4 puntos. La variable de desenlace fue la intención de renuncia, calculada como el promedio de los diez reactivos y clasificada como presente cuando superó 4 puntos. Se adoptó el punto medio de la escala (4) como umbral, de modo que un promedio superior a 4 refleja una frecuencia de exposición —o un grado de acuerdo— por encima del nivel neutral; este criterio permite clasificar a los participantes en categorías interpretables sin supuestos sobre la distribución de las puntuaciones. Los cinco constructos psicosociales se trataron también como variables continuas (rango de 1 a 7).

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Procedimiento

El cuestionario se aplicó de forma autoadministrada en formato digital, con consentimiento informado integrado en la primera página. La participación fue voluntaria y anónima, y no se recogieron datos que permitieran identificar a los participantes. La aplicación se realizó en los centros de trabajo, durante la jornada laboral, a lo largo de aproximadamente seis semanas.

Análisis de los datos

El procesamiento se realizó con los lenguajes *R* y *Python*. La prevalencia de *mobbing* se estimó como proporción con su intervalo de confianza del 95 % calculado por el método de *Wilson*. La asociación entre *mobbing* e intención de renuncia se evaluó mediante una tabla de contingencia, la prueba de independencia de chi cuadrado, la razón de prevalencia y la razón de momios, ambas con intervalo de confianza del 95 %. La magnitud de la asociación entre las variables continuas se estimó con el coeficiente de correlación de *Pearson*. Se calcularon estadísticos descriptivos con sus intervalos de confianza y se consideró un nivel de significación de $p < 0{,}05$. Además, se estimó la razón de momios ajustada mediante una regresión logística, controlando por sexo, edad y tipo de contrato, para valorar la robustez de la asociación.

Consideraciones éticas

El estudio se condujo conforme a los principios de la Declaración de Helsinki. Todos los participantes otorgaron consentimiento informado antes de responder, la participación fue voluntaria y podían retirarse en cualquier momento. La información se trató de forma confidencial y agregada, sin identificadores personales, en apego a la normativa aplicable en materia de protección de datos. El protocolo se alineó con la NOM-035-STPS-2018 sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo.[23]

Uso de inteligencia artificial

Se empleó un modelo de lenguaje de gran tamaño (*DeepSeek*) como herramienta auxiliar para la interpretación narrativa de los resultados estadísticos. El modelo no participó en el diseño del estudio, la recolección de datos ni el análisis formal, y todo contenido generado fue revisado y validado por el autor, quien asume la responsabilidad del manuscrito.

Disponibilidad de los datos

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Los datos que sustentan este estudio están disponibles a solicitud razonable del autor de correspondencia, respetando las restricciones de confidencialidad y el consentimiento informado.

Resultados

Características de la muestra

La muestra analizada estuvo conformada por 133 vendedores de piso con datos completos. La edad promedio fue de 33,4 ± 9,8 años. El 57,1 % fueron hombres y el 42,9 % mujeres. Por zona, predominaron oriente y centro (26,3 % cada una), seguidas de poniente (25,6 %), norte (11,3 %) y sur (10,5 %). El nivel educativo más frecuente fue secundaria (29,3 %), seguido de preparatoria (23,3 %) y carrera técnica (21,8 %). En cuanto al tipo de contrato, el 39,8 % contaba con contrato permanente, el 31,6 % con contrato temporal y el 28,6 % trabajaba sin contrato escrito. La tabla 1 resume las características sociodemográficas.

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra (fase Encuesta)

Característica	Categoría	n	%
Edad (años), M ± DE	33,4 ± 9,8		
Zona	Centro	24	32,0
	Oriente	22	29,3
	Poniente	15	20,0
	Norte	10	13,3
	Sur	4	5,3
Sexo	Masculino	41	54,7
	Femenino	34	45,3
Nivel educativo	Secundaria	23	30,7
	Preparatoria	19	25,3
	Primaria	12	16,0
	Carrera técnica	12	16,0
	Licenciatura / Ingeniería	9	12,0
Estado civil	Soltero/a	31	41,3
	Casado/a	17	22,7
	Unión libre	15	20,0
	Divorciado/a	12	16,0

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Tipo de contrato	Temporal	27	36,0
	Permanente	27	36,0
	Sin contrato escrito	21	28,0

Notas: n = 75. M = media; DE = desviación estándar.
Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta.

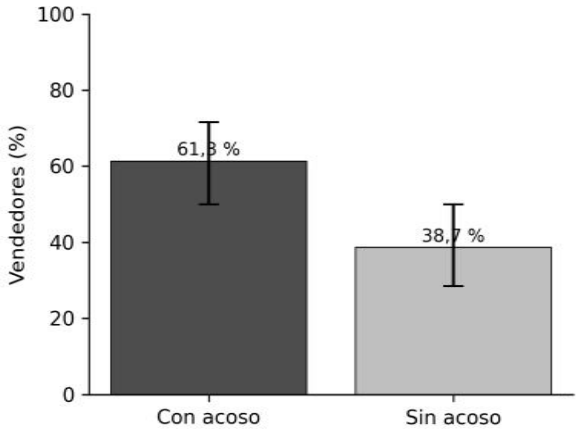
Prevalencia del *mobbing* vertical descendente

La prevalencia de *mobbing* vertical descendente fue del 64,7 % (86 de 133; intervalo de confianza del 95 %: 56,2–72,3). El promedio general del constructo fue de 4,53 ± 1,31 en la escala de 1 a 7. La tabla 2 presenta la distribución de la prevalencia y la figura 1 la ilustra con su intervalo de confianza.

Tabla 2. Prevalencia de mobbing vertical descendente (fase Encuesta)

Indicador	n	%	IC 95 %
Con acoso vertical descendente	46	61,3	50,0–71,5
Sin acoso vertical descendente	29	38,7	28,5–50,0
Total	75	100,0	

Notas: Presencia de acoso = promedio de los 16 ítems > 4. IC 95 % calculado por el método de *Wilson*.
Fuente: Elaboración propia.



Notas: n = 75. Las barras de error representan el intervalo de confianza del 95 %.
Fuente: Elaboración propia.
Fig 1. Prevalencia de acoso laboral vertical descendente en vendedores de piso.

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Acoso e intención de renuncia

Entre los vendedores que reportaron *mobbing* vertical descendente, el 83,7 % (72 de 86) manifestó intención de renuncia, frente al 29,8 % (14 de 47) de quienes no lo reportaron. La asociación fue estadísticamente significativa ($\chi^2 = 38{,}69$; $p < 0{,}001$), con una razón de prevalencia de 2,81 (intervalo de confianza del 95 %: 1,79–4,40) y una razón de momios de 12,12 (intervalo de confianza del 95 %: 5,19–28,30). La tabla 3 presenta el cruce de ambas variables.

Tabla 3. Acoso laboral vertical descendente e intención de renuncia (fase Encuesta)

Acoso vertical descendente	Con renuncia	Sin renuncia	Total
Con acoso	41	5	46
Sin acoso	13	16	29
Total	54	21	75

Notas: Intención de renuncia = promedio de los diez ítems > 4. Renuncia con acoso 89,1 % frente a 44,8 % sin acoso; razón de prevalencia = 1,99 (IC 95 % 1,31–3,01); razón de momios = 10,09 (IC 95 % 3,09–32,92); $\chi^2 = 17{,}32$, $p = 0{,}000$.

Fuente: Elaboración propia.

Asociación ajustada

En el modelo de regresión logística ajustado por sexo, edad y tipo de contrato, el *mobbing* vertical descendente mantuvo una asociación significativa con la intención de renuncia (razón de momios ajustada = 16,07; intervalo de confianza del 95 %: 6,23–41,41; $p < 0{,}001$). La edad también resultó significativa (razón de momios ajustada = 1,06; intervalo de confianza del 95 %: 1,01–1,11; $p = 0{,}022$), mientras que el sexo y la ausencia de contrato escrito no alcanzaron significación estadística. La tabla 4 presenta el modelo ajustado.

Tabla 4. Regresión logística de la intención de renuncia (fase Encuesta)

Variable	*O*R ajustada	IC 95 %	*p*
Acoso vertical descendente (con *vs*. sin)	12,02	3,44–42,04	0,000
Sexo (masculino *vs*. femenino)	1,02	0,30–3,49	0,978
Edad (por año)	1,03	0,97–1,09	0,281
Sin contrato escrito (*vs*. con contrato)	0,86	0,23–3,24	0,822

Notas: Variable dependiente: intención de renuncia (promedio de los 10 ítems > 4). OR = razón de momios; IC 95 % de *Wald*. n = 75.

Fuente: Elaboración propia.

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Estadísticos descriptivos

En la escala de 1 a 7, el clima laboral (5,09 ± 1,22) y el apoyo organizacional (4,89 ± 1,45) mostraron las medias y DE más altas, mientras que el *mobbing* (4,53 ± 1,31) y la intención de renuncia (4,52 ± 1,59) se ubicaron por encima del punto medio. La tabla 5 presenta los estadísticos descriptivos de los seis constructos.

Tabla 5 Estadísticos descriptivos de los constructos (fase Encuesta)

Constructo	n	M	DE	IC 95 %
Clima laboral	75	5,11	1,26	4,83–5,40
Acoso laboral	75	4,44	1,25	4,15–4,72
Estrés laboral	75	4,58	1,46	4,25–4,91
Apoyo organizacional	75	4,85	1,39	4,54–5,16
Justicia laboral	75	4,67	1,60	4,31–5,04
Intención de renuncia	75	4,56	1,48	4,22–4,89

Notas: Escala de 1 a 7. M = media; DE = desviación estándar; IC 95 % de la media.

Fuente: Elaboración propia.

Correlaciones entre los constructos

La correlación entre *mobbing* vertical descendente e intención de renuncia fue positiva, fuerte y significativa ($r = 0{,}662$; $p < 0{,}001$). El clima laboral correlacionó de forma positiva con el apoyo organizacional ($r = 0{,}41$) y la justicia laboral ($r = 0{,}39$), y el estrés laboral mostró correlaciones negativas con el clima ($r = -0{,}51$) y el apoyo organizacional ($r = -0{,}30$). La tabla 6 presenta la matriz de correlaciones y la figura 2 la relación entre acoso e intención de renuncia.

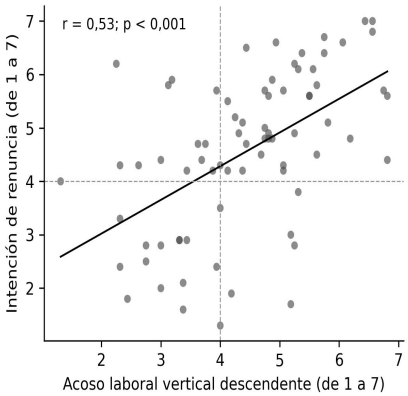
Tabla 6. Matriz de correlaciones de *Pearson* entre los constructos (fase Encuesta)

Constructo	Clima	Acoso	Estrés	Apoyo	Justicia	Renuncia
1. Clima laboral	1					
2. Acoso laboral	-0,19	1				
3. Estrés laboral	-0,48*	0,20	1			
4. Apoyo organizacional	0,47*	0,04	-0,30*	1		
5. Justicia laboral	0,44*	0,11	-0,30*	0,31*	1	
6. Intención de renuncia	0,03	0,53*	0,16	0,13	0,15	1

Notas: * $p < 0{,}05$. Matriz triangular inferior. Correlación acoso–renuncia: $r = 0{,}53$, $p = 0{,}000$.

Fuente: Elaboración propia.

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



Notas: Las líneas discontinuas señalan el umbral de 4 puntos en ambas escalas. Relación entre acoso laboral vertical descendente e intención de renuncia (n = 75)

Fuente: Elaboración propia.

Fig. 2. Relación entre acoso e intención de renuncia.

Consistencia interna de la muestra

En la muestra de 133 participantes, el *alfa* de *Cronbach* fue de 0,894 para clima laboral, 0,860 para *mobbing*, 0,739 para estrés laboral, 0,833 para apoyo organizacional, 0,808 para justicia laboral y 0,905 para intención de renuncia, lo que respalda la fiabilidad de las mediciones en la muestra analizada.

Discusión

Los resultados muestran que el *mobbing* vertical descendente es un fenómeno extendido en el comercio minorista de pintura de Morelia: seis de cada diez vendedores de piso reportaron conductas hostiles atribuibles a su superior, y la intención de renuncia fue casi el triple de frecuente entre quienes las reportaron. La prevalencia observada (64,7 %) resulta coherente con la literatura que describe una mayor exposición en organizaciones pequeñas, con procesos de recursos humanos informales y escasa regulación interna.[13,15] La asociación encontrada (razón de prevalencia de 2,81 y correlación de 0,662) es consistente con la evidencia meta-analítica que identifica el *mobbing* como un predictor robusto de la intención de renuncia.[10,11,12] Desde la salud ocupacional, la exposición sostenida al *mobbing* se asocia con ansiedad, síntomas depresivos y agotamiento, de modo que su medición no solo anticipa la renuncia, sino que permite identificar a trabajadores en riesgo.[10,12]

La magnitud de la asociación merece atención. El *mobbing* vertical descendente concentra el poder formal de la relación laboral, lo que reduce la capacidad del trabajador de modificar la situación y aumenta la

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

probabilidad de que la salida se perciba como la única respuesta viable. Desde la teoría de la conservación de los recursos, la exposición sostenida a estresores interpersonales agota los recursos personales y activa conductas de protección, entre ellas el abandono del empleo.[18] La supervisión abusiva y la percepción de injusticia debilitan además el contrato psicológico y el apoyo organizacional percibido,[19,20,21,22] lo que configura el proceso de renuncia descrito por los modelos clásicos.[16,17]

La evidencia de este estudio sugiere que la renuncia en las micro, pequeñas y medianas empresas no es un acto impulsivo, sino el desenlace de un deterioro sostenido en el que el *mobbing* ocupa un lugar central. El dato es relevante para la gestión del talento porque, en estos entornos, la pérdida de personal de piso implica costos de reclutamiento, capacitación y productividad que la empresa difícilmente absorbe. La intención de renuncia, además, es un indicador temprano: se manifiesta antes de que la salida ocurra y, por tanto, ofrece una ventana de intervención.

El hallazgo también interpela el plano institucional. La NOM-035-STPS-2018 obliga a identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo,[23] y el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo establece el derecho a un mundo laboral libre de violencia y acoso.[4] Sin embargo, la brecha entre el mandato normativo y su cumplimiento es amplia en el segmento empresarial mayoritario. La medición sistemática del *mobbing* vertical descendente, con instrumentos breves y validados, constituye una condición práctica para cerrar esa brecha y para que las intervenciones se dirijan a donde el riesgo es mayor.

Para las micro, pequeñas y medianas empresas, las implicaciones son concretas. Primero, conviene incorporar la medición periódica de los factores psicosociales, aunque sea con escalas reducidas, como parte de la evaluación del clima y no como un trámite aislado. Segundo, la evidencia apunta a la necesidad de protocolos de atención y canales de denuncia que funcionen en organizaciones sin áreas formales de recursos humanos. Tercero, la capacitación de las jefaturas en liderazgo y manejo de conflictos puede reducir la normalización de las conductas hostiles, que en este sector suelen justificarse por la presión de resultados. Finalmente, los resultados sugieren que la retención del talento depende menos de incentivos económicos que de condiciones psicosociales básicas, entre ellas no ser tratado con hostilidad.

Limitaciones del estudio

El estudio tiene limitaciones que conviene considerar. El diseño transversal impide establecer relaciones causales: la asociación observada es compatible con la hipótesis de que el *mobbing* precede a la intención de renuncia, pero también con otras explicaciones. Las mediciones son autoinformadas y podrían verse

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

afectadas por sesgo de método común. La muestra corresponde a una sola ciudad y a un solo giro comercial, lo que limita la generalización a otros contextos, aunque favorece la validez interna al controlar la heterogeneidad sectorial. Finalmente, el muestreo se realizó en establecimientos seleccionados por zona, sin un censo nominal de vendedores, lo que puede introducir sesgo de selección. Asimismo, aunque la escala de *mobbing* se basa en un instrumento validado, no se realizó un análisis factorial confirmatorio en esta muestra, y el umbral adoptado no distingue grados de severidad, por lo que las estimaciones de prevalencia deben leerse como indicativas.

Pese a estas limitaciones, el estudio aporta evidencia cuantitativa sobre un riesgo psicosocial desatendido en el segmento empresarial que concentra la mayor parte del empleo, y ofrece una línea base para intervenciones de prevención y para investigaciones longitudinales futuras.

Conclusiones

El acoso laboral vertical descendente mostró una prevalencia elevada en los vendedores de piso de las micro, pequeñas y medianas empresas de pintura de Morelia: seis de cada diez participantes reportaron conductas hostiles de parte de su superior. La intención de renuncia fue casi el triple de frecuente entre quienes reportaron *mobbing* que entre quienes no lo hicieron, con una asociación positiva, fuerte y estadísticamente significativa.

Los resultados sostienen tres afirmaciones. Primero, el *mobbing* vertical descendente es un riesgo psicosocial medible y frecuente en contextos de baja regulación, donde suele pasar inadvertido. Segundo, su vínculo con la intención de renuncia refuerza la necesidad de atenderlo como un asunto de gestión del talento y no solo de salud individual. Tercero, la evidencia disponible justifica incorporar la medición de los factores psicosociales en la práctica cotidiana de las micro, pequeñas y medianas empresas, en línea con la NOM-035-STPS-2018 y el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo.

Se requieren estudios longitudinales y multicéntricos que confirmen la secuencia temporal entre *mobbing* y renuncia, así como intervenciones evaluadas que permitan identificar las estrategias más eficaces para prevenir el *mobbing* vertical descendente en el comercio minorista..

Financiamiento

Este trabajo no recibió financiamiento externo.

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Referencias bibliográficas

1. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE). Resultados del cuarto trimestre de 2022. INEGI; 2022 [acceso 01/09/2026]. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/

2. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021. Comunicado de prensa núm. 485/22. INEGI; 2021 [acceso 01/09/2026]. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/endireh/Endireh2021_Nal.pdf

3. Organización Mundial de la Salud. Salud mental en el trabajo. 2026 [acceso 01/09/2026]. Disponible en: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work

4. Organización Internacional del Trabajo. Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190). OIT; 2019 [acceso 01/09/2026]. Disponible en: https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190

5. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Comunicado 463/23: Estadísticas a propósito del día de las micro, pequeñas y medianas empresas. INEGI; 2023 [acceso 01/09/2026]. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2023/MIPYMES2023_Nal.pdf

6. Hirigoyen MF. El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana. Barcelona: Paidós; 2014 [acceso 01/09/2026]. Disponible en: https://share.google/UcoCdWmNWQphj2M1H

7. Piñuel y Zabala I. Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Sal Terrae; 2001 [acceso 01/09/2026]. Disponible en: https://www.psicothema.com/pi?pii=706

8. Leymann H. The content and development of mobbing at work. European Journal of Work and Organizational Psychology. 1996;5(2):165–84. DOI: https://doi.org/10.1080/13594329608414853

9. Einarsen S, Hoel H, Notelaers G. The measurement of exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire–Revised (NAQ-R). Work & Stress. 2009;23(1):24–44. DOI: https://doi.org/10.1080/02678370902815673

10. Nielsen MB, Einarsen S. Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. Work & Stress. 2012;26(4):309–32. DOI: https://doi.org/10.1080/02678373.2012.734709

11. Zapf D, Einarsen S. Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice—An introduction. European Journal of Work and Organizational Psychology. 2001;10(4):369–73. DOI: https://doi.org/10.1080/13594320143000807

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

12. Spector PE. Do not cross me: Optimizing the use of cross-sectional designs. Journal of Organizational Behavior. 2019;40(2):125–37. DOI: https://doi.org/10.1002/job.2371

13. Uribe Prado JF, García Saisó A, Castillo Perea I, Barrera Palestina PY. La Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT): violencia laboral, factores psicosomáticos y clima laboral, un estudio confirmatorio. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. 2011 [acceso 01/09/2026];30(2):161–82. Disponible en: https://phsupsyjournals.net/index.php/ripo/article/view/381

14. Rodríguez Romero D, Martínez Cardenas A. Efectos psicológicos del acoso laboral. Una perspectiva cognitivo-conductual [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional Autónoma de México; 2018 [acceso 01/09/2026]. Disponible en: https://ru.dgb.unam.mx/server/api/core/bitstreams/0b3e82ee-ff91-476f-aa3f-a1713d998d14/content

15. Hernández P, González R. Evaluación del clima laboral como herramienta de prevención del acoso en PYMES mexicanas. Gestión y Estrategia. 2021 [acceso 01/09/2026];59:89–104. Disponible en: https://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/832

16. Mobley WH. Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. Journal of Applied Psychology. 1977;62(2):237-40. DOI: https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237

17. Morrison EW, Milliken FJ. Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. Academy of Management Review. 2000;25(4):706–25. DOI: https://doi.org/10.5465/amr.2000.3707697

18. Hobfoll SE. The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. Applied Psychology: An International Review. 2001;50(3):337–421. DOI: https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062

19. Tepper BJ. Consequences of abusive supervision. Academy of Management Journal. 2000;43(2):178–90. DOI: https://doi.org/10.2307/1556375

20. Tepper BJ. Abusive supervision in work organizations: Review, synthesis, and research agenda. Journal of Management. 2007;33(3):261–89. DOI: https://doi.org/10.1177/0149206307300812

21. Colquitt JA. On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. Journal of Applied Psychology. 2001;86(3):386–400. DOI: https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386

22. Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, Sowa D. Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology. 1986;71(3):500–7. DOI: https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500

23. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Norma oficial mexicana NOM-035-STPS-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación; 2018 [acceso 01/09/2026]. Disponible en:

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/540215/NORMA_Oficial_Mexicana_NOM-035-STPS-2018.pdf

24. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Directorio estadístico nacional de unidades económicas (DENUE) 2026. 2026 [acceso 01/09/2026]. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx

25. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Manual del directorio estadístico nacional de unidades económicas (DENUE). 2024 [acceso 01/09/2026]. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/app/denue/default.aspx

26. Osgood CE, Suci GJ, Tannenbaum PH. The measurement of meaning. Urbana, IL: University of Illinois Press; 1957. (Material impreso).

Conflicto de intereses

El autor declara no tener conflicto de intereses.

Esta obra está bajo una licencia: Creative Commons 4.0 Internacional (CC BY 4.0)