

DEPARTAMENT DE PSICOLOGIA SOCIAL

VALIDACIÓN EMPÍRICA DE UN MODELO PSICOSOCIAL  
DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING).

NOELIA CARRETERO DOMÍNGUEZ

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA  
Servei de Publicacions  
2011

Aquesta Tesi Doctoral va ser presentada a València el dia 13 de desembre de 2010 davant un tribunal format per:

- Dr. Anastasio Ovejero Bernal
- Dr. Jordi Tous Pallarès
- Dr. Ramón Ferrer Puig
- Dr. Manuel Montalbán Peregrín
- Dra. Pilar González Navarro

Va ser dirigida per:  
Dr. Pedro Rafael Gil Monte

©Copyright: Servei de Publicacions  
Noelia Carretero Domínguez

---

Dipòsit legal: V-4108-2011  
I.S.B.N.: 978-84-370-8092-5

Edita: Universitat de València  
Servei de Publicacions  
C/ Arts Gràfiques, 13 baix  
46010 València  
Spain  
Telèfon:(0034)963864115

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA



**Facultat de Psicologia**

**Tesis Doctoral**

**Validación empírica de un modelo psicosocial  
del acoso psicológico en el trabajo (mobbing)**

**Autora**

Noelia Carretero Domínguez

**Director**

Pedro R. Gil-Monte

Valencia, 2010

---

El **Dr. Pedro R. Gil-Monte**, profesor titular del Departamento de Psicología Social de la Universitat de Valencia: Estudi General

**Certifica:** que la Tesis doctoral titulada “**Validación empírica de un modelo psicosocial del acoso psicológico en el trabajo (mobbing)**”, ha sido llevada a cabo por **Noelia Carretero Domínguez** bajo mi supervisión, con el fin de alcanzar el grado de Doctora en Psicología.

Pedro R. Gil-Monte

Valencia, septiembre 2010

---

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, quisiera expresar mi agradecimiento y afecto al Dr. Pedro R. Gil-Monte. Ha sido un placer trabajar en su equipo durante estos años. Sin duda, su apoyo y asesoramiento ha sido importante para que esta Tesis haya visto la luz.

En segundo lugar, comentar que ha sido fundamental la colaboración de mi marido el Dr. Juan Vicente Luciano Devis, sus buenos consejos y sus ánimos me han servido para ver el final de esta Tesis. Creo que pasará toda la vida y no podré pagarte todo lo que has hecho por mi, gracias por tu paciencia, por esos domingos sin salir, gracias por ser así y sobre todo gracias por amarme tanto, pues sin ti no lo hubiese conseguido.

Asimismo, no puedo dejar pasar la oportunidad de dar las gracias a mis compañeros y amigos de UNIPSICO, Juan Antonio García Juesas y Ester Grau Alberola. Ambos han participado de una u otra forma en la realización de esta Tesis, es por ello que quisiera reconocer la enorme importancia que ha tenido para mí su apoyo.

Además, para que un proyecto académico o profesional tenga éxito no es sólo necesario tener buenos compañeros de trabajo, es también fundamental contar con el apoyo de nuestros seres queridos. Es por ello, que quiero agradecer aquí a mi familia, en especial a mis padres, Antonio y Ángeles, que con su

---

sacrificio y cariño desinteresado e incondicional me ha servido para ser quién soy. No lo dudéis, sin vuestros sabios consejos no hubiese llegado a nada en esta vida. A mi hermana Begoña, agradecerle su paciencia durante todos los años de estudio, mis ausencias en los momentos más o menos importantes. Gracias a tu comprensión he podido llegar a este momento de mi vida.

Finalmente, comentar que la realización de esta Tesis Doctoral ha sido posible gracias a la financiación del proyecto **Sd.Tec / 226.04 FA/CM** (01-01-2004 / 31-12-2006) concedido por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales al Dr. Pedro R. Gil-Monte.

---

***Para Carolina, mi hija***

*Cariño, esta Tesis te la dedico a ti,  
recuerda que este trabajo se escribió,  
en gran medida, durante los 9 meses  
que te he llevado en mi vientre,  
y de alguna manera, también es algo tuya.*

*Recuerda mi vida que con el esfuerzo  
la perseverancia y unas gotitas de humildad, llegarás  
a lo más alto que quieras llegar,  
tanto profesional como personalmente.*

*Recuerda mi vida que eres un pedacito  
de tu mamá, que siempre estará  
a tu lado.*

---

# ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>1</b>
1. Justificación social: Elementos del Derecho	2
2. Aproximación conceptual	7
2.1. Origen del concepto	7
2.2. Definición: concepto y diferencias	8
2.3. Acciones de mobbing	16
2.4. Proceso del mobbing: Origen y fases	19
2.5. Perfil del acosador y de la víctima	26
3. Prevalencia e incidencia del fenómeno	32
3.1. Concepto de prevalencia e incidencia	32
3.2. Prevalencia del mobbing	34
3.2.1. Mobbing y género	45
3.2.2. Mobbing y tipo de contrato	47
3.2.3. Mobbing y sector ocupacional	49



---

3.2.4. Mobbing en profesionales que trabajan con discapacitados	50
4. Mobbing: Antecedentes y consecuentes	52
4.1. Antecedentes	52
4.1.1. Conflictos interpersonales	56
4.1.2. Disfunciones de rol: Conflicto y ambigüedad de rol	61
4.1.3. Apoyo social en el trabajo	64
4.2. Consecuencias	66
4.2.1. Problemas de salud	68
4.2.2. Inclinación al absentismo	72
<b>CAPÍTULO II: OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b>	76
1. Objetivos	77
2. Hipótesis	80
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	85
1. Muestra	86
2. Instrumentos	98
2.1. Conflictos interpersonales	98

---

2.2. Conflicto de rol	98
2.3. Ambigüedad de rol	99
2.4. Apoyo social en el trabajo	100
2.5. Mobbing	101
2.6. Problemas de salud	102
2.7. Inclinación al absentismo	103
3. Procedimiento de investigación	104
4. Análisis estadísticos	111
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	118
1. Análisis descriptivo de las variables en Tiempo 1 y Tiempo 2	119
2. Prevalencia e incidencia del mobbing	121
3. Diferencias entre víctimas y no víctimas de mobbing en características sociodemográficas (Tiempo 1 y Tiempo 2)	128
4. Análisis del modelo de antecedentes y consecuentes del Mobbing mediante ecuaciones estructurales	131
4.1. Modelo transversal Tiempo 1	131

---

4.2. Modelo transversal Tiempo 2	136
4.3. Modelo longitudinal hipotetizado	140
4.4. Comparación entre los modelos	148
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	<b>152</b>
1. Discusión en relación al Objetivo 1 del estudio	154
2. Discusión en relación al Objetivo 2 del estudio	161
3. Discusión en relación al Objetivo 3 del estudio	164
4. Discusión en relación al Objetivo 4 del estudio	168
5. Discusión en relación al Objetivo 5 del estudio	173
5.1. Relaciones transversales y longitudinales entre las variables antecedentes y el mobbing	175
5.2. Relaciones transversales y longitudinales entre el Mobbing y sus consecuencias	179
5.3. Comparación de modelos	182
6. Conclusiones	185
7. Limitaciones	189

---

8. Recomendaciones y reflexión final	190
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	194
<b>ANEXOS</b>	224

---

## INDICE TABLAS

Tabla 1. Descripción del acosador por parte de las víctimas	29
Tabla 2. Características y tendencias de las víctimas de mobbing	31
Tabla 3. Relación de estudios revisados con datos sobre prevalencia / incidencia de mobbing	41
Tabla 4. Medias, desviaciones típicas (entre paréntesis), consistencia interna ( $\alpha$ ) y fiabilidad test-retest ( $r_{xy}$ ) de las variables en Tiempo 1 y Tiempo 2	119
Tabla 5. Correlaciones entre las variables recogidas en el estudio en Tiempo 1 (bajo la diagonal) y en Tiempo 2 (sobre la diagonal)	120
Tabla 6. Medias y desviaciones típicas (entre paréntesis) de las variables antecedentes en T1 de las nuevas víctimas de mobbing en T2 (n= 36) y de las no víctimas en T1 y T2 (n= 299)	124
Tabla 7. Medias y desviaciones típicas (entre paréntesis) de las variables consecuentes en T1 y T2 de las víctimas de mobbing en T1 y T2 (n= 49) y de las no víctimas en T1 y T2 (n= 299)	125
Tabla 8. Datos sociodemográficos correspondientes a las víctimas y no víctimas de mobbing en Tiempo 2	128

---

Tabla 9. Covarianzas entre las variables de Tiempo 1	145
Tabla 10. Covarianzas de los errores entre las variables de Tiempo 2	146
Tabla 11. Índices de ajuste del modelo transversal, autocorrelacional y longitudinal	148

---

## INDICE FIGURAS

Figura 1. Modelo transversal hipotetizado en Tiempo 1 y Tiempo 2	83
Figura 2. Modelo longitudinal hipotetizado	84
Figura 3. Esquema del estudio longitudinal	87
Figura 4. Distribución de la muestra en función del tipo de centro en Tiempo 1	88
Figura 5. Distribución de la muestra en función del tipo de centro en Tiempo 2	89
Figura 6. Distribución de la muestra en función del tipo de puesto en Tiempo 1	92
Figura 7. Distribución de la muestra en función del tipo de puesto en Tiempo 2.	93
Figura 8. Distribución de la muestra en función del género en Tiempo 1	94
Figura 9. Distribución de la muestra en función del género en Tiempo 2	95
Figura 10. Tipo de contrato de los participantes en el estudio en T1	96

---

Figura 11. Tipo de contrato de los participantes en el estudio en Tiempo 2	97
Figura 12. Número y porcentaje de participantes en cada una de las situaciones según la frecuencia y duración de las acciones de mobbing	121
Figura 13. Estimaciones estandarizadas del modelo en Tiempo 1	134
Figura 14. Estimaciones estandarizadas del modelo en Tiempo 2	138
Figura 15. Estimaciones estandarizadas del modelo longitudinal	143



# CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

( $\dot{\psi}$   $\psi$ )

## **1. Justificación social: Elementos del Derecho**

Los cambios constantes y las nuevas necesidades del mercado de trabajo junto con la aparición de nuevas habilidades y competencias profesionales forman el caldo de cultivo para aumentar la frecuencia del acoso psicológico en el trabajo (mobbing). Actualmente, se están introduciendo fuertes transformaciones como los sistemas de trabajo, la flexibilidad, la innovación, la incorporación de la mujer en el contexto laboral y la necesidad de estrategias anticipatorias y adaptativas ante los cambios del entorno. Por otra parte, los cambios sociales y demográficos influyen sobre el significado del trabajo, la composición de las unidades de trabajo, los comportamientos y respuestas afectivas y emocionales en el desempeño laboral.

Debido a estos cambios en el sector laboral, en el año 2007, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo identificó al mobbing como un riesgo emergente, es decir, un riesgo psicosocial nuevo que va en aumento. Entendiendo que las fuertes exigencias emocionales en el trabajo han generado una gran preocupación, sobre todo en los sectores de la asistencia sanitaria y en los servicios en general, que están en fase de expansión y son muy competitivos. Los expertos señalan al mobbing como un factor de estrés emocional para los trabajadores, pudiendo afectar a todas las profesiones y

sectores, afectando gravemente a la salud mental y física, tanto a las víctimas como a los testigos de mobbing.

Las consecuencias negativas del mobbing son inmediatas tanto en la salud de las víctimas como en el aumento de los costes que se generan en las organizaciones. Así, a los costes económicos derivados de la disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, las deficiencias en los flujos de información y comunicación, el absentismo, la posible pérdida del trabajador, la necesidad de contratar a uno nuevo, etc. (Hoel, Sparks y Cooper, 2003; Kaufer y Mattman, 1998); se suman otros costes de difícil cuantificación, pero de indudable existencia, que son los asociados con la destrucción personal de la víctima, la desmembración del grupo y de toda la organización (López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003).

Además, la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) (B.O.E. 10-11-1995), desarrollada en España, obliga a todas las empresas a evaluar los riesgos de origen psicosocial. El abordaje del problema del mobbing, debe, en estos momentos iniciarse desde la identificación y evaluación de los riesgos de origen psicosocial, para disponer posteriormente las medidas preventivas oportunas, tal y como especifica la LPRL en su Artículo 4, en consonancia con el Artículo 3 del Reglamento de Servicios de Prevención, en el que señala que deberán evaluarse las condiciones de trabajo y

cualquier característica del mismo que puedan tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador, incluidas las relativas a su organización y ordenación.

Asimismo, existe una clara inclinación de los foros jurídicos de conceptualizar el mobbing como accidente de trabajo (sentencia del Tribunal Superior de Justicia Castilla León, Sala de lo Social, Autos nº 794/06 de fecha 15 de mayo 2006; sentencia del Tribunal Superior de Justicia Canarias, Sala de lo Social, Autos nº 261/06 de fecha 3 de febrero de 2006; sentencia de la Audiencia Provincial de Albacete, Autos nº 61/05 de fecha 12 de mayo de 2005, sentencia Tribunal Superior Justicia Cantabria, Autos nº 425/04 de fecha 5 de mayo de 2004) en aplicación de la presunción de las lesiones acaecidas durante el tiempo y lugar de trabajo conforme el artículo 115.3 de la Ley General de Seguridad Social.

Por otra parte, gracias al Artículo 4.2. e) del Estatuto de Trabajadores (ET), el trabajador tiene derecho a una consideración debida de su dignidad, concepto dentro del que se incluyen variados componentes y, señaladamente, aspectos como el honor, la intimidad, el respeto a la propia imagen, así como en, su conjunto, los derechos que definen la ciudadanía en cualquier Estado de Derecho. Cualquier lesión a este patrimonio comporta un incumplimiento del empresario, lo que acarrea, tal y como reconoce el ET, la posibilidad de que el trabajador rompa

el contrato, siendo indemnizado por tal decisión con una suma predefinida, equivalente a la señalada para el despido improcedente (Art. 50.2 ET).

También, tenemos en cuenta los pronunciamientos judiciales que se plantean sobre el Art. 4.2. e), asociados también al Art. 50, ambos del ET, sirven para poner de manifiesto lo anterior. El empresario consideraba correcto, o al menos no ocultó, comportamientos como los que se relacionan a continuación: una reducción de categoría más una prohibición de ejecutar horas extras, acompañada de descalificaciones públicas con imputaciones de delitos e irregularidades a un trabajador, sumado ello a una prohibición, dirigida al resto de los trabajadores, de hablar con el trabajador demandante completándose el elenco con el desplazamiento del afectado a un lugar aislado del resto de sus compañeros (sentencia Tribunal Superior Justicia Cataluña, Sala de lo Social, Autos nº 9.352/01 de fecha 28 de noviembre de 2001).

Otra sentencia tomó en consideración algunos de esos hechos, limitándose a constatar una reducción de categoría, asociada a descalificaciones públicas con imputaciones de delitos o de irregularidades (sentencia Tribunal Superior Justicia Castilla La Mancha (Albacete), Sala de lo Social, Autos nº 957/02 de fecha 14 de Mayo de 2002).

Por otra parte, en el artículo 15 de la Constitución Española se reconoce el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica (o moral) de toda persona y, por tanto, de la persona que trabaja. Refleja también en los artículos 4.2 d) y 19.1 del Real Decreto Legislativo 1/1995 de 24 de marzo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores en el sentido de que se establece el derecho de todos los trabajadores a su “integridad física” (Art. 4.2.d) y “al respeto a la intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas” (Art.4.2.e).

Con respecto al tratamiento de la situación legislativa del mobbing en la Unión Europea, únicamente Suecia, Francia, Irlanda y Bélgica cuentan con normativa. Los suecos tienen una norma de 1993 que desarrolla su Ley de Prevención de Riesgos Laborales, mientras que los franceses han tipificado en la Ley de Modernización Social como delito el mobbing, estableciendo penas de multa y de privación de libertad, por otra parte, Italia tiene proyectos legislativos pendientes de aprobación.

## 2. Aproximación conceptual

### 2.1. Origen del concepto

Con respecto al origen de la palabra acoso psicológico (mobbing) fue el etólogo Konrad Lorenz (1903-1973) quién la utilizó para describir el comportamiento de un grupo de animales, de la misma especie, cuando se unen para ponerse en contra de otro que les resulta amenazante, con el fin de excluirlo. En la década de 1980, el pionero en la investigación del mobbing en Europa, fue el profesor Leymann de la Universidad de Estocolmo. En sus estudios destacan la mayor incidencia entre trabajadores de enseñanza primaria, media o universitaria, profesionales de enfermería, cuidadores de guardería y miembros de organizaciones sin ánimo de lucro o de instituciones y organizaciones religiosas.

La palabra "mobbing" deriva del término inglés "*mob*" cuyo significado en castellano sería el de una multitud excitada que rodea o asedia a alguien (una persona) o a algo (un edificio, un objeto) bien sea de forma amistosa o bien de forma hostil. El sustantivo "*mob*" es el gentío, el vulgo, la plebe o "populacho", mientras que el verbo "*to mob*" describe la acción de ese gentío de agolparse o atestarse en torno a algo o bien la de asediar o atacar en masa a alguien. El origen de la palabra describe, por tanto, una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o alguien, y curiosamente no siempre de modo negativo, tal y

como ahora está siendo tratada en el ámbito de las condiciones de trabajo.

## **2.2. Definición: concepto y diferencias**

En el ámbito de las organizaciones el concepto mobbing ha sido desarrollado históricamente por diversos científicos desde la Psicología como desde otras disciplinas, como la Medicina, la Sociología o el Derecho. Son muchos los colectivos interesados en conocer las implicaciones del fenómeno, no obstante, a pesar del gran interés que despierta este tema entre los investigadores y los prácticos del mundo laboral, existen numerosas controversias y puntos de desencuentro como es la multiplicidad de denominaciones (ej. acoso psicológico en el trabajo, acoso moral, mobbing, bullying, harassment), por tanto es necesario realizar una revisión sobre los términos que denominan y están relacionados con el concepto de mobbing.

Oxford y Beasley (1997) revisan algunos términos que no equivalen directamente al de mobbing, pero que son utilizados en la bibliografía que trata sobre agresión y violencia, ya sea en el lugar de trabajo o en otros ámbitos. Concretamente, ellos utilizan expresiones como *oppression* (opresión) y *subjugation* (subyugación), relacionándolas con el ejercicio de gobiernos tiránicos; *crush* (aplastar, exprimir), como medio de reprimir levantamientos o rebeliones; *abusive behaviour* (comportamiento abusivo), que afirman que es habitualmente empleado en el



contexto de las ofensas sexuales, raciales de género y contra menores; plantean el uso del término *harrassment* (acoso u hostigamiento) como más relacionado con las agresiones sexuales; *persecution* (persecución) se utiliza principalmente para describir situaciones en que se inflinge sistemáticamente la muerte, tortura u otras penalidades severas a causa de la raza o las creencias religiosas; y por último, *domination* (dominación) estaría relacionada con el significado de gobernar sobre alguien.

Andersson y Pearson (1999) utilizan el término de *workplace incivility* o incivismo en el trabajo para referirse a ciertas conductas que muestran los dos contendientes de una disputa en el trabajo, sin que exista acoso de uno a otro. Aunque admiten que puede ser el origen de una situación de mobbing. Se observa la misma acepción en Pearson, Andersson y Porath (2000). No obstante, Cortina, Magley, Williams y Langhout (2001) utilizan la expresión *incivility in the workplace* con el significado restringido de mobbing o *bullying in the workplace*.

Otros nombres empleados para designar conductas de acoso en el lugar de trabajo han sido *workplace victimation* (Aquino, Grover, Bradfield y Allen, 1999), *harmful workplace behaviour* (Aquino, 2000), *undesirable behaviour* (Huber y van Veldhoven, 2001), *workplace trauma* (Wilson, 1991), *counterproductive work behaviour* (Spector y Fox, 2005), *workplace aggression* (Schat, Frone y Kelloway, 2006) y *workplace violence* (Kelloway, Barling y Hurrell, 2006).

Por otro lado, existe todo un conjunto de términos relativamente equivalentes al mobbing que son utilizados con más o menos frecuencia según el entorno geográfico de que se trate. La mayoría de autores nórdicos (Einarsen, Raknes, Matthiesen y Hellesoy, 1994), alemanes (Knorz y Zapf, 1996; Leymann, 1996a; Schuster, 1996) y austriacos (Niedl, 1995) han optado por el término mobbing casi con exclusividad, mientras que en otros países europeos, exceptuando Gran Bretaña, se combina el uso de esa palabra con todo un conjunto de términos afines. Por ejemplo, en Italia, aparte del uso frecuente del término mobbing, se emplea la frase *terrore psicologico sul posto di lavoro* (Ege, 1996), u otras denominaciones que enfatizan la naturaleza vejatoria de estas acciones, como *vessazioni e perscuzioni in ufficio* (Bianchi, 2001), o aquellas que inciden en el carácter violento del acoso, como por ejemplo *violenza psicologica sul luogo di lavoro* (Casilli, 2000). En Francia, la denominación más utilizada es *Harcèlement moral* (Hirigoyen, 1999) traducida como acoso moral, a pesar de que distintos autores han mostrado su reticencia a este calificativo (Piñuel, 2001). En España el uso de la palabra mobbing es habitual junto a otros varios, por ejemplo, tanto Camps del Saz, Martín y Pérez (1996) y Martín y Pérez (1998) utilizaban el término hostigamiento psicológico en el trabajo y lo asimilaban directamente al término mobbing. González de Rivera (2000) habla del síndrome de acoso institucional, síndrome del chivo

expiatorio o síndrome del rechazo de cuerpo extraño; Núñez (2002) lo denomina intimidación y amedrentamiento en el trabajo; mientras Piñuel (2001) y Sánchez Carazo (2002) hablan de acoso psicológico en el trabajo; Fuertes (2004) de acoso laboral y tanto éste como Piñuel (2001) también lo denominan psicoterrorismo en el trabajo. En Portugal encontramos denominaciones como *assedio moral* (Vercesi, 2004). Cuando pasamos al ámbito anglosajón, ya sea británico o norteamericano, la terminología sufre un cambio considerable, en cuyo entorno es más popular el término *bullying at work* (Adams, 1992; Field, 1996; Hoel, Rayner y Cooper, 1999; Lutgen-Sandvik, 2006; Rayner y Cooper, 1997). Esta distinción entre mobbing y bullying establece una clara diferencia geográfica entre países de habla inglesa y no inglesa, aunque algunos autores americanos hayan empleado esporádicamente términos como *mobbing syndrom* (Davenport Schwart y Elliot, 2002).

Por último, diversos autores enumeran algunos términos empleados para referirse a modalidades concretas o conductas específicas de mobbing, como *bossing*, equivalente al abuso de poder por parte de supervisores jerárquicos, el *whistleblowing* o acoso hacia quienes denuncian irregularidades en la empresa, el *stalking*, traducible como comportamientos de acecho, o el *ijeme*, término japonés para referirse a novatadas escolares pero extrapolado al mundo del trabajo (Hirigoyen, 2001; López-Cabarcos y Vázquez- Rodríguez, 2003 y Piñuel, 2001).

Por todo ello, la mayor parte de los autores coinciden en la existencia de tres tipos de acoso: a) ascendente, en el que una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios subordinados. Generalmente se produce cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. Otro ejemplo sería aquel en el que un trabajador es ascendido a un puesto de responsabilidad en virtud del cual se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros. La situación se complica si no se ha consultado previamente el ascenso al resto de trabajadores y éstos no se muestran de acuerdo con la elección, o si el nuevo responsable no marca unos objetivos claros dentro del departamento, generando intromisiones en las funciones de alguno o algunos de sus componentes. En menor proporción puede desencadenarse mobbing hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes en el trato y muestran comportamientos autoritarios; b) otro tipo de acoso sería el que tiene una dirección horizontal en el cual, el comportamiento de los grupos no es el resultado de los comportamientos de los individuos que lo componen, sino que el grupo se aparece con una nueva identidad que tiene su propio comportamiento. En este supuesto un trabajador se ve acosado por un compañero con el mismo

nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición superior. El ataque puede producirse por problemas puramente personales, o bien porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto. Otra circunstancia que da lugar a este comportamiento es la existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas, y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento; c) otra modalidad sería la descendente, conocida como *bossing*, siendo la situación más habitual. En este caso el acoso no se desarrolla entre iguales, sino que la víctima tiene una situación de inferioridad, ya sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor. Se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder, a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos, pretende minar el ámbito psicológico del trabajador para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse forzando el abandono voluntario de una persona determinada sin proceder a su despido legal, ya que éste, sin motivo, acarrearía un coste económico para la empresa.

Asimismo, la mayoría de los autores concluyen que el mobbing más frecuente sería el descendente, según un estudio de los EE.UU. (Namie, 2000), el 81% de todos los casos de mobbing tienen una situación de inferioridad jerárquica con

respecto al acosador. En Europa, la forma descendente sigue siendo la más frecuente, con estudios que lo sitúan en el 57% (Quine, 1999) o en el 47% (Kirstner, 1997). Una investigación británica (Rayner, 1998) concluye que en el 83% de las situaciones de hostigamiento son los supervisores los acosadores.

Por otra parte, en la literatura científica hay varias definiciones de mobbing, destacamos en primer lugar al profesor Leymann (1996b), cuya definición se recoge en la Nota Técnica de Prevención (NTP) 476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (Martín y Pérez, 1998) como una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema (en una o mas de las 45 formas o comportamientos descritos por el *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT), de forma sistemática y recurrente (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (al menos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo (Leymann, 1996b). Para Leymann, la diferencia entre mobbing y cualquier otro conflicto entre personas en el mundo laboral es que el mismo no se desarrolla entre iguales sino que la víctima ocupa una posición

de inferioridad, bien sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor. O en otras palabras, se suele describir la relación entre el agredido y el agresor como “asimétrica”.

Por lo tanto son tres los principales rasgos que diferencian el mobbing con cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral: la duración, la repetición y la relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto.

Más tarde, la psiquiatra Hirigoyen (1999) señaló que todo comportamiento abusivo (gesto, palabras, comportamientos, actitudes) que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo, supone un comportamiento de acoso psicológico.

En el ámbito laboral, el mobbing señala el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos (Piñuel, 2001).

Por otra parte, Einarsen, Hoel, Zapf, Cooper (2003) definen el mobbing en el trabajo como acosar, ofender, excluir socialmente a alguien o afectar negativamente las tareas de su trabajo. La etiqueta mobbing se aplica a una actividad particular, interacción o proceso que tiene que ocurrir en varias ocasiones y

regularmente y durante un tiempo. Mobbing es un proceso de extensión en el curso del cual la persona se enfrentó en una posición inferior y llega a ser el blanco de actos sociales negativos y sistemáticos. Un conflicto no puede ser llamado mobbing si el incidente es un acontecimiento aislado.

Por tanto, el objetivo de la práctica del mobbing es intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización y a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar, y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, caos, desorganización, urgencia, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel, 2001).

### **2.3. Acciones de mobbing**

Leymann (1996b) señala 45 actividades de mobbing que recopiló de su cuestionario (LIPT) con distintos efectos sobre las personas que padecen el fenómeno y las encuadra en 5 apartados: a) actividades para reducir las posibilidades de la víctima para comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador (ej. interrumpir continuamente, se le impide expresarse, se producen críticas hacia su vida privada); b)



actividades dirigidas a evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales (ej. hacerle el vacío o ignorarle, prohibición a otros trabajadores de hablarle, asignación de un puesto de trabajo que le aísle del resto de sus compañeros); c) actividades dirigidas a desacreditar a la víctima o impedirle mantener su reputación personal o laboral (ej. se le maldice, calumnia; se fabula o inventa enfermedades; se hace burla de su vida privada); d) actividades dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional (ej. no se asignan tareas; se le asignan nuevas tareas sin cesar, se le obliga a llevar a cabo trabajos humillantes); y e) actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima (ej. se le amenaza físicamente, se le arremete sexualmente; se le arremete físicamente). Cualquiera de estas conductas se tienen que dar, durante seis meses y al menos una vez por semana.

Asimismo, Zapf, Knorz y Kulla (1996) recogen conductas sobre el fenómeno y las clasifican en 7 factores, a saber: 1) Ataques a la víctima con medidas organizacionales: el superior restringe a la persona las posibilidades de hablar, cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros, prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada, obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia, juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva, cuestionar las decisiones de una persona, no asignar

tareas a una persona, asignar tareas sin sentido, asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades y asignar tareas degradantes. 2) Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social: restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona, rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos, rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella, no dirigir la palabra a una persona y tratar a una persona como si no existiera. 3) Ataques a la vida privada de la víctima: críticas permanentes a la vida privada de una persona, terror telefónico, hacer parecer estúpida a una persona, dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos, mofarse de las discapacidades de una persona, imitar los gestos, voces de una persona y mofarse de la vida privada de una persona. 4) Violencia física: ofertas sexuales, violencia sexual, amenazas de violencia física, uso de violencia menor y maltrato físico. 5) Ataques a las actitudes de la víctima: ataques a las actitudes y creencias políticas, ataques a las actitudes y creencias religiosas y mofarse de la nacionalidad de la víctima. 6) Agresiones verbales: gritar o insultar, críticas permanentes del trabajo de la persona y amenazas verbales. 7) Rumores: hablar mal de una persona a su espalda y difusión de rumores.

Por otra parte, en el estudio de Piñuel y Oñate (2002) dedicado a hacer una valoración general de la situación en España, realizó una topografía y ordenación de las conductas de

hostigamiento laboral más frecuentes en mobbing, entre ellas destacamos: asignar trabajos sin valor o utilidad alguna (9.29% sobre población activa), rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias habituales (9.12%), ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo (8.71%), evaluar su trabajo de manera poco equitativa o de forma sesgada (8.64%), desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros (7.97%).

Otro estudio de Fox y Stallworth (2005) con una muestra de 262 empleados (asiáticos, africano-americanos, hispanos) concluyó que entre las acciones de mobbing más frecuentes se encontraban: limitar la capacidad de expresar una opinión (59.6%), culpar de los errores aunque no sea responsable (53.2%), abuso verbal (51.3%), reglas y castigos cuando no proceden (49.8%), no asignar ninguna tarea o tareas por debajo de su categoría profesional (33.2%), rumores falsos sobre la vida personal de la víctima (18.9%), aislar físicamente al trabajador (17.7%), etc.

#### **2.4. Proceso del mobbing: Origen y fases**

El origen o el por qué del fenómeno puede ser muy diverso. Las hipótesis apuntan a motivos de distinta índole como fuertes desencuentros, diferencias o conflictos de cualquier naturaleza entre acosadores y víctimas. Pero básicamente, el substrato que

favorece la aparición de este tipo de conductas se encuentra ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores.

Algunos autores, como Leymann (1996a), establecen que el origen del mobbing hay que buscarlo en un conflicto que existe o ha existido entre el acosador y la víctima. Para el autor, las causas del mobbing se encuentran en la propia organización y, más concretamente, en la organización de las tareas y en aspectos relativos al liderazgo.

Por su parte, Hirigoyen (1999) establece que el mobbing es siempre el resultado de un conflicto y que no todos los conflictos degeneran en un acoso, también son necesarios otros factores, como la deshumanización de las relaciones laborales, la omnipotencia de la empresa y su complicidad con el acosador.

Por tanto, el origen del mobbing hay que buscarlo en una simultaneidad de factores. Hay factores en la organización, factores sociales y factores psicológicos, tanto en la víctima como en el acosador, que provocan la aparición de situaciones de mobbing (López y Vázquez, 2003).

Los estudios empíricos indican que el mobbing no es un fenómeno cualquiera, es un proceso de desarrollo gradual (Einarsen, 2000; Leymann, 1990; Zapf y Gross, 2001). Durante las fases tempranas del proceso de mobbing, las víctimas están siendo sometidas a comportamientos agresivos indirectos y de

naturaleza discreta. Más adelante los actos agresivos directos aparecen. Las víctimas son aisladas y evitadas claramente, humillándolas en público con crítica excesiva (Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003).

En línea con Leymann (1990), Einarsen (1999) identificó 4 etapas en el desarrollo del proceso y se refiere a ellas como comportamientos agresivos, mobbing, estigmatización y trauma severo. En muchos casos los comportamientos negativos en la primera fase se pueden caracterizar como agresión indirecta. Estos pueden ser difíciles de afrontar (Adams, 1992) y a veces difícil de reconocer para las personas acosadas (Leymann, 1996a), sobretodo cuando el mobbing se desarrolla fuera de un conflicto. La fase inicial, en algunos casos, puede ser muy breve, tiende a ser seguida por una etapa de comportamientos negativos directos, a menudo dejando a la víctima humillada, ridiculizada y aislada cada vez más (Leymann, 1990 ,1996a). Consecuentemente, las víctimas llegan a ser estigmatizadas y encuentran que cada vez es más difícil defenderse (Einarsen, 1999). En este punto del proceso, las víctimas pueden sufrir una amplia gama de los síntomas de estrés.

También se ha observado que el comportamiento errático y obsesivo de muchas víctimas en esta fase puede frecuentemente erradicar con el apoyo en su propio entorno de trabajo, exacerbando su aislamiento y el proceso de la persecución. La situación es marcada con frecuencia por el desamparo y, para

muchos, bajas por enfermedad (Einarsen, Raknes, Matthiesen y Hellesoy, 1994; Zapf y Gross, 2001). Cuando el caso alcanza esta etapa, las víctimas también se ven a menudo sin papel en el lugar de trabajo, o con poco o nada de trabajo significativo y proporcionado.

Leymann (1990) se refiere a esta etapa pasada como "expulsión", muchas víctimas, no pudiendo resistir el acoso, desasistidas, aisladas de su entorno profesional y social, y viéndose sin otra opción profesional internamente, deciden terminar con la relación contractual por sí mismos y dimiten con tal de escapar del acoso. Por otra parte, los sujetos que deciden resistir sin abandonar el lugar de trabajo, y sin enfrentar el acoso, entran en una espiral de bajas laborales intermitentes o continuadas, debido a los problemas de salud relacionados con el estrés postraumático, incrementando así la probabilidad de ser despedidos por su baja productividad y reiteradas ausencias. Otras víctimas, presionadas por circunstancias familiares o sociales y con problemas de salud, ansiedad y angustia insoportables, recurren al suicidio como única salida a su problema. En un estudio entre víctimas alemanas de mobbing severo, Zapf y Gross (2001) revelan que las víctimas aconsejan a otras víctimas dejar la organización y buscar la ayuda en otra parte.

A pesar de la severidad de la situación, ni los compañeros de la gerencia ni del trabajo interfieren en la ayuda de las víctimas.

Por lo contrario, si se quejan de las víctimas, experimentan con frecuencia incredulidad y se cuestionan su papel. Tales prejuicios contra víctimas se extienden a menudo más allá de la gerencia para incluir a los compañeros del trabajo, a los representantes de sindicatos y a los médicos (Leymann, 1996a; O'More, Seigne, McGuire y Smith, 1998)

Tales resultados se han observado en muchos países (Einarsen et al., 1994; Leymann, 1990; 1996b; Zapf y Gross, 2001). Los prejuicios contra la víctima producidos por el proceso de mobbing, parecen causar en la organización tratar a la víctima como la fuente del problema (Einarsen, 1999). Cuando el caso viene a su atención, la gerencia, los representantes o las administraciones de personal tienden a asumir la visión del agresor, así culpando a víctimas por su propia desgracia. Los terceros y los encargados pueden considerar la situación como un tratamiento desfavorable a una persona difícil y neurótica (Leymann, 1990).

También, Zapf y Gross (2001), siguiendo el modelo de Glasl (1994), entienden que el mobbing puede ser estudiado como una subclase del conflicto. Este modelo diferencia tres fases y nueve etapas dentro del proceso de desarrollo de un conflicto:

a) Fase de Racionalidad y Control (etapas 1-3). Los conflictos son percibidos como inevitables en las organizaciones, y bajo ciertas circunstancias pueden contribuir a la organización y

la mejora del rendimiento. En esta fase, las partes están interesadas en una solución razonable del mismo, interaccionan de forma cooperativa, y aunque se genere tensión, son manejables y controlables. Las tres etapas que distingue el modelo de Glasl son: intentos de colaboración e incidentes que generan tensión (etapa 1), polarización y propensión a las disputas y a las discusiones (etapa 2) y la interacción por medio de los hechos (etapa 3).

b) Fase de relaciones graves (etapas 4-6). La situación original ha desaparecido como foco del problema y se centra en las relaciones entre las partes, predominando las actitudes obstruccionistas y la pérdida de confianza. Se evoluciona hacia una hostilidad manifiesta, defienden su reputación y lanzan ataques directos hacia el contrario. En esta fase, se encuentran cada vez más dificultades para resolver el conflicto, y se busca la exclusión de la otra parte (etapa 4), intentos de desprestigiarse (etapa 5), y la utilización recurrente de amenazas (etapa 6).

c) Fase de agresión y destrucción (etapas 7-9). Esta fase está dominada por la confrontación destructiva, los contendientes se pierden el respeto y la hostilidad es abierta y manifiesta. Las dificultades para resolver el conflicto se agravan, llegando a realizar acciones que buscan la aniquilación del oponente. Las tres etapas de esta fase son: las campañas sistemáticas hostiles contra la otra parte (etapa 7), el ataque directo con todos los



medios que tienen al alcance (etapa 8) y la destrucción final del oponente, que puede dar lugar incluso al suicidio (etapa 9).

Para Zapf y Gross (2001), el mobbing se situaría entre las fases dos y tres del modelo Glasl (1994). En este momento se avanza desde relaciones graves entre los oponentes (etapa 6), utilizando las conductas hostiles propias del mobbing, hasta el intento abierto de destrucción del otro (etapa 7). Puesto que la resolución del conflicto se percibe como imposible, la única salida es el abandono de la organización. Esta situación es muy similar a la cuarta fase del modelo de Leymann (1990): la expulsión.

No obstante, Zapf y Gross (2001) matizan que no todos los casos se ajustan a este modelo de escalamiento del conflicto, debido a la enorme heterogeneidad de causas y variedades de mobbing.

## **2.5. Perfil del acosador y de la víctima**

Según De Elena y Peña y González (2005), el mobbing se puede definir como un proceso de interacción a tres bandas entre un polo agresor y un polo acosado, con presencia de testigos.

En lo referente a la persona o personas que ejercen el acoso, hay varias preguntas que orientan la investigación al respecto, una se refiere a quién es el acosador, si éste suele ser habitualmente individual, o bien pueda existir un grupo de acoso, e incluso si se puede hablar de una modalidad de acoso institucional anclado en la propia cultura organizacional (Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2001).

Otro de los aspectos a investigar es sobre el perfil del acosador, su personalidad, la mayoría de los expertos en personalidad hablan de personalidad psicopática o antisocial, personalidad narcisista (Hirigoyen, 1999), mediocridad inoperante activa (González de Rivera, 2000), psicópata organizacional (Piñuel, 2001), etc.

Field (1996), realiza una descripción más minuciosa de los rasgos que delatan a un acosador, al que considera un intimidador en serie: se muestra violento, desagradable y vengativo en privado, y encantador e inocente delante del resto de los compañeros, es mentiroso, encantador, seguro de sí mismo, tiene actitudes inapropiadas (ej. en temas de

comportamiento sexual), es controlador, crítico, irritable, buen actor, líder convencido, es incapaz de asumir culpas, etc.

Para González de Rivera (2002) los principales rasgos que definen la personalidad de un acosador son la mediocridad, la envidia y la necesidad de control. La mediocridad, según el autor, es la ausencia de interés, aprecio o aspiración hacia lo excelente. Mientras que la mayoría de personas tratan de superarse día a día y buscan en todo momento la excelencia, los mediocres se conforman con su estado actual, sintiéndose bastante conformes consigo mismos. No sienten la presión por la excelencia, sino que son conformistas con lo que tienen.

El mismo autor define tres grados de mediocridad creciente a los que denomina los vacíos, los fatuos y los malvados. Los vacíos forman el estado de mediocridad simple. Sus dos síntomas principales son la hiperadaptación y la falta de originalidad. Esta es la forma más sencilla y menos grave de mediocridad. Los fatuos, también denominados por el autor como mediocres inoperantes o pseudocreativos, son personas que sí se sienten atraídos por puestos de responsabilidad dentro de la organización, pero no por el poder de crear o tomar decisiones, sino por la imagen que otorga. Con respecto al tercer grado de mediocridad, los malvados, este fue acuñado por González de Rivera (1997) como trastorno por mediocridad inoperante activa o síndrome MIA. Este individuo se caracteriza por potenciar las actividades repetitivas e imitativas, por apropiarse de cualquier

éxito llevado a cabo por sus colaboradores o entorno, por carecer de todo atisbo de creatividad, por su ansia de notoriedad y por la envidia que sienten por la excelencia ajena. En una organización no dudan en entorpecer el avance de individuos brillantes, utilizando para ello ingeniosos sistemas de entorpecimiento y persecución.

Por otro lado, como se puede ver en la Tabla 1, Piñuel (2001) recoge de forma sintética las características de los acosadores que las víctimas reconocen con mayor frecuencia.

Tabla 1. Descripción del acosador por parte de las víctimas.

Actitud "sabelotodo"	Egoísmo	Lenguaje rudo e insultante
Arrogancia	Envidia y celos	Mediocridad profesional
Ausencia de la capacidad de escucha	profesionales	Mentira compulsiva
Ausencia de dinamismo	Evasividad	Necesidad de quedar por encima
Ausencia de sentido de culpa	Falta de criterio personal	Oportunismo y conveniencia
Ausencia de sentido del humor	Falta de juicio o ecuanimidad	Paranoia
Ausencia de modales o educación	Falta de transparencia	Paternalismo
Ausencia total de empatía	Incapacidad de cooperar	Personalidad controladora
Autoritarismo	Incapacidad para comunicar	Rigidez
Capacidad de simulación	Incapacidad para el trabajo en equipo	Trivialización
Capacidad de manipulación y distorsión	Indecisión	
Dificultad para tolerar la ambigüedad	Interferencia en el trabajo de otros	
Doble personalidad		

Con respecto a la víctima, no se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de mobbing, por tanto, cualquier persona en cualquier momento puede ser víctima, pueden ocurrir dos condiciones, que la persona en cuestión sea percibida como una amenaza por un agresor en potencia y en segundo lugar que exista un entorno favorable para la aparición del fenómeno. No obstante, los estudios más relevantes sobre el tema han intentado concretar

un perfil para la víctima, llegando a conclusiones muy parecidas en todos los casos.

Por ejemplo, González de Rivera (2000) sostiene que los individuos con riesgo de convertirse en el blanco de ataques de un perverso presentan características comunes que pueden resumirse en que son diferentes, en aspecto, conducta, valores y actitudes con respecto al grupo general y que su mera presencia provoca un cuestionamiento implícito sobre los símbolos, características y valores que dan homogeneidad al grupo. Según esto, el autor clasifica a los sujetos con riesgo de padecer mobbing en tres grandes grupos: a) los envidiables, personas brillantes y atractivas consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten amenazados por su mera presencia; b) los vulnerables, individuos con alguna peculiaridad o defecto, o simplemente depresivos, necesitados de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos y c) los amenazantes, individuos activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura.

Por otra parte, Field (1996), realiza un completo estudio sobre el perfil de la víctima, que incluye, además de las características previas de la persona objeto de ataque, las tendencias de su comportamiento una vez sufrido éste. Unas y otras quedan recogidas en la Tabla 2.

Tabla 2. Características y tendencias de las víctimas de mobbing (Field, 1996).

CARACTERÍSTICAS	TENDENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectivo.</li> <li>• Alto sentido de la justicia.</li> <li>• Alta conciencia moral, ética.</li> <li>• Artístico.</li> <li>• Benévolo, dispuesto a ayudar.</li> <li>• Buen humor.</li> <li>• Buen organizador.</li> <li>• Buen relaciones públicas.</li> <li>• Caritativo.</li> <li>• Comprometido en el servicio.</li> <li>• Conciliador</li> <li>• Concienzudo, fiable.</li> <li>• Constructivo.</li> <li>• Creativo, imaginativo.</li> <li>• Deseoso de complacer.</li> <li>• Deseo de ser valorado y considerado.</li> <li>• Digno de confianza.</li> <li>• Empático.</li> <li>• Generoso.</li> <li>• Gusto por el trabajo bien hecho.</li> <li>• Honrado.</li> <li>• Humilde, modesto.</li> <li>• Innovador, lleno de ideas.</li> <li>• Intuitivo.</li> <li>• Multitarea, disperso</li> <li>• Orientado a las personas.</li> <li>• Orientado al cliente.</li> <li>• Pendiente de las necesidades ajenas.</li> <li>• Perdona fácilmente.</li> <li>• Popular.</li> <li>• Sensible.</li> <li>• Sociable, conversa fácilmente.</li> <li>• Trabaja a largo plazo.</li> <li>• Tolerante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antepone las necesidades de los demás a las propias</li> <li>• Baja asertividad.</li> <li>• Considerado.</li> <li>• Credulidad.</li> <li>• Da respuestas largas a preguntas cortas.</li> <li>• Decide lentamente.</li> <li>• Dependiente.</li> <li>• Deferente.</li> <li>• Elusivo.</li> <li>• Fácil de persuadir.</li> <li>• Indecisión, dubitación.</li> <li>• Inclinação a sentirse culpable.</li> <li>• Ingenuo.</li> <li>• Lloro cuando es injuriado.</li> <li>• Manso.</li> <li>• Necesidad y búsqueda de aprobación.</li> <li>• Necesita sentirse valorado.</li> <li>• Percibido como falto de autoconfianza.</li> <li>• Tendencia a la desvalorización propia.</li> <li>• Tendencia a dar demasiadas explicaciones y autojustificarse.</li> <li>• Tendencia a compartir y a revelar.</li> </ul>

### 3. Prevalencia e incidencia del fenómeno

#### 3.1. Concepto de prevalencia e incidencia

La prevalencia (P) cuantifica la proporción de individuos de una población que padecen una enfermedad o un determinado fenómeno en un momento o periodo de tiempo determinado (Tapia, 1995). Su cálculo se estima mediante la expresión:

$$P = \frac{\text{Nº de casos del fenómeno en un momento dado}}{\text{Total de población en ese momento}}$$

Como todas las proporciones, la prevalencia no tiene dimensión y nunca toma valores menores de 0 ó mayores de 1, siendo frecuente expresarla en términos de porcentaje, en tanto por ciento, tanto por mil, en función de la “rareza” del fenómeno estudiado. La prevalencia en una comunidad determinada suele estimarse a partir de estudios transversales para determinar su importancia en un momento concreto, y no con fines predictivos. Además, es evidente que el cálculo de la prevalencia será especialmente apropiado para la medición de procesos de carácter prolongado, pero no tendrá mucho sentido para valorar la importancia de otros fenómenos de carácter más momentáneo.

Por lo contrario, la incidencia se define como el número de casos nuevos de una enfermedad que se desarrollan en una



población durante un período de tiempo determinado. Hay dos tipos de medidas de incidencia: la incidencia acumulada y la tasa de incidencia, también denominada densidad de incidencia (Tapia, 1994).

La incidencia acumulada (IA) es la proporción de individuos sanos que desarrollan algún fenómeno a lo largo de un período de tiempo concreto. Se calcula según:

$$IA = \frac{\text{Nº de casos nuevos del fenómeno durante el seguimiento}}{\text{Total de población en riesgo al inicio del seguimiento}}$$

Prevalencia e incidencia son conceptos a su vez muy relacionados. La prevalencia depende de la incidencia y de la duración del fenómeno. Si la incidencia de un fenómeno o enfermedad es baja pero los afectados tienen la enfermedad durante un largo período de tiempo, la proporción de la población que tenga la enfermedad en un momento dado puede ser alta en relación con su incidencia. Inversamente, si la incidencia es alta y la duración es corta, ya sea porque se recuperan pronto o fallecen, la prevalencia puede ser baja en relación a la incidencia de dicha patología. Por lo tanto, los cambios de prevalencia de un momento a otro pueden ser resultado de cambios en la incidencia, cambios en la duración del fenómeno o enfermedad o ambos.

### **3.2. Prevalencia del mobbing.**

La investigación empírica sobre prevalencia del mobbing en Europa y los EE.UU. demuestra que el mobbing no es un fenómeno marginal, los datos sobre la prevalencia del fenómeno varían dependiendo de los países e incluso dentro del mismo país, se suelen hallar variaciones importantes sobre las cifras de víctimas de mobbing. En EE.UU., aproximadamente 1 de cada 6 trabajadores (16.8%) es víctima de mobbing (Namie, 2000) o el alto porcentaje en el estudio de Stein, Hoosen, Brooks, Haigh y Christie (2002) con un 54.7%. En Europa, en torno al 5% de los trabajadores declaran haber padecido mobbing durante los últimos 12 meses. Cabe observar que las diferencias entre los países pueden ser reflejo del grado de sensibilización frente a este tema y de la disposición a manifestarlo públicamente. Estos resultados se recogen en la “Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea”, publicada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2007. En general, la exposición al mobbing es mayor en el norte de Europa: los porcentajes superan la media en Francia y el Reino Unido (9%) e Irlanda (8%). Los niveles de mobbing declarados oscilan entre el 17% en Finlandia y el 12% en los Países Bajos, por un lado, y el 2% en Italia y Bulgaria, por otro lado.

En la literatura se han identificado tres enfoques principales a la hora de recoger datos sobre la prevalencia del mobbing. El primero, denominado el método operativo, es el enfoque desarrollado por Leymann (1992), donde se pregunta a los encuestados con un inventario de comportamientos negativos identificados por mobbing. Un segundo método es el método subjetivo (Einarsen, 2000), donde se le pide a la persona que indique, en base a una definición de mobbing, si él o ella se siente o no expuesta a mobbing. El tercer enfoque, y menos utilizado, es el que utiliza no sólo a las víctimas, sino también a los que son considerados su agresor a la hora de estudiar la prevalencia del mobbing. Se pregunta a ambas partes de la relación y se comparan los resultados por pares.

Tal y como podemos observar en la Tabla 3 (pp. 41-42), ciertos estudios han hallado unos porcentajes relativamente bajos de prevalencia del mobbing. Utilizando el método operativo, Einarsen y Skogstad (1996) con trabajadores industriales y Huber, Furda y Steensma (2001) con instituciones financieras (n= 427) obtuvieron un 1% de prevalencia en Noruega y Holanda, respectivamente. También hay que destacar que las investigaciones de Hubert et al. (2001) y Hubert y Veldhoven (2001) refirieron porcentajes de prevalencia similares en diferentes muestras, con oficinas de producción (muestra representativa) un 4.4%, con industria, educación, administración pública, organizaciones de servicio, etc (n=

66.764) obtuvieron un 2.2%. En la misma línea, y también con una diversidad de muestra, Einarsen y Skogstad (1996) obtuvieron porcentajes relativamente bajos, con empleados de Universidad (n= 1470) un 0.6%, comercio (n= 172) un 2.9%, etc. También, Einarsen, Matthiesen y Skogstad (1998) con una muestra representativa de profesores (n= 745) refirieron un 3% de prevalencia de mobbing. También, en el estudio de Nielsen et al. (2009) con una muestra de 2539 empleados noruegos se observó una prevalencia que oscilaba entre el 2% y 14.3%, según el método de estimación empleado. El 4.6% de los participantes habían referido sufrir mobbing durante un período de 6 meses.

Por su parte, Leymann (1996b) en Suecia, obtiene un 3,5% de prevalencia en representantes de empleados, y Niedl (1995) en Austria detectó unos porcentajes entre el 26.6% en la muestra (n= 365) y el 7.8% en el sector sanitario. Con empleados de un Instituto de investigación (n= 63) obtuvo un 17.5% en la muestra y un 4.4% en el sector. No obstante, en otras investigaciones se obtienen tasas de prevalencia que oscilan entre el 10,1% de Vartia (1996) con empleados municipales, 1.6% de Salin (2001) con profesionales de negocio y el 20% de Vartia y Hyyti (2002) con funcionarios de prisiones, todos realizados en Finlandia.

Elevando estas cifras se encuentran los estudios de Lutgen-Sandvik, Tracy y Alberts (2007) en EE.UU, el 46,8% de 403 trabajadores de distintos sectores laborales (administración,

servicios sociales, servicios educativos, etc) refirieron padecer mobbing. También en EE.UU, en el estudio de Schat et al. (2006), el 41.4% de 2508 trabajadores representativos de la población, refirieron sufrir acciones de hostigamiento. Cifras similares fueron referidas por los estudios de Rutherford y Risell (2004) en Australia con un 50%, y de Ferrinho et al. (2003) en Portugal con un 51%, ambos realizados con personal sanitario.

Unos datos exageradamente altos se han hallado en Turquía, donde un estudio realizado por la Universidad de Estambul, con una muestra de 505 enfermeras de hospitales públicos y privados, todas ellas mujeres, el 86.5% de la muestra refirieron sufrir acciones de mobbing durante los últimos 12 meses. Los resultados demostraron que la mayoría de estas conductas de hostigamiento fueron realizadas por sus superiores y las enfermeras que trabajaban en los hospitales privados sufrían significativamente más conductas de mobbing que las enfermeras que trabajaban en hospitales públicos (Yildirim y Yildirim, 2007).

Por otra parte, también hay estudios que han obtenido resultados inferiores como el trabajo de Kivimäki, Virtanen, Vartia, Elovainio, Batear y Keltikangas-Järvinen (2003) con un 6% de prevalencia en una muestra de 5432 empleados de hospital.

En análisis llevados a cabo en el sistema de salud del Reino Unido, autores como Quine (1999) con 1100 empleados (doctores, administradores, enfermeras) obtuvo un 38% de prevalencia de mobbing, el personal divulgó experimentar el fenómeno desde hacía un año, o Stebbing et al. (2004) con una muestra de 259 doctores, obtuvo que un 38% de estos casos divulgaron experimentar mobbing, teniendo malas relaciones con sus supervisores, además refirieron que no recomendarían su puesto a otras personas; por otra parte Imthiaz y Rhiannon (2004) obtuvieron un 47% de prevalencia en una muestra de 177 jóvenes doctores o el exagerado porcentaje del estudio de Cortina et al. (2001) en el sector público, con un 71% de prevalencia de mobbing. Por otra parte, también nos encontramos estudios con prevalencia más baja, como es el caso de Cowie et al. (2000) y Hoel, Cooper y Faragher (2001) que obtuvieron un 15.4% y un 1.4%, respectivamente.

Por otra parte, la prevalencia en Alemania se sitúa entre el 10.8%, como es el caso de Macknesen von Astfeld (2000) con una muestra de las fuerzas armadas federales (n= 551) y el 2.9% en la Administración (n= 1989).

En Dinamarca, el porcentaje se sitúa entre el 2% de Hogh y Dofradottir (2001) con una muestra seleccionada al azar (n = 1857) y el 4.1% de Mikkelsen y Einarsen (2001) con muestra de una compañía de manufactura (n= 215).

En España, las cifras también varían enormemente, desde el 1.71% de Pastrana (2002) hasta el 43.36% de Buendía (2003), pasando por los estudios del equipo de investigación CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), que oscilan entre el 12% (Piñuel y Oñate, 2002), el 33% (Piñuel, Fidalgo, Oñate y Ferreres, 2004) y el 22% (Piñuel y Oñate, 2004).

Los resultados de Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa, Morante y Rodríguez (2005) encontraron que el 26% del sector de transportes y comunicaciones de la Comunidad de Madrid refirieron haber padecido una o más conductas negativas al menos una vez a la semana, durante los últimos seis meses. De estas víctimas, el 52.5% fueron acosados exclusivamente por sus superiores, el 18.4% por sus compañeros de trabajo, mientras que el 7.1% de las víctimas informaron haber padecido acciones de mobbing tanto por sus superiores como por sus compañeros.

Un resultado similar fue el hallado por Meseguer, Soler, Sáez y García-Izquierdo (2008) donde se halló una prevalencia del 28% en una muestra de 396 trabajadores pertenecientes al sector hortofrutícola de la Región de Murcia.

Por otra parte, en el estudio reciente de González-Trijueque y Graña (2009), con una muestra multiocupacional compuesta por 2861 trabajadores pertenecientes a distintos sectores de

actividad laboral en Madrid, se encontró una prevalencia inferior, donde el 14% de los participantes habían sufrido conductas de hostigamiento durante los últimos 6 meses. El 44% de los participantes que consideraron padecer mobbing, informaron haber sido acosados por varones, el 32.3% por mujeres y el 23.7% por ambos sexos. Sobre la duración del mobbing, el 35.7% informó sobre una situación de mobbing de más de 18 meses de duración, mientras que el 64.3% restante señaló que la situación de mobbing no superaba dicha duración, situándose la media de duración de mobbing en 12.66 meses.

También hay que destacar los resultados de Gil-Monte, Carretero y Luciano (2006), donde el principal objetivo del estudio fue explorar la prevalencia del mobbing en una muestra de 696 trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana, encontrando que el 18.97% señalaron haber padecido mobbing, con una frecuencia de al menos 1 vez por semana y con una duración de al menos 6 meses.



## Capítulo I: Marco Teórico

Tabla 3. *Relación de estudios revisados con datos sobre prevalencia / incidencia de mobbing.*

País	Autores	Muestra	N	Prevalencia
Alemania	Macknesen von Astfeld (2000)	Fuerzas armadas	551	10.8%
		Administración	1989	2.9%
		Sanidad	365	26.6%
Australia	Rutherford y Rissel (2004)	Muestra representativa de enfermeras		50%
Austria	Niedl (1995)	Investigadores	63	17.5%
Dinamarca	Hogh y Dofradottir (2001)  Mikkelsen y Einarsen (2001)	Muestra al azar.	1857	2%
		Educación	99	2%
		Sanidad	236	3%%
		Industria	215	4.1%
España	González-Trijueque y Graña (2009) Meseguer et al (2008) Gil-Monte, Carretero y Luciano (2006) Buendía (2003) Pastrana (2002). Moreno-Jiménez et al (2005) Piñuel y Oñate (2002) Piñuel et al (2004) Piñuel y Oñate (2004)	Industria.	224	0.9%
		Multiocupacional	2861	14%
		Hortofrutícola	396	28%
		Centros de asistencia a discapacidad	696	18.97%
		Universidad	435	43.36%
		Médicos	54	1.71%
		Transportes y comunicaciones.	103	26%
		Varios sectores	2410	12%
		Sanidad	851	33%
		Funcionarios	6800	22%
Estados Unidos	Namie (2000)	Muestra representativa		16.8%
Unidos	Stein et al (2002) Lutgen-Sandvik et al (2007) Schat et al (2006)	Personal staff		54.7%
		Diversidad sectores	403	46,8%
		Muestra representativa	2508	41,4%
Finlandia	Salin (2001)  Vartia (1996) Vartia y Hyyti (2002) Piirainen et al (2000) Kivimäki et al (2003)	Profesionales de negocios.	385	1.6%
		Municipales	949	10.1%
		Oficiales de prisión	896	20%
		Sindicatos	1991	4.3%
		Sanidad	5432	6%

Capítulo I: Marco Teórico

Tabla 3. *Relación de estudios revisados con datos sobre prevalencia / incidencia de mobbing (continuación).*

País	Autores	Muestra	N	Prevalencia
Holanda	Hubert et al (2001)	Negocio mezclado de la oficina de la producción.	Muestra representativa	4.4%
		Instituciones financieras.	427	1%
	Hubert y van Veldhoven (2001)	Diferentes tipos de muestra: industria, sanidad, comercio, finanzas, construcción, etc.	66764	2.2%
Noruega	Nielsen et al (2009)	Muestra representativa	2539	4.6%
	Einarsen y Skogstad (1996)	14 diferentes muestras, total	7787	1.2 %
		Sanidad	344	8.6%
		Psicólogos '	1402	0.3%
		Empleados de la Federación	181	0.6%
		Universidad	1470	0.6%
		Electricistas	480	0.7%
		Trabajadores de Salud-cuidado	2145	0.8%
		Industria.	485	1.1%
		Profesores	554	1.9%
Comercio	172	2.9%		
Einarsen et al (1998)	Funcionarios	265	2.9%	
	Profesores	745	3%	
Portugal	Ferrinho et al (2003)	Profesionales salud	Muestra representativa	51%
Reino Unido	Cortina et al (2001)	Sector público		71%
Unido	Quine (1999)	Sanidad	1100	38%
	Stebbing et al (2004)	Doctores	259	38%
		Jóvenes doctores	177	47%
	Cowie et al (2000)	Organización internacional	386	15.4%
	Hoel et al (2001)	Muestra representativa	5288	1.4%
Suecia	Leymann (1996b)	Sindicatos	2438	3.5%
Turquía	Yildirim y Yildirim (2007)	Enfermeras	505	86.5%

Todos estos datos son un punto de referencia, pero se puede apreciar que existe una constante diversidad en las tasas de prevalencia de los estudios realizados. Esta pluralidad de resultados puede ser, por una parte, debido al hecho de que no exista un acuerdo común a la hora de denominar o definir el fenómeno, lo que dificulta enormemente la generalización de los resultados de un país a otro. La falta de acuerdo entre los investigadores llega al extremo de que las tasas de prevalencia de mobbing varían enormemente de un país a otro e incluso entre los resultados de varios investigadores de un mismo país. Por otra parte, está la discrepancia metodológica, el modo de evaluación que existe entre los estudios desarrollados en los diferentes países (Mikkelsen y Einarsen, 2001).

El estudio de Salin (2001) mostró que hay que ser prudentes a la hora de comparar los estudios que han confiado en diversas estrategias para medir mobbing. Los resultados indicaron que el método operativo da una tasa más alta de mobbing que el método subjetivo y, además, las dos estrategias no identifican de igual forma a las víctimas de mobbing. Sin embargo, sí se ha comprobado que existe una relación coherente entre ambos métodos, ya que los que se clasifican como acosados en el método subjetivo, también lo habían sido con el método operativo (Rayner, 1997), aunque hay excepciones como en el estudio de Cabrera y Altozano (2005) que, aunque afirma que la utilización de uno u otro método de evaluación del mobbing hace

variar la prevalencia del fenómeno en una misma población, en este caso, trabajadores de Pymes andaluzas, los resultados no ponen de manifiesto el grado de consistencia entre el método operativo y el método subjetivo, pues del 25% de personas que han sido identificadas como víctimas de mobbing por un método u otro, sólo el 3.4% de ellas han sido identificadas por ambos métodos a la vez.

A todo lo anterior, se añade que distintos autores (Rayner y Hoel, 1997; Einarsen, 2000) han apuntado en varias ocasiones a que la mayoría de la información sobre mobbing se obtiene de forma casi exclusiva de los propios sujetos presuntamente acosados, con lo cual, los datos que se consigan estarán sometidos a un punto de vista subjetivo. Ya Brodsky (1976) en su estudio pionero distinguía entre formas subjetivas y objetivas de acoso, que han sido denominadas por Cowie, Naylor, Rivers, Smith, y Pereira (2002), de perspectiva interna y externa respectivamente. Las formas subjetivas o de perspectiva interna se refieren a la manera en que la víctima percibe el acoso, mientras que las objetivas o externas informan de las conductas concretas que los especialistas consideran definitorias del mobbing.

Por tanto, mediante el recurso exclusivo de la víctima como fuente de información, los datos que se están obteniendo serán subjetivos y de perspectiva interna. Esto podría viciar los resultados de la investigación, ya que el estudio del complejo

proceso de interacción en que se ven implicados acosador y víctima, los testigos, la organización e incluso instancias extraorganizacionales, se hace a partir de uno de esos elementos, con lo cual aparece un verdadero problema de verificación de resultados a partir de fuentes alternativas (Coyne, Smith Lee Chong, Seigne y Randall, 2003).

### **3.2.1. Mobbing y género.**

Según los planteamientos de Zapf y Einarsen (2003), determinadas personas parecen tener mayor riesgo de padecer mobbing. En este sentido, se ha señalado que la aparición del mobbing esta relacionada con el género y que el hecho de ser mujer es un riesgo potencial para sufrir el fenómeno. Sin embargo, existen discrepancias en la literatura al respecto. Algunos estudios escandinavos y británicos mostraron que los hombres y las mujeres son víctimas en igual medida (Einarsen y Skogstad, 1996; Hoel y Cooper, 2000; Rayner, 1997; Vartia, 1996), mientras que otros señalan que las mujeres sufren el fenómeno con mayor frecuencia (Kivimäki, Elovainio y Vahtera, 2000; Matthiesen y Einarsen, 2001; Salin, 2003a; Salin, 2001, etc). En el estudio de Kivimäki et al. (2000), el 88% de las víctimas eran mujeres.

También, un estudio danés, con una muestra representativa de la población (n= 3.429), encontró que no habían diferencias

significativas en género ( $p= 0.11$ ) entre víctimas y no víctimas de mobbing (Ortega, Hogh, Pejtersen y Olsen, 2009).

Por contra, otros estudios encontraron que los hombres estaban expuestos más frecuentemente a conductas negativas en el trabajo que las mujeres (Hoel y Cooper, 2000; Macknesen von Astfeld, 2000)

Recientemente, el *Swedish Work Environment of Authority* (SWEA) estimó que  $\frac{3}{4}$  de los casos de mobbing eran mujeres. El aumento en el número de casos de mobbing era del 60% para hombres y del 90% para mujeres entre 1998 y 2001 (SWEA Swedish Work Environment of Authority, 2003).

Por lo tanto, parece que el género no es una variable que establezca diferencias significativas entre las víctimas y no víctimas de mobbing. Por el contrario, puede que haya implicadas otras variables, como el colectivo ocupacional o la nacionalidad, que expliquen las diferencias significativas.

### **3.2.2. Mobbing y tipo de contrato.**

Además de la variable género, cabe destacar que varios estudios han obtenido evidencia en relacionar el tipo de contrato con el fenómeno; aunque con controversia de resultados, pues algunos estudios encuentran el contrato temporal como variable predictora del mobbing y otros estudios obtienen que el contrato fijo es un predictor del fenómeno.

Los resultados del estudio de Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa y Morante (2005), con una muestra de 103 trabajadores de la Comunidad de Madrid, indicaron que el tipo de contrato predice significativamente la aparición del mobbing, explicando un 11.2% de la varianza total. Por tanto, los resultados señalan que los contratos temporales o de obra están asociados con mobbing, indicando una relación inversa con los contratos estables (indefinidos y funcionarios). La explicación más directa es que la inestabilidad laboral aumenta la vulnerabilidad y la indefensión a todo tipo de abusos laborales: psicológicos, verbales y físicos.

Quinlan (1999) comenta que el incremento del uso de personal subcontratado en las organizaciones aumenta la tensión en las organizaciones y entre los compañeros debido a que los subcontratados pueden verse forzados a trabajar a un ritmo más alto con el objetivo de asegurarse un posible puesto en la empresa, pudiendo entrar de esta forma en conflicto con los

compañeros. Otra explicación plausible consiste en que quienes tienen un contrato temporal o de obra tendrían un nivel de incorporación menor en el funcionamiento de la organización, lo cual tendería a aislarlos de sus compañeros.

Corroborando estas sugerencias, en un estudio alemán, Knorz y Zapf (1996) encontraron que aquellos trabajadores con contrato a tiempo parcial padecían mayores conductas de hostigamiento que aquellos con contrato tiempo completo. Igualmente, Baron y Neuman (1996) hallaron resultados similares aportando evidencias de que el uso de trabajadores a tiempo parcial era un predictor significativo de la agresión en el lugar de trabajo.

Por otra parte, Kivimäki et al. (2000) obtuvieron que de una muestra de 7375 empleados del Instituto Finlandés de Medicina del Trabajo, las víctimas de mobbing en comparación con las no víctimas, tenían un trabajo fijo a tiempo completo. También Kivimäki et al. (2003) encontraron que en una muestra de empleados de hospital, víctimas de mobbing, el 75.73% de ellas tenían una relación contractual permanente con la organización.



### **3.2.3. Mobbing y sector ocupacional.**

Con respecto a los colectivos más afectados por mobbing, parece existir un consenso científico en identificar el sector servicios como uno de los campos en los que los riesgos psicosociales tienen especial prevalencia, entre ellos el mobbing (Eriksen y Einarsen, 2004; Leymann, 1996a).

Asimismo, la encuesta realizada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (1997) ya revelaba que el 10% de las personas afectadas por mobbing se encontraban sólidamente instaladas en el sector servicios, en la Administración del Estado, en la sanidad o en las universidades, y, en general, en instituciones altamente reglamentadas y homogéneas.

También, la Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea (2007) observó que había un mayor incidencia de mobbing (8%) en las grandes empresas (más de 250 trabajadores) y en los sectores de la educación, la salud, la hostelería y la restauración. En concreto, el 6% de los trabajadores del sector público señalaba haber experimentado mobbing en comparación al 4% del sector privado.

### **3.2.4. Mobbing en profesionales que trabajan con discapacitados.**

Dentro del sector servicios, el personal que trabaja hacia discapacitados tiene unas características singulares como es la escasez de personal, el trabajo por turnos, el trato con usuarios agresivos, la falta de especificidad en funciones y tareas, la falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc. Esto provoca en ocasiones el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones. El estudio transversal de Jackson y Ashley (2005) en el sector ocupacional de la salud, con una muestra de 832 trabajadores (enfermeros/as, personal que trabaja con pacientes discapacitados), identificó un 12.4% casos de mobbing. En los análisis se puede observar un riesgo más alto de violencia física para el personal que trabajaba con pacientes discapacitados.

En España, en otro estudio transversal, con una muestra de 133 pacientes de 4 Centros de Salud Mental del área metropolitana de Barcelona, se identificaron el 70.2% de los sujetos como víctimas de mobbing durante 6 meses y con una frecuencia diaria. De los cuales un 35.9% eran hombres y un 64.1% mujeres. La media de edad era de 40.6 años. La mayoría, el 81.5% estaban casados o vivían en pareja (Coca et al., 2006).

También, en el estudio de Carretero, Roldán, Gil-Monte y Caro (2005), con una muestra de 67 trabajadores de centros

para personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana, el 51 de los sujetos (76.10%) refirieron percibir acciones de mobbing ocasionalmente o nunca y con una duración menor de 6 meses; mientras que 16 sujetos (23.90%) las percibieron con una frecuencia superior a “Algunas veces al mes” y durante al menos 6 meses.

## **4. Mobbing: Antecedentes y consecuentes**

### **4.1. Antecedentes**

Estudiar los distintos antecedentes del mobbing resultaría incompleto sino se tuviese en cuenta la influencia de los factores sociales, como los efectos de la globalización, la liberación de los mercados, la lucha por la eficiencia y la intensificación del trabajo. Con el objetivo de seguir siendo competitivas, muchas organizaciones se ven obligadas acometer cambios tecnológicos y organizacionales, que a menudo incluyen reestructuraciones y reducciones de plantilla (Hoel y Cooper, 2001). Estos cambios pueden crear situaciones de sobrecarga laboral y sentimientos de inseguridad e incertidumbre respecto a su trabajo (Hellgren, Sverke e Isaksson, 1999). Estas reducciones de plantilla pueden forzar a muchos directivos, incluso de forma involuntaria, a utilizar comportamientos más autoritarios y agresivos para realizar su trabajo (McCarthy, 1996). Por tanto, es probable que los trabajadores de todos los niveles de la organización realicen conductas de mobbing, como la única forma de supervivencia en determinadas situaciones (Hoel y Cooper, 2001).

Hoel y Cooper (2000), mediante una encuesta nacional en Gran Bretaña, encontraron que las víctimas de mobbing indicaban mayores cambios organizacionales durante los últimos seis meses comparados con las no víctimas. Por otra parte, Skogstad, Matthiesen y Einarsen (2007) hallaron que los

cambios organizacionales se asociaban con el mobbing. Sin embargo, esta relación no fue excesivamente fuerte, siendo los conflictos con los supervisores un antecedente más importante que los cambios organizativos.

Los factores antecedentes del mobbing se han estudiado desde distintos niveles explicativos, dependiendo de si se centran en las actividades de hostigamiento o en las percepciones y reacciones de la propia víctima (Einarsen et al., 2003). Einarsen (2000) sugiere tres modelos causales que se centran en la personalidad de la víctima y del acosador, en las características inherentes a las interacciones humanas en las organizaciones, y en el clima y el ambiente organizacional específicos de una empresa.

Con el **primer modelo**, Zapf y Einarsen (2005) sugieren que estudiar los antecedentes del mobbing en las víctimas y en los acosadores puede llegar a ser una “caza de brujas” y llegar a culpar a la propia víctima de la aparición del fenómeno.

Como hemos podido observar en el punto 2.5, se ha estudiado el perfil de personalidad de los acosadores y de la propia víctima, pero la polémica radica en si estas características deben ser consideradas causas del mobbing o por si lo contrario son resultado del proceso del fenómeno (Hoel y Cooper, 2001).

Leymann (1996) se opuso enérgicamente a la idea de que la personalidad de un individuo lo predisponga a convertirse en

objeto de mobbing, considerando que los cambios de personalidad de las víctimas eran una consecuencia de haber estado expuestos a acciones severas de hostigamiento. Esta afirmación es avalada por el estudio de Matthiesen y Einarsen (2001), que con una muestra de 85 víctimas de mobbing, y utilizando el MMPI-2, encontraron que los resultados no confirmaban la existencia de un perfil general de personalidad entre las víctimas.

En cuanto a las características de los acosadores existe menos información, no obstante se ha hipotetizado que el mobbing, debido a la protección de la autoestima, es más probable que ocurra si el acosador es un mando directivo, puesto que ser dominante, tener una alta autoestima y protegerla es lo que se espera de estos niveles jerárquicos. No obstante, puede que los agresores no sean conscientes de lo que hacen y como sus conductas pueden afectar a las víctimas, lo que implica una carencia en la reflexión personal y en la capacidad de ponerse en el lugar del otro (Zapf y Einarsen, 2003).

Un **segundo modelo** hace referencia a las características inherentes a las interacciones humanas como antecedentes del mobbing, poniendo de manifiesto que el mobbing se ha explicado en alusión al proceso de “chivo expiatorio” en el que la identificación de una cabeza de turco alivia la tensión y el conflicto dentro del grupo de trabajo, puesto que desplazan su frustración y agresión hacia un miembro menos poderoso del

grupo, es decir agreden a alguien diferente a la fuente de estrés (Marcus-Mewhall, Pedersen, Carlson y Millar, 2000).

Distintos autores han defendido una posición caracterizada por un pesimismo antropológico, concibiendo los conflictos interpersonales como normales e inevitables dentro de las relaciones personales cotidianas, lo cuál implica que en la mayoría de supuestos de acoso éstos resulten inevitables (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa y Morante, 2004).

El **tercer modelo** entiende que un entorno de trabajo pobre crea condiciones que pueden conducir al mobbing, un enfoque muy aceptado, especialmente en los países escandinavos (Agervold y Mikkelsen, 2004). De hecho, desde esta perspectiva, el mobbing es entendido como consecuencia de determinados factores organizacionales, siendo las variables individuales (ej. estructura de personalidad, habilidades sociales, estrategias de afrontamiento) las moduladoras de la intensidad del fenómeno y/o de las consecuencias originadas (González-Trijueque, 2007a).

La presente Tesis se centra en revistar este último modelo, analizando algunas de las variables organizacionales más relevantes en la etiología de la dinámica del mobbing, las cuales son descritas a continuación.

#### **4.1.1. Conflictos interpersonales**

Las organizaciones, como formaciones sociales, se estructuran a partir de las relaciones de poder y coaliciones interdependientes que se forman entre sus miembros y que están en continuo proceso de negociación. El poder es el mecanismo básico dentro de la organización en torno al cual se desarrollan el resto de procesos.

Así, la dinámica de una organización se explica a partir de las relaciones interpersonales que se forman dentro de una estructura jerárquica y organizada. El conflicto en la organización recoge la idea de una lucha, una pelea o un enfrentamiento entre opuestos (De Creu, Van Dierendonck y Dijkstra, 2004). Los conflictos interpersonales consisten en rencores sociales, conflictos con los compañeros y los supervisores, conductas injustas y un clima grupal inadecuado que repercute sobre el individuo y la organización (Dormann y Zapf, 2004).

En los centros de asistencia a discapacitados, encontramos diferentes fuentes de conflictos en el trabajo, la proveniente de los supervisores, de los compañeros, con otros trabajadores del centro, con la dirección del centro o la organización, con los usuarios y con los familiares de los usuarios (Gil-Monte, 2005).

Además, el poder, o más concretamente las diferencias de poder, son vistas como un elemento central en la mayoría de las definiciones de mobbing. En otras palabras, el mobbing es



definido como un conflicto en el que la víctima no tiene capacidad para defenderse (Hoel y Cooper, 2000; Vartia, 1996).

Un conflicto interpersonal implica siempre una oposición de un individuo hacia otro que impide conseguir algo valorado (recursos, objetivos, valores). Es un proceso que se inicia cuando una de las partes percibe una situación de inequidad o frustración. Si esta situación se mantiene en el tiempo, y en función de la importancia de lo que se anhela, puede desembocar en un proceso de mobbing. Como se ha presentado en el punto 2.4, el mobbing ha sido incluido o tipificado por Glasl (1994) como una fase dentro del proceso de escalada del conflicto en las organizaciones.

Los conflictos interpersonales en el entorno de trabajo, al igual que ocurre en otras áreas de la vida, pueden adoptar diferentes formas y grados de intensidad, pudiendo ir desde discusiones de escasa importancia hasta situaciones de declarada agresividad que generen conductas violentas. Por tanto, hay que tener en cuenta que un conflicto no puede ser llamado mobbing si el incidente es aislado (Einarsen et al., 2003). También, se debe incidir en que el mobbing no debe ser confundido con situaciones de estrés laboral o con otros riesgos psicosociales (ej. *burnout*) (Gil-Monte, 2005; González-Trijueque, 2007b; Moreno-Jiménez et al., 2004).

Ante despidos frecuentes, recortes de plantilla y situaciones injustas, los trabajadores restringirán su definición de mobbing y ampliarán el rango de comportamientos tolerados. Donde predominan valores de competitividad, eficacia y rendimiento, el mobbing será más frecuente y tolerado, como en organizaciones preferentemente masculinas (Einarsen y Skogstad, 1996). Para otros, la distancia de poder es una variable crucial (Liefvooghe y Mackenzie Dawey, 2001) y las relaciones fuertemente jerarquizadas favorecen la aparición del mobbing (Ashforth, 1997).

Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck (1994) argumentan que los conflictos interpersonales en los puestos de trabajo femeninos serán más difíciles de resolver que los masculinos. La explicación para esto, según estos autores, es que las mujeres son más dependientes de las dinámicas de grupo que los hombres. También se ha comentado que en situaciones de agresión y conflicto, las mujeres suelen causar daño psicológico antes que daño físico a sus contrarios (Hyde, 1984).

Algunos investigadores (ej. Einarsen, 2003; Ericsson, 2001 y Matthiesen, Aasen, Holst, Wie) sugieren que el mobbing parece ser un conflicto intensificado y que se conoce poco sobre cómo éste conflicto llega a desarrollar el fenómeno.

Según Zapf y Einarsen (2005) y Zapf y Gross (2001), muchos casos de mobbing empiezan con ciertos conflictos interpersonales, que gradualmente se convierten en un caso de mobbing donde hay que defenderse de ataques severos y cada vez más frecuentes, normalmente por parte de los supervisores.

En la investigación transversal de Skogstad, Matthiesen y Einarsen (2007), con una muestra de 2408 trabajadores noruegos, y mediante un modelo de ecuaciones estructurales, se hipotetizó en primer lugar que los conflictos interpersonales eran una variable mediadora en la aparición del mobbing. Pero los resultados rechazaron esta hipótesis, encontrando que tanto los conflictos con el supervisor ( $\beta = .58$ ) como los conflictos con los compañeros ( $\beta = .12$ ) eran variables predictoras del mobbing. Este hallazgo diferenciaba que el conflicto con el supervisor era un predictor más fuerte que el conflicto con los compañeros, hecho que se puede explicar por la distancia de poder entre superiores y subordinados (Dale, Gupta y Javidan, 2004)

Por todo ello, se tienen que estudiar los conflictos interpersonales como factores que influyen en la precipitación del mobbing, mediante análisis longitudinales donde se pueda observar estrategias de prevención e intervención para paliar los conflictos interpersonales. Los resultados de Strandmark y Hallberg (2007) señalan que la reorganización en los puestos de trabajo dio lugar a conflictos interpersonales en los que el

liderazgo es una pieza clave para disminuir estos conflictos, pues un liderazgo débil o pasivo sólo ha servido para profundizar los conflictos en los puestos de trabajo. También, Leymann (1996a) y Lynch (2002) argumentan que cuando un supervisor no logra manejar efectivamente una situación de conflicto entre los trabajadores, esto promueve que aumente el conflicto hacia una situación de intimidación.

Por tanto, estos resultados nos sugieren que un líder más activo y negociador podría reducir y paliar los conflictos interpersonales.

#### **4.1.2. Disfunciones de rol: Conflicto y Ambigüedad de rol**

El sector servicios, y en concreto, los centros de asistencia a personas con discapacidad, se encuentran en la actualidad atravesando un periodo de crisis que implica la redefinición y/o afirmación de su rol. El rol laboral es un proceso que puede ser adoptado o adquirido dentro de la organización a través de las negociaciones y transacciones que se producen entre las personas.

El proceso de rol que sustenta una persona se refiere a la posición que tiene en la estructura social y a las expectativas generadas en los otros retroalimentadas por las conductas del propio sujeto. En ocasiones, los roles pueden conllevar disfunciones que son fuente de estrés en particular en las burocracias profesionalizadas. Se han realizado distintos estudios que han identificado numerosos factores psicosociales, como el conflicto de rol (Einarsen et al., 1994) y la ambigüedad de rol (Jennifer, Cowie y Ananiadou, 2003).

Por conflicto de rol, se entiende la presencia de expectativas y demandas incompatibles emitidas sobre un sujeto. No es un conflicto interpersonal sino un conflicto entre expectativas reales o esperadas que en cualquier caso no pueden ser satisfechas (Katz y Kahn, 1990).

La ambigüedad de rol se debe a la incertidumbre por la falta de información necesaria para desempeñar un determinado rol

en la organización. La ambigüedad puede manifestarse a nivel del establecimiento de límites en las competencias, procedimientos y métodos para desempeñarlas, evaluación y expectativas del propio desempeño (Katz y Kahn, 1990).

Leymann (1996b) indica que el mobbing está muy relacionado con un pobre entorno laboral donde los roles y la estructura de poder resultan poco claras; no obstante, el conflicto de rol y la ambigüedad de rol son factores que pueden precipitar la aparición de conductas de hostigamiento (Zapf et al., 1996). También, Einarsen, Raknes y Matthiesen (1994) señalaron que un nivel alto de mobbing se relaciona significativamente con siete variables del entorno del trabajo. Entre ellas, el conflicto de rol y la ambigüedad de rol.

En el mismo año, Spector y O'Connell (1994) encontraron que la ambigüedad de rol y el conflicto de rol se correlacionaban significativamente con el mobbing ( $r=.20$ ;  $p< .05$  y  $r= .24$ ;  $p< .05$ , respectivamente).

Un resultado similar fue hallado por Bowling y Beehr (2006), refiriendo que el mobbing tiende a ocurrir en entornos de trabajo donde hay tensiones presentes, tales como el conflicto y la ambigüedad de rol. En conjunto, estas dos variables predijeron el 21% de la varianza en el mobbing.

Otro estudio a tener en cuenta sería el de Topa, Depolo y Morales (2007), donde se realizó un modelo transversal y meta-

analítico en el que se efectúa una síntesis cuantitativa de los resultados de estudios empíricos precedentes (entre 1975 y 2005), se analizan algunas de las variables antecedentes y consecuentes del mobbing, entre ellas el conflicto de rol y la ambigüedad de rol, y se pone a prueba un modelo integrador de los resultados a través del análisis de ecuaciones estructurales basado en la matriz de datos meta-analíticos. Entre los resultados obtenidos, se encontró que tanto el conflicto de rol ( $\beta = .31$ ) y la ambigüedad de rol ( $\beta = .18$ ) son variables predictoras del mobbing.

También, en el estudio reciente de Agervold (2009), con una muestra de 898 trabajadores de oficinas locales de la seguridad social en Dinamarca, se comprobó que el conflicto de rol contribuía a aumentar la incidencia de mobbing.

### 4.1.3. Apoyo social en el trabajo

Las definiciones de apoyo social han sido diversas y existen aún diferentes planteamientos en la conceptualización y medida del apoyo social (Sundin, Hochwälder, Bildt y Lisspers, 2006). Cobb (1976) define el apoyo social como información que ayuda a la personas a creer que son queridos y cuidados, estimados y valorados por lo que pertenecen a una red de comunicación y de mutua obligación. Greenglass, Burke y Konarsky (1997), lo definen como el intercambio de información que lleva a una persona a sentirse cuidada, como una transacción interpersonal que incluye afecto, afirmación y ayuda tangible y emocional.

Se han realizado distintos estudios que han identificado el bajo apoyo social de los compañeros y los supervisores como factores psicosociales en el proceso del mobbing. En el estudio de Hansen, How, Persson, Karlson, Garde y Orbaek (2006) se obtuvieron correlaciones significativas entre el apoyo social de los compañeros ( $r = -.19$ ;  $p \leq .001$ ) y supervisores ( $r = -.17$ ;  $p \leq .001$ ) con el mobbing. Para los trabajadores de centros de asistencia con discapacitados son fuentes de apoyo social en el trabajo la organización, el supervisor, los compañeros, los usuarios y la familia.

En otros estudios, como en el de Zapf et al. (1996) se ha obtenido que los sujetos que padecen mobbing tienden a percibir menor apoyo social que los sujetos que no padecen el



fenómeno. Destaca también el estudio llevado a cabo por Dick y Wagner (2001) con una muestra de 356 profesores de diversos niveles educativos, los cuales encontraron que la carencia de apoyo social es un predictor de mobbing ( $\beta > -0.50$ ) en todos los modelos de ecuaciones estructurales evaluados por los autores).

El aislamiento social y otras actividades dirigidas a desacreditar o impedir mantener la reputación personal y profesional, son mecanismos de hostigamiento que puede utilizar el acosador contra la víctima, y pueden contribuir a la disminución del apoyo social que recibe. Leymann (1996b) ha señalado que el apoyo social es un factor que puede incrementar la efectividad con que una persona puede hacer frente al mobbing.

También, los resultados del trabajo de Carretero et al. (2005) indicaron que los sujetos que padecían mobbing presentaron menores puntuaciones en apoyo social general ( $t = 2.56$ ;  $p \leq .05$ ), en apoyo social proporcionado por el supervisor ( $t = 2.71$ ;  $p \leq .01$ ) y por la dirección ( $t = 2.83$ ;  $p \leq .01$ ), que los sujetos que no padecían mobbing. En cambio, no se encontraron diferencias significativas en el apoyo social proporcionado por los compañeros ( $t = 1.48$ ;  $p > .05$ ).

## **4.2. Consecuencias**

Según Leymann (1996b), las consecuencias del mobbing se pueden resumir en las siguientes: a) efectos sociales, los costes sociales debido a los empleados maltratados en el trabajo son dramáticos. Los empleados abusados muestran una gran tendencia hacia la jubilación anticipada, por lo que los efectos económicos son muy grandes, tanto en seguridad social como en sueldos y pensiones, b) efectos organizacionales: a las compañías les resulta menos costoso la rehabilitación vocacional profesional y reorganizar los ambientes laborales que tener estos tipos de empleados. Además, estos conflictos causan un empeoramiento de los factores psicosociales del ambiente laboral. Aunque como el concepto de mobbing es nuevo, los efectos del mismo todavía no son conocidos. Pero se cree que aumentarán los costes de producción, bajas laborales, baja motivación, etc; c) efectos en las víctimas: para el individuo el mobbing es altamente destructivo tanto psicológicamente como físicamente. Una de las cuestiones reside en por qué la persona no abandona la organización, pero conforme la edad aumenta la probabilidad de encontrar nuevos trabajos disminuye. Por otra parte, el mobbing, también puede tener efectos desastrosos en las relaciones y el funcionamiento del ámbito familiar (Alberts, 2006; Jennifer et al., 2003; Rayner, Hoel y Cooper, 2002 y Tracy, Lutgen-Sandvik).

En la presente Tesis, nos centraremos en algunos efectos de las víctimas, entre ellos, efectos físicos, como los problemas de salud y efectos organizacionales, como la inclinación al absentismo.

#### **4.2.1. Problemas de salud**

Las consecuencias individuales se identifican con una sintomatología que engloba a todos los sistemas del organismo, aunque se resume en cuatro grandes grupos en función de sus manifestaciones: emocionales, actitudinales, conductuales y psicosomáticas (Gil-Monte y Peiró, 1997). Entre ellas, la frecuencia de síntomas psicosomáticos, parece ser un buen indicador de problemas de salud relacionados con procesos psicológicos, muy frecuentemente en el sector servicios (Yildirim y Yildirim, 2007).

Por tanto, los problemas de salud hacen referencia a la existencia de una sintomatología fisiológica de carácter más o menos inespecífico. Esta sintomatología no impide necesariamente desarrollar la actividad laboral, aunque sí que merma la salud del individuo y le impide disfrutar plenamente de su tiempo de trabajo y de ocio.

Hay muchos estudios que relacionan el mobbing con los problemas de salud (Einarsen, Raknes, Matthiesen y Hellesøy, 1996; Einarsen y Raknes, 1997, Einarsen y Skogstad, 1996; Zapf et al., 1996, etc.). Por ejemplo, en el estudio de Einarsen y Raknes (1997), con trabajadores de un astillero, se encontró una asociación negativa y significativa entre mobbing y medidas de salud y de bienestar psicológico. El mobbing explicó el 23% de varianza en salud y bienestar psicológico. En otros estudios con

afiliados sindicales se obtuvieron relaciones significativas entre mobbing, aspectos psicosomáticos y problemas músculo-esqueléticos (Einarsen et al., 1996). Las correlaciones más altas fueron encontradas entre mobbing y quejas músculo-esqueléticas. El mobbing explicaba un 6% del total de la varianza de los problemas músculo-esqueléticos.

Los resultados del estudio de Kivimäki et al. (2000) concluyen que en una muestra de personal sanitario (enfermeras, administrativos, personal de laboratorio), el 66% de los sujetos que padecían mobbing tenían diagnosticado una enfermedad crónica. Una investigación médica más reciente indicó que las percepciones de mobbing estaban asociadas con el estrés crónico, hipertensión arterial y el aumento del riesgo de enfermedad coronaria (Kivimäki et al., 2005). Por otra parte, un grupo de trabajadores que observan las conductas de hostigamiento pueden sufrir dolor, temor de ser los próximos objetivos y relatan niveles de estrés más altos que los trabajadores no expuestos a estas conductas de hostigamiento (Vartia, 2001).

Con respecto, al porcentaje de varianza de los efectos psicosomáticos explicados por el mobbing, Vartia (2001), mediante un análisis de regresión, concluyó que ser víctima de mobbing era un predictor significativo de los síntomas psicosomáticos, explicando un 5% de la varianza total. Hansen et al. (2006), también con análisis de regresión, observaron que el

mobbing explicaba el 11% de problemas de somatización, aunque esta asociación estaba mediada por el bajo apoyo social del supervisor. Topa-Cantisano et al. (2007) encontró un porcentaje más bajo, donde el mobbing explicaba el 2% de problemas de salud. Einarsen et al. (1996) encontró que el mobbing explicaba el 13% de las quejas psicológicas, 6% de los problemas músculo-esqueléticos y un 8% de los problemas psicosomáticos. Un año después, Einarsen y Raknes (1997), con una muestra de empleados de los astilleros noruegos, encontraron que el mobbing explicaba el 23% de la varianza en salud psicológica y bienestar.

Leymann (1996a) encontró la siguiente incidencia de síntomas entre las víctimas de mobbing: dolores de cabeza (51%), dolores de espalda (44%), perturbaciones en el sueño (41%), síntomas depresivos (41%), irritación fácil (41%), dolores en la nuca (36%), deficiencias en concentrarse (35%), miedo al fracaso (32%) y sueño interrumpido (32%).

Por otra parte los resultados del estudio de Piñuel y Oñate (2004) muestran que más de la mitad de las víctimas de mobbing (52%) refieren secuelas del hostigamiento sobre su salud (dolores de espalda, dolores musculares/articulares generales, irritabilidad, bajo estado de ánimo, dolores de cabeza, dolores en la nuca, dificultad para dormirse, sueño ligero, etc).

Siguiendo con los estudios españoles, Meseguer et al. (2008), utilizando como instrumento el *Psychosomatic Complaints Questionnaire* (PCQ; adaptado en España por García-Izquierdo, Castellón, Alvadalejo y García-Izquierdo, 1993) para medir los problemas psicosomáticos, encontraron una relación positiva y significativa entre los problemas psicosomáticos y el mobbing. También, pudieron observar que el 22.5% de los participantes, no víctimas de mobbing, eran casos de estrés, mientras que el porcentaje es dos veces más alto (47.7%) para el grupo de víctimas.

Todos estos datos sobre las consecuencias individuales de las personas que padecen mobbing, también están acordes a los resultados que obtuvieron Carretero et al. (2005) donde las personas que habían padecido mobbing, referían experimentar problemas de salud con una mayor frecuencia ( $t = -2.12$ ;  $p \leq .05$ ).

### **4.2.2. Inclinación al absentismo**

Debido a que no existen estudios previos sobre inclinación al absentismo y, considerando que las actitudes son predictores de conducta, entendemos que los participantes con mayores niveles de inclinación al absentismo, tendrán mayor absentismo laboral.

En España, dentro de los acuerdos que suscriben Sindicatos, Patronal y Gobierno, se define el absentismo laboral como toda ausencia de una persona en su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal del trabajo. Las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve el trabajador es una de las causas directas del absentismo laboral. Cuando las condiciones de trabajo son satisfactorias disminuye sensiblemente el absentismo laboral, por el contrario ante condiciones de trabajo precarias aumenta sensiblemente.

El absentismo laboral es uno de los costes que más preocupan a las empresas y que más tratan de controlar y reducir. Según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) y del Ministerio de Trabajo relativos al año 2007, el absentismo laboral costó a las empresas españolas 12.800 millones de euros, situándose la tasa de absentismo en el 4.8%. En cuanto a sectores, el mayor porcentaje de absentismo se encuentra en el sector servicios, con un 5.5%.

Por otra parte, la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales Ibermutuamur (2002) indicó que en



el 10% de las bajas por incapacidades temporales, el mobbing adquiere una alta relevancia.

Debido a la repercusión económica y social del absentismo, las investigaciones se han centrado en estudiar las relaciones con el mobbing y así diseñar estrategias de prevención. Entre estas investigaciones, Bowling y Beehr (2006) y Kivimäki et al. (2000) encontraron una asociación significativa y positiva entre el mobbing y absentismo. En el estudio de Kivimäki et al. (2000), el 5% de la muestra sanitaria eran víctimas de mobbing. La prevalencia en absentismo fue del 16%, pero finalmente, se pudo observar que el riesgo de absentismo era un 26% mayor en las víctimas que en las no víctimas de mobbing.

También, Meseguer et al. (2008) estudiaron la asociación del mobbing con el absentismo, donde 102 empleados (el 26.3% de la muestra) manifestaron haber practicado el absentismo. Al margen de este total, el 32% fue clasificado como víctima y el 24% como no víctima de mobbing. El absentismo fue dividido en dos categorías por estos autores: una de naturaleza física (accidentes de trabajo, quejas físicas generales, gripe, etc.) y otra de naturaleza psicológica (depresión, ataque de ansiedad, dolores de cabeza, etc.). Los resultados no revelaron diferencias estadísticamente significativas en absentismo, al igual que en otros estudios previos (Einarsen y Raknes, 1991; Hoel y Cooper, 2000), apoyando así la hipótesis de que el motivo para ausentarse del trabajo puede estar condicionado por la presión

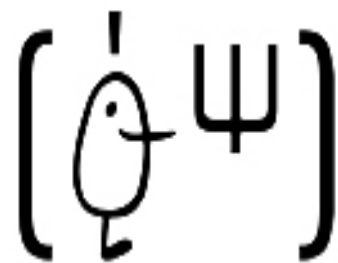
ejercida por la empresa, por ejemplo, trabajar aunque se esté enfermo, ocultando la enfermedad por miedo a represalias dentro de la organización (Hoel, Einarsen y Cooper, 2003). Esta presión para ir a trabajar aumenta cuando los trabajadores son conscientes de que su trabajo tendrá que ser realizado por sus compañeros, cuando existe un alto riesgo de perder el trabajo o cuando las víctimas no quieren ser acusadas de simular la enfermedad (Hoel et al. 2003). Esta presión puede ser tan intensa, que a veces puede convertirse en una forma de mobbing (UNISON, 1997). Por el contrario, Niedhammer, Chastang y David (2008), encontraron que los bajos niveles en toma de decisiones (20%), bajo apoyo social (21%) y altas demandas psicológicas en las víctimas de mobbing (18%), eran factores de riesgo para que se diera absentismo laboral.

Para finalizar, aunque hay un patrón de resultados consistentes, no dejan de aparecer discrepancias, como algunos estudios que no encuentran relaciones significativas entre mobbing y bienestar psicológico (Schat y Kelloway, 2003), o bien encuentran vinculaciones irrelevantes con los problemas de salud física.

A la vista de estas disparidades, se puede considerar que la investigación científica se beneficiaría de la aplicación de un modelo longitudinal, en tanto en cuanto, el objetivo principal a la

hora de investigar el mobbing es sin duda tratar de contribuir a la prevención y al manejo del problema, y tener mayor información sobre las causas y consecuencias del fenómeno.

# CAPÍTULO II: OBJETIVOS E HIPÓTESIS



## 1. Objetivos

En la Introducción se ha desarrollado el contexto teórico y empírico en el que se encuadra la presente Tesis Doctoral. Para la descripción de los objetivos se ha tenido en cuenta, además de la literatura, los datos de los participantes recogidos en 2004 (en adelante Tiempo 1) y los recogidos un año después (en adelante Tiempo 2), siendo los objetivos de la Tesis los siguientes:

**Objetivo 1:** Analizar la prevalencia del mobbing en Tiempo 1 y en Tiempo 2, así como la incidencia acumulada del mobbing en Tiempo 2, la cual en nuestro caso se define como la proporción de trabajadores no acosados en Tiempo 1 que un año después son víctimas de mobbing.

**Objetivo 2:** Se evaluará si existen diferencias significativas en las variables consideradas en la literatura científica como antecedentes del mobbing (*Conflictos interpersonales, Conflicto de rol, Ambigüedad de rol y Apoyo social en el trabajo*) entre los trabajadores que no siendo víctimas de mobbing en Tiempo 1, si lo eran en Tiempo 2 y aquellos que continuaban siendo no víctimas en Tiempo 2. Si los nuevos casos de mobbing tuvieran en Tiempo 1 mayores niveles de Conflictos interpersonales, Conflicto de rol, Ambigüedad de rol y menor Apoyo social en el

trabajo que aquellos que siguen siendo no víctimas en Tiempo 2, se obtendría evidencia al menos de forma preliminar, de la relevancia de estas variables como factores de riesgo para la aparición del mobbing.

**Objetivo 3:** Se evaluará si existen diferencias significativas en las variables consideradas en la literatura científica como consecuentes del mobbing (*Problemas de salud e Inclinación al absentismo*) entre los trabajadores que siendo víctimas de mobbing en Tiempo 1 también lo eran en Tiempo 2, y aquellos que no eran víctimas ni en Tiempo 1 ni en Tiempo 2. Es importante comentar aquí que, si los casos de mobbing tuvieran en Tiempo 1 y Tiempo 2 mayores Problemas de salud e Inclinación al absentismo que aquellos que no son víctimas ni en Tiempo 1 ni en Tiempo 2, se obtendría evidencia, al menos de forma preliminar, de la relevancia de estas variables como consecuentes del mobbing.

**Objetivo 4:** Conocer si existen diferencias en Tiempo 1 y Tiempo 2 entre las víctimas y no víctimas de mobbing en género, edad, situación de pareja (con/sin pareja estable), tipo de contrato (indefinido/temporal), antigüedad en la organización, en la profesión y en el puesto/servicio.

**Objetivo 5:** Teniendo en cuenta la ausencia de modelos de carácter longitudinal de antecedentes y consecuentes del mobbing que expliquen y puedan prevenir el proceso del fenómeno, se elaborará y evaluará el nivel de ajuste de un modelo de carácter longitudinal, utilizando para ello la metodología de ecuaciones estructurales.

Las variables incluidas en este modelo son algunas de las que tras una revisión de la literatura científica estarían estrechamente asociadas al mobbing, bien como antecedentes o bien como consecuentes de éste.

Al mismo tiempo, el análisis de ecuaciones estructurales nos proporcionará evidencia empírica sobre la validez de constructo de la Escala Mobbing-UNIPSICO. Según los últimos *standards* publicados por la *American Educational Research Association*, la *American Psychological Association* y la *National Council on Measurement in Education* (1999), la validez de constructo consistiría en obtener evidencias relativas a “algún criterio que se espera pueda ser predicho por el test, así como relaciones con otros tests que hipotéticamente miden los mismos constructos y tests que miden constructos relacionados o diferentes”.

## 2. Hipótesis

Con relación al **Objetivo 1** no se formula ninguna hipótesis por ser un objetivo de carácter exploratorio. En cuanto a la Prevalencia del mobbing, la literatura nos ha mostrado una gran pluralidad de resultados dependiendo del método de estimación, el país, la definición de mobbing utilizada, etc., y en cuanto a la Incidencia Acumulada del mobbing, no hemos encontrado estudios previos en la literatura científica que hayan abordado de forma correcta este índice. En este punto, nos gustaría resaltar que hay una confusión terminológica en varios trabajos revisados (ej. Agervold, 2009; Agervold y Mikkelsen, 2004; Fox y Stallworth, 2005; Hoel y Cooper, 2003; Lewis y Oxford, 2005; Smith, Singer, etc.), en los cuales se utiliza de forma errónea el término incidencia, cuando en realidad se está estudiando la prevalencia del fenómeno.

Con relación al **Objetivo 2**, se ha establecido la siguiente hipótesis:

- **Hipótesis 1:** El grupo de nuevos casos de mobbing presentará puntuaciones medias significativamente más altas en *Conflictos interpersonales*, *Conflicto de rol* y *Ambigüedad de rol* y una puntuación media significativamente más baja en *Apoyo social* en



Tiempo 1, con respecto al grupo de trabajadores que no eran víctimas ni en Tiempo 1 ni en Tiempo 2.

Con relación al **Objetivo 3**, se ha formulado la siguiente hipótesis:

- **Hipótesis 2:** El grupo de víctimas de mobbing presentará puntuaciones medias significativamente más altas en *Problemas de salud* y en *Inclinación al absentismo* tanto en Tiempo 1 como en Tiempo 2, con respecto al grupo de trabajadores que no eran víctimas.

Con relación al **Objetivo 4**, se han establecido dos hipótesis:

- **Hipótesis 3:** Esperamos encontrar en Tiempo 1 y Tiempo 2 diferencias estadísticamente significativas entre víctimas y no víctimas de mobbing en antigüedad en la organización, en la profesión y en el puesto/servicio. Mostrando las víctimas mayor antigüedad que las no víctimas en las tres variables examinadas.
- **Hipótesis 4:** Teniendo en cuenta las discrepancias encontradas en la literatura científica (apartado 3 del marco teórico), no esperamos encontrar diferencias estadísticamente significativas entre víctimas y no

víctimas de mobbing en género y tipo de contrato (indefinido/temporal) ni en Tiempo 1 ni en Tiempo 2.

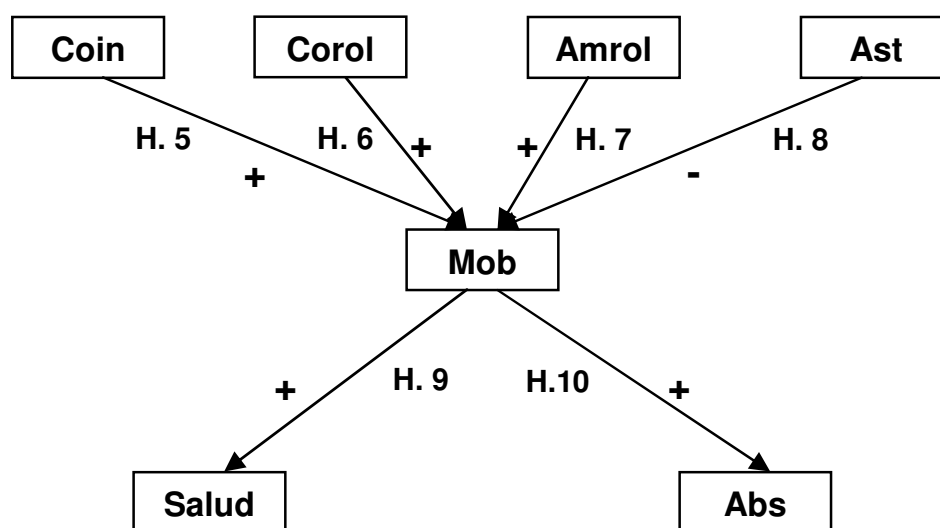
Con relación al **Objetivo 5**, se han formulado las siguientes hipótesis:

Teniendo en cuenta la literatura científica previa, esperamos encontrar en los *modelos de ecuaciones estructurales* (para T1, para T2 y para el modelo longitudinal) (ver Figura 1 y 2):

- **Hipótesis 5:** Una relación estadísticamente significativa y positiva entre los *Conflictos interpersonales* y el *Mobbing*.
- **Hipótesis 6:** Una relación estadísticamente significativa y positiva entre el *Conflicto de rol* y el *Mobbing*.
- **Hipótesis 7:** Una relación estadísticamente significativa y positiva entre la *Ambigüedad de rol* y el *Mobbing*.
- **Hipótesis 8.** Una relación estadísticamente significativa y negativa entre el *Apoyo social* y el *Mobbing*.
- **Hipótesis 9.** Una relación estadísticamente significativa y positiva entre el *Mobbing* y los *Problemas de salud*.

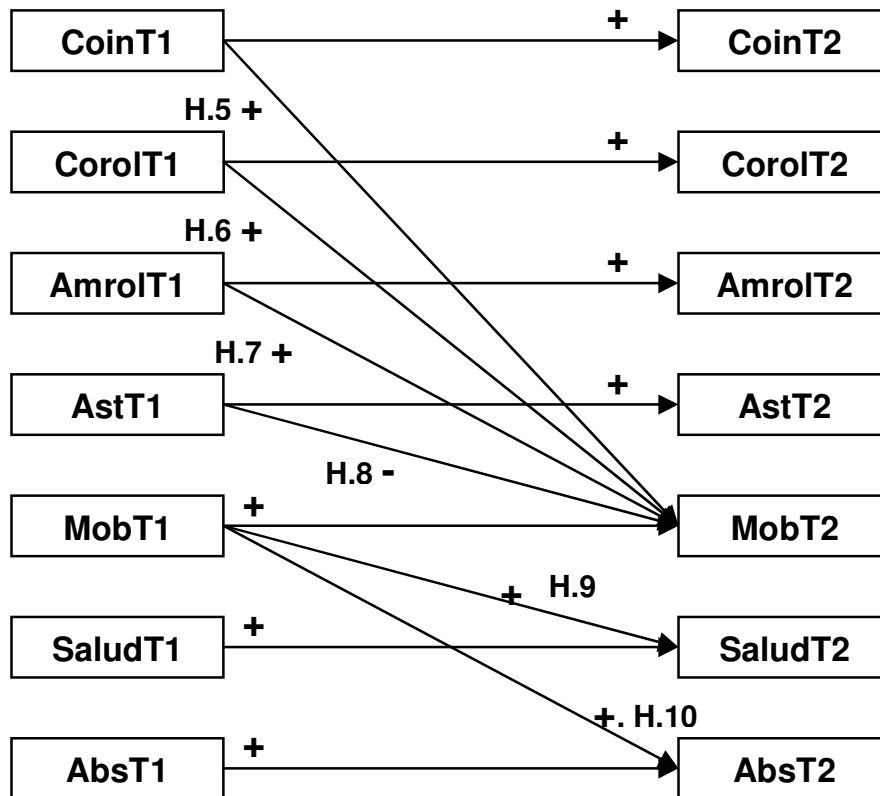
- **Hipótesis 10.** Una relación estadísticamente significativa y positiva entre el *Mobbing* y la *Inclinación al absentismo*.

Figura 1. Modelo transversal hipotetizado en Tiempo 1 y Tiempo 2.



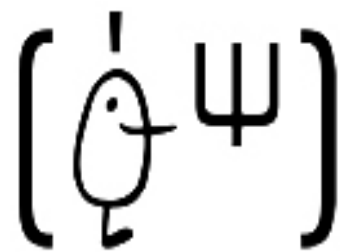
*Nota:* Coin= Conflictos interpersonales; Corol= Conflicto de rol; Amrol= Ambigüedad de rol; Ast= Apoyo social en el trabajo; Mob= Mobbing; Salud= Problemas de salud; Abs= Inclinación al absentismo

Figura 2. Modelo longitudinal hipotetizado.



Nota: Coin= Conflictos interpersonales; Corol= Conflicto de rol; Amrol= Ambigüedad de rol; Ast= Apoyo social en el trabajo; Mob= Mobbing; Salud= Problemas de salud; Abs= Inclinación al absentismo

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA



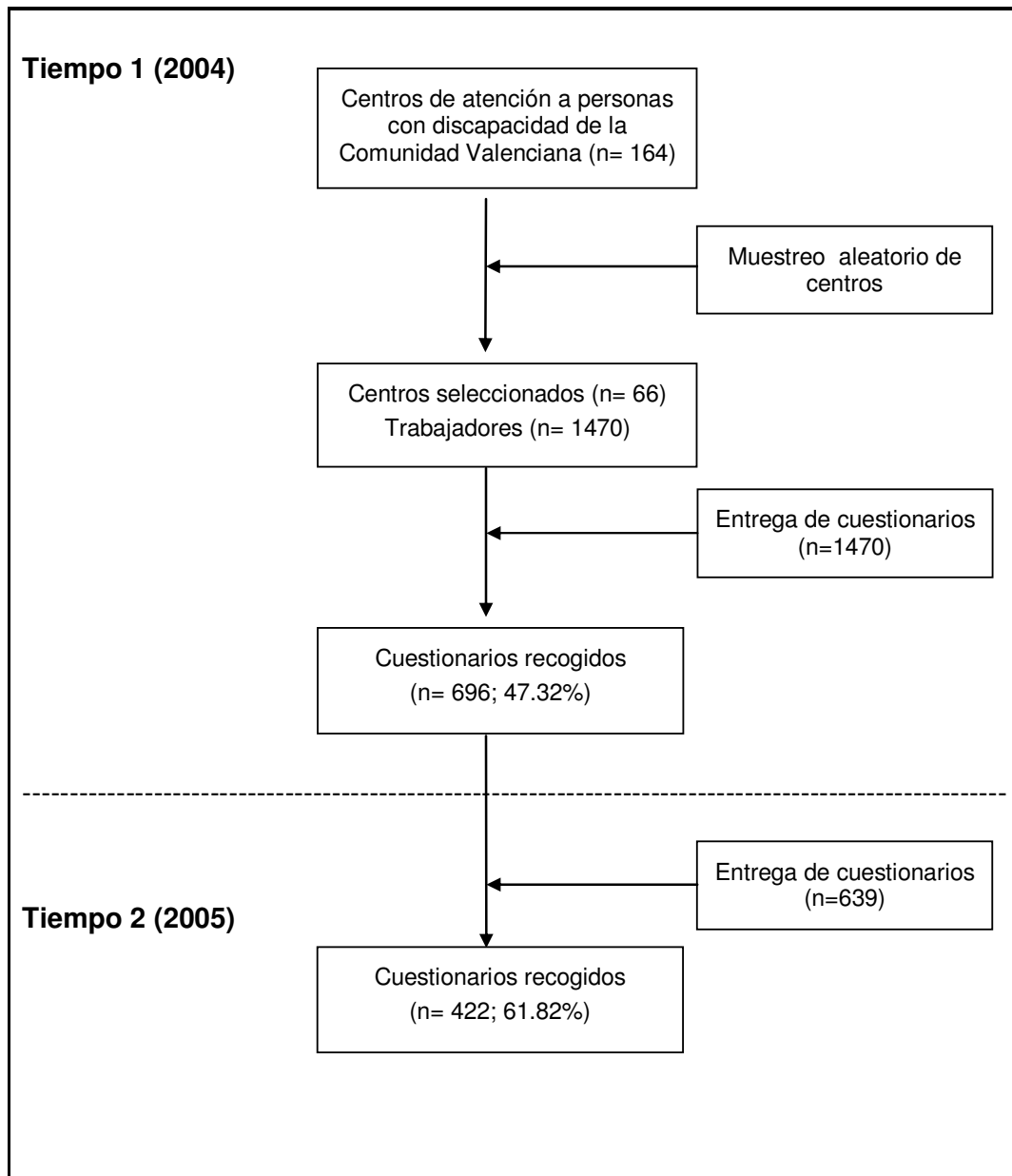
## **1. Muestra.**

En el año 2004 (Tiempo 1) se repartieron un total de 1470 cuestionarios en 66 centros de asistencia a personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana. La tasa de respuesta del estudio en esta primera fase fue del 47.32%, recogándose un total de 696 cuestionarios.

En el año 2005 (Tiempo 2), se identificaron 639 individuos (96.82% de los participantes en Tiempo 1). 422 (pertenecientes a 61 centros) de los 639 accedieron a contestar los cuestionarios de nuevo en Tiempo 2, por tanto la tasa de respuesta fue del 61.82%.

Entre Tiempo 1 y Tiempo 2 se perdieron 217 participantes, por lo que el porcentaje de casos perdidos fue del 33.95%. Ver Figura 3.

Figura 3. Esquema del estudio longitudinal

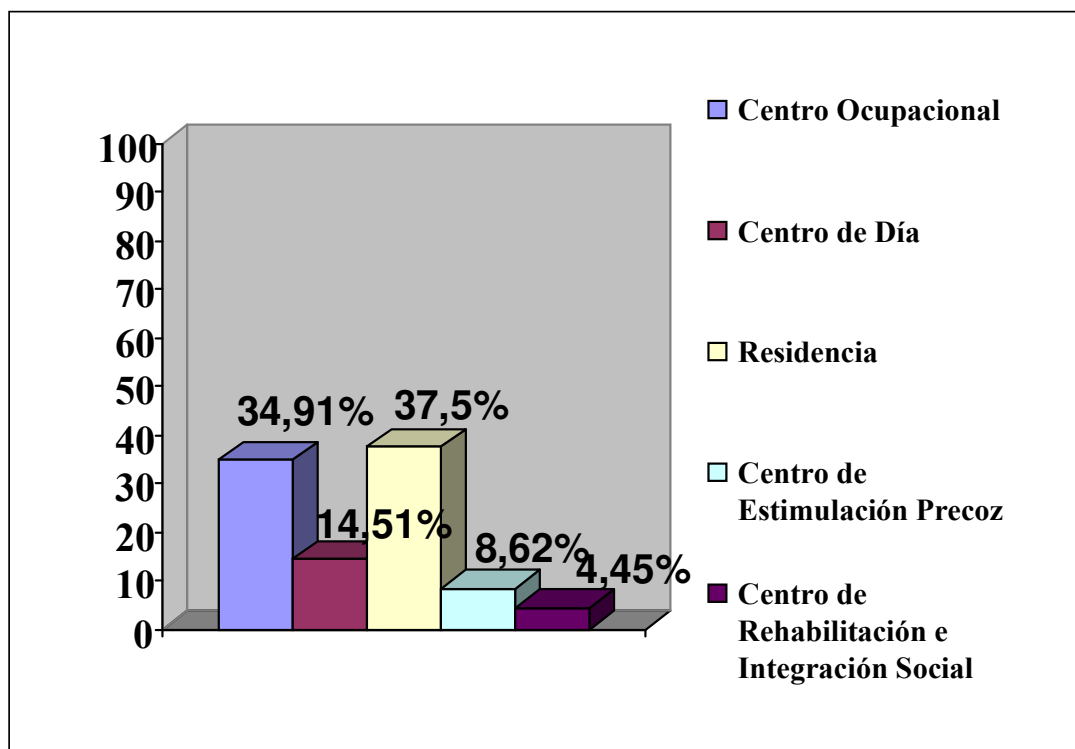


### **Distribución de la muestra en función del tipo de centro de trabajo**

#### **Tiempo 1**

Participaron 29 Centros Ocupacionales (CO; n= 243), 9 Centros de Día (CD; n= 101), 18 Residencias (R; n= 261), 6 Centros de Estimulación Precoz (CEP; n= 60) y 4 Centros de Rehabilitación e Integración Social (CRIS; n= 31). En la Figura 4 se puede ver la distribución de la muestra (n= 696) en función del centro de trabajo.

Figura 4. Distribución de la muestra en función del tipo de centro en Tiempo 1.

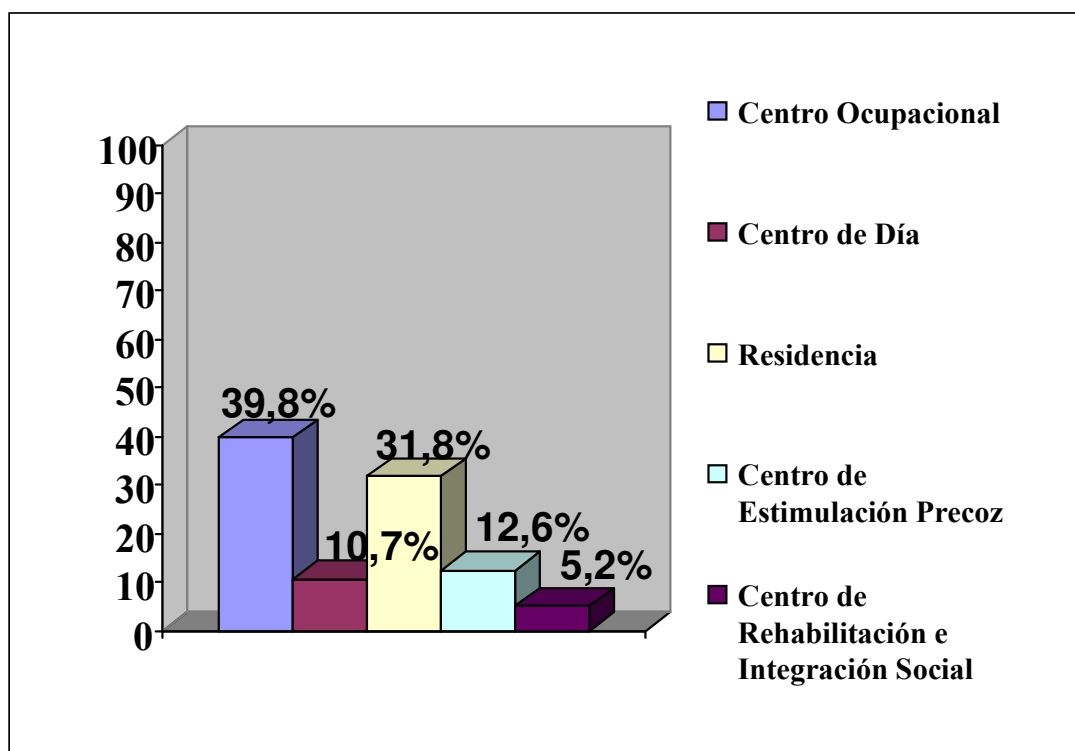




## Tiempo 2

Participaron 25 Centros Ocupacionales (CO; n= 168), 7 Centros de Día (CD; n= 45), 18 Residencias (R; n= 134), 7 Centros de Estimulación Precoz (CEP; n= 53) y 4 Centros de Rehabilitación e Integración Social (CRIS; n= 22). En la Figura 5 se puede ver la distribución de la muestra (n= 422) en función del centro de trabajo.

Figura 5. Distribución de la muestra en función del tipo de centro en Tiempo 2.



Entre los centros de atención a discapacitados, tenemos una gran variedad de tipos, desde **Centros de Estimulación Precoz**, enfocados hacia los niños especiales, entre los 0 y 5 años, niños de alto riesgo, y sus familiares, en un trabajo interdisciplinario, educativo y terapéutico; **Residencias** destinadas a cubrir los requerimientos de vivienda de las personas discapacitadas, muchas de ellas con diferentes tipos de discapacidad; los **Centros Ocupacionales** que funcionan como centros de vocación terapéutica, proporcionan una actividad productiva, permiten participar activamente en el mercado laboral, proveen a los minusválidos de un trabajo remunerado y de las instalaciones necesarias para su integración personal y social; los **Centros de Rehabilitación e Integración Social** son dispositivos específicos y especializados para enfermos mentales crónicos con deterioro de sus capacidades funcionales, en los que se llevan a cabo programas de intervención adecuados a las características, necesidades y situación concreta de los pacientes. Entre sus objetivos hay que destacar la reincorporación de los enfermos mentales crónicos a la vida social comunitaria y el apoyo al entorno familiar del paciente, desarrollando un clima adecuado en el mismo. Por último, los **Centros de Día** es el servicio que se brindará al niño, joven o adulto con discapacidad severa o profunda, con el objeto de posibilitar el más adecuado desempeño en su vida cotidiana,

mediante la implementación de actividades tendientes a alcanzar el máximo desarrollo posible de sus potencialidades.

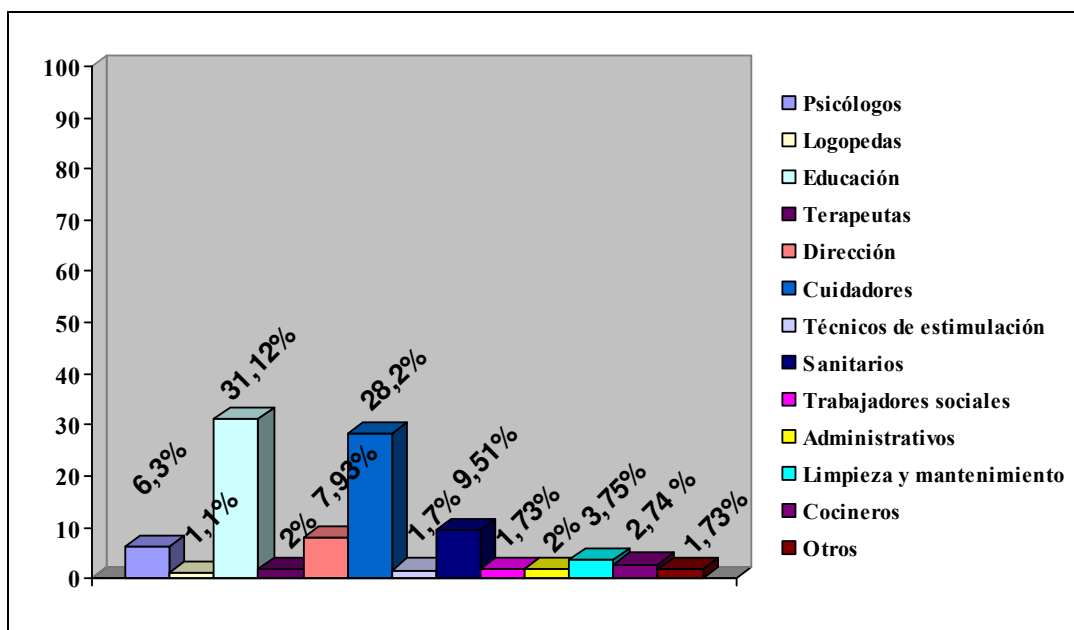
Tal y como se ha intentado explicar, estamos ante una diversidad de centros, no sólo por el tipo de usuario que tienen, sino también por las características de la tarea y del puesto del profesional.

### **Distribución de la muestra en función del tipo de puesto de trabajo**

#### **Tiempo 1**

Del total de los participantes, en función del puesto ocupado, participaron 216 educadores (31.12%), 196 cuidadores y auxiliares ocupacionales (28.2%), 66 sanitarios (9.51%), 55 directores (7.93%), 44 psicólogos (6.3%), 26 técnicos de limpieza y mantenimiento (3.75%), 19 cocineros (2.74%), 14 terapeutas ocupacionales (2.0%), 14 administrativos (2.0%), 12 técnicos de estimulación (1.7%), 12 trabajadores sociales (1.73%), 8 logopedas (1.1%), y 12 personas con otro tipo de profesión (1.73%). En la Figura 6 se puede ver la distribución de la muestra (n= 696) en función del tipo de puesto de trabajo.

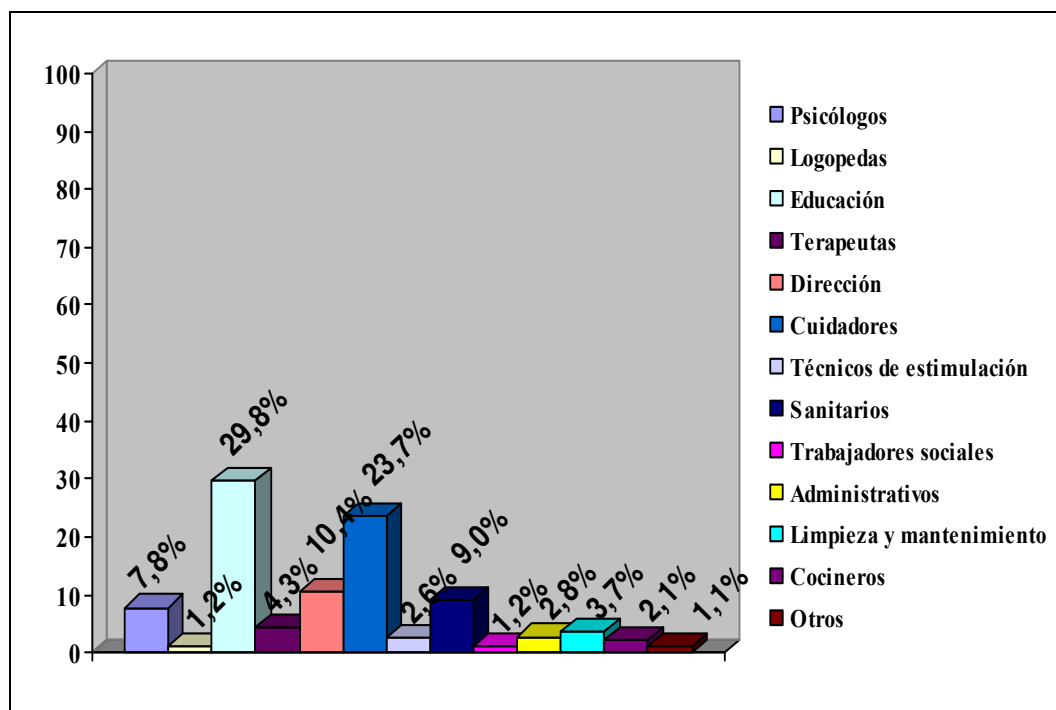
Figura 6. Distribución de la muestra en función del tipo de puesto de trabajo en Tiempo 1.



## Tiempo 2

Entre los 422 trabajadores nos encontramos con 126 educadores (29.85%), 100 cuidadores y auxiliares ocupacionales (23.7%), 44 directores (10.42%), 38 sanitarios (9.0%), 33 psicólogos (7.8%), 18 terapeutas ocupacionales (4.3%), 16 técnicos de limpieza y mantenimiento (3.79%), 12 administrativos (2.8%), 11 técnicos de estimulación (2.6%), 9 cocineros (2.1%), 5 trabajadores sociales (1.2%), 5 logopedas (1.2%), y 5 personas con otro tipo de profesión (1.18%). En la Figura 7 se puede ver la distribución de la muestra (n= 422) en función del tipo de puesto de trabajo.

Figura 7. Distribución de la muestra en función del tipo de puesto de trabajo en Tiempo 2.



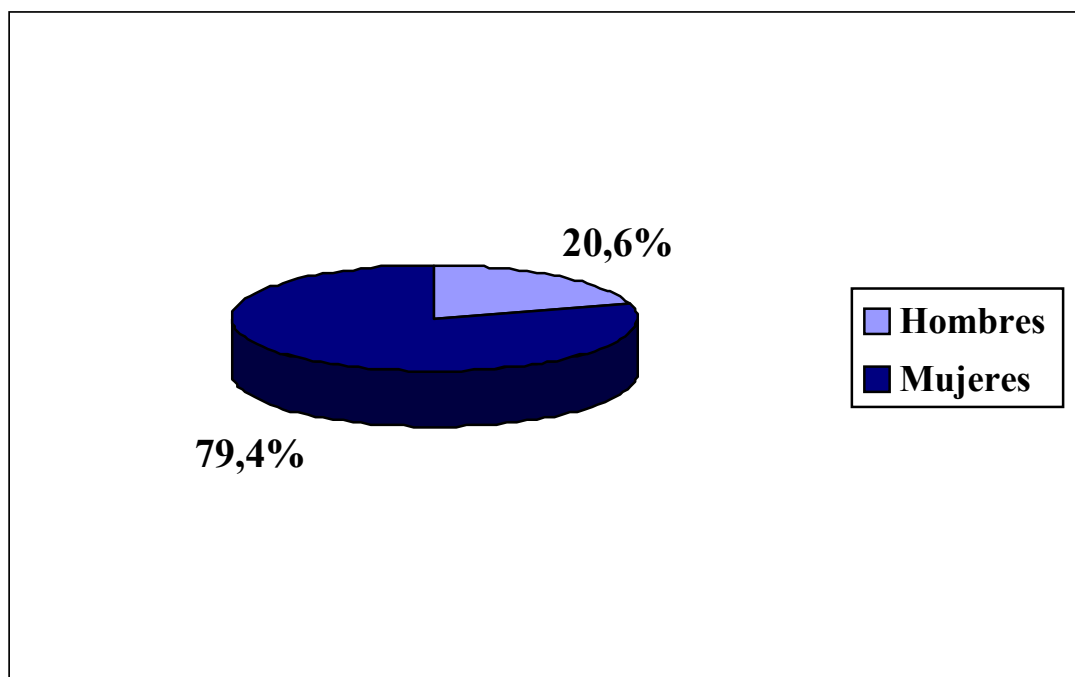
***Distribución de la muestra en función de las características de los participantes.***

**Tiempo 1**

En Tiempo 1, la muestra estuvo compuesta por 547 mujeres (79.4 %) y 142 hombres (20.6 %) (ver Figura 8).

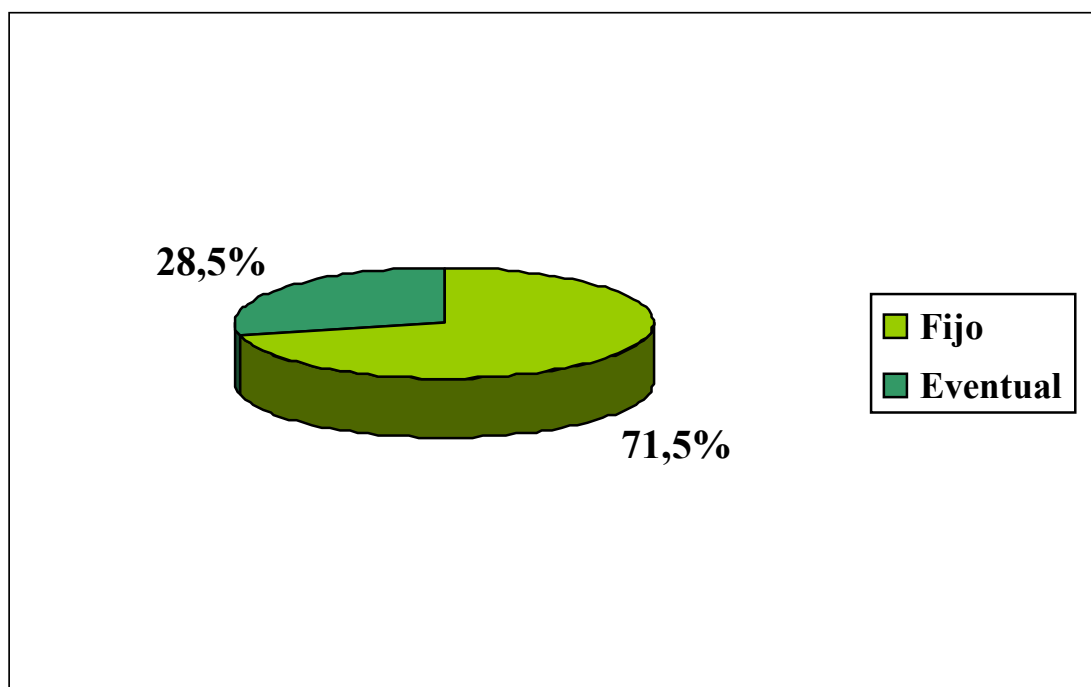
La media de edad de los participantes fue de 37.59 años (DT= 9.49; rango: 19-70).

*Figura 8.* Distribución de la muestra en función del género en Tiempo 1.



Con relación al tipo de contrato, 479 contratos eran de carácter indefinido (71.5%) y 191 eran de carácter eventual (28.5%) (ver Figura 9). La experiencia media en la profesión era de 10.39 años (DT= 7.83; rango: 0-60 años). En cuanto a la media de antigüedad en la organización era de 8.56 años (DT= 7.01; rango: 0-32 años) y la media de antigüedad en el puesto de trabajo era de 7.55 (DT= 6.54; rango: 0-32 años).

Figura 9. Tipo de contrato de los participantes en el estudio en Tiempo 1.

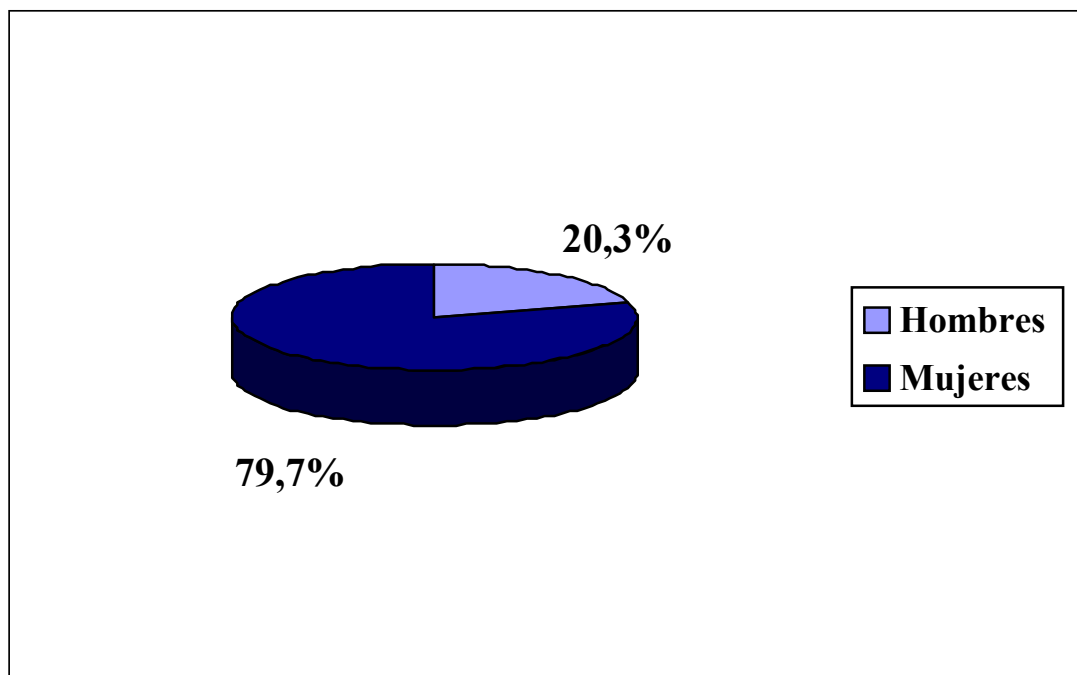


## Tiempo 2

En Tiempo 2, la muestra estuvo compuesta por 326 mujeres (79.7%) y 83 hombres (20.3%) (ver Figura 10).

La media de edad de los participantes fue de 39.29 años (DT= 9.18; rango: 22-70).

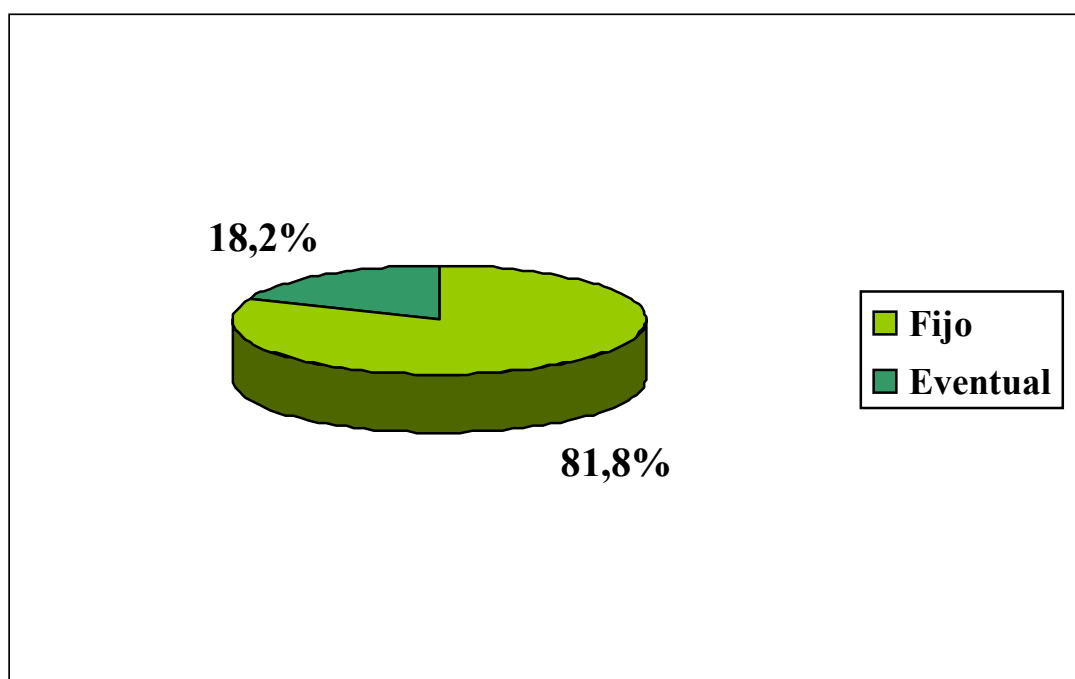
Figura 10. Distribución de la muestra en función del género en Tiempo 2.





Con relación al tipo de contrato, 328 contratos eran de carácter indefinido (81.8%) y 73 eran de carácter eventual (18.20%) (ver Figura 11). La experiencia media en la profesión era de 12.04 años (DT= 7.81; rango: 0-43 años). En cuanto a la media de antigüedad en la organización era de 10.38 años (DT= 7.17; rango: 0-32 años) y la media de antigüedad en el puesto de trabajo era de 9.33 (DT= 7.07; rango: 0-32 años).

Figura 11. Tipo de contrato de los participantes en el estudio en Tiempo 2.



## 2. Instrumentos (ver Anexo).

### 2.1. Conflictos interpersonales

Los **Conflictos interpersonales** se evaluaron con la escala UNIPSIICO de evaluación de Conflictos interpersonales, que está formada por 6 ítems. Esta escala evalúa diferentes fuentes de conflicto en el trabajo: con el supervisor (ej. *“¿con qué frecuencia tiene conflictos con su supervisor/a?”*), con los compañeros, con otros trabajadores del centro, con la dirección del centro o la organización, con usuarios (ej. *“¿con qué frecuencia tiene conflictos con los discapacitados?”*), y con familiares de los usuarios. Los ítems se evalúan con una escala de frecuencia de cinco grados (0 “Nunca” a 4 “Muy frecuentemente: todos los días”). El valor  $\alpha$  de Cronbach obtenido por la escala en el estudio ha sido de 0.76 en T1 y 0.76 en T2. La fiabilidad test-retest de la escala fue de 0.65.

### 2.2. Conflicto de rol

El **Conflicto de rol** se evaluó mediante la escala UNIPSIICO de evaluación de Conflicto de rol, que está formada por 5 ítems. Los ítems de Conflicto de rol se refieren específicamente a la existencia de exigencias en el trabajo incompatibles entre sí o inviables (ej. *“tengo que hacer cosas de forma diferente a como pienso que deben hacerse”, “se me pide que realice funciones y*

*tareas para las que no estoy autorizado/a*). Los ítems son valorados con una escala de 5 grados, que va de 0 “Nunca” a 4 “Muy frecuentemente: todos los días”. El valor  $\alpha$  de Cronbach obtenido por la escala en el estudio ha sido de 0.78 en T1 y 0.78 en T2, mientras que la fiabilidad test-retest de la escala fue de 0.62.

### **2.3. Ambigüedad de rol**

La **Ambigüedad de rol** se evaluó mediante la escala UNIPSICO de evaluación de Ambigüedad de rol. La escala está formada por 5 ítems. Los ítems de Ambigüedad de rol están formulados de manera inversa, es decir, evalúan claridad de rol por lo que para los análisis estadísticos del estudio se han invertido las puntuaciones. Los ítems de la escala de ambigüedad de rol tratan sobre la certeza acerca de las obligaciones y autoridad del trabajador (ej. *“conozco el grado de autoridad que tengo en mi trabajo”*). En concreto se refieren a los aspectos que contribuyen a conocer la medida de la definición del propio rol en la organización. Los ítems versan sobre el conocimiento de las atribuciones y competencias, objetivos, tareas, responsabilidades y contenido del trabajo, así como de la forma de hacerlo y lo que se espera de uno (ej. *“sé exactamente lo que se espera de mí en el trabajo”*). Los ítems son valorados con una escala de 5 grados, que va de 0 “Nunca” a 4 “Muy

frecuentemente: todos los días”. El valor  $\alpha$  de Cronbach obtenido por la escala en el estudio ha sido de 0.79 en T1 y 0.83 en T2. La fiabilidad test-retest del instrumento fue de 0.68.

#### **2.4. Apoyo social en el trabajo**

El **Apoyo social** en el trabajo se evaluó mediante la escala UNIPSIICO para la evaluación del Apoyo social. Esta escala está compuesta por 8 ítems que recoge aspectos del Apoyo social procedente de los compañeros (2 ítems) (ej. “¿se siente apreciado en el trabajo por sus compañeros?”), del supervisor (2 ítems) (ej. “¿se siente apreciado en el trabajo por su supervisor/a directo?”), de la organización (2 ítems) (ej. “¿se siente apreciado en el trabajo por la dirección del centro?”), de la familia (1 ítem) (ej. “¿se siente respaldado/a por la familia cuando surgen problemas en el trabajo?”), de los usuarios (1 ítem) (ej. “¿se siente respaldado/a por los usuarios del centro cuando surgen problemas?”). Evaluados con una escala de 5 grados (0 “Nunca” a 4 “Muy frecuentemente: todos los días”). El valor  $\alpha$  de Cronbach obtenido por la escala en el estudio ha sido de 0.81 en T1 y 0.82 en T2. La fiabilidad test-retest fue de 0.68

## 2.5. Mobbing

El **Mobbing** se midió mediante el cuestionario “Mobbing-UNIPSICO” formado por 23 ítems y desarrollado a partir del *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* LIPT; (Leymann, 1990) y el *Negative Acts Questionnaire* NAQ; (Einarsen y Hoel, 2001). 20 ítems se evalúan mediante una escala de 5 alternativas (0 “Nunca” a 4 “Todos los días”). Estos ítems recogen acciones contra las posibilidades de **comunicación** adecuada y las posibilidades de mantener contactos sociales (ej. *“le han privado de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo”*), acciones contra la **reputación personal** (ej. *“le han menospreciado personal o profesionalmente o han echado por tierra su trabajo sin importar lo que haga”*), acciones contra el **ejercicio de su trabajo** (ej. *“le han asignado tareas o trabajos absurdos o sin sentido”*) y acciones que comprometen la **salud** (ej. *“le han intimidado invadiendo su espacio personal, cortándole el paso, empujándole, etc.”*). Los 3 ítems restantes están formados por: un ítem donde se le pide al participante que señale otras acciones negativas que se hayan realizado contra él y que no aparezcan en los ítems anteriores, un segundo ítem donde el participante tiene que señalar la frecuencia de las acciones del anterior ítem mediante una escala de 5 alternativas (0 “Nunca” a 4 “Todos los días”), y un tercer ítem donde se señala con una “X” la opción, en criterio de duración, desde cuando sufre todas las acciones del cuestionario (1= hace menos

de 6 meses; 2= hace entre 6 meses y 1 año; 3= hace entre 1 y 2 años; 4= hace entre 2 y 3 años; 5= hace entre 3 y 5 años; 6= hace entre 5 y 10 años y 7= hace 10 años o más). El  $\alpha$  de Cronbach obtenido por la escala en el estudio ha sido de 0.92 en T1 y 0.91 en T2. La fiabilidad test-retest fue de 0.73. En un estudio previo (Gil-Monte, Carretero y Luciano, 2006) se llevo a cabo un análisis factorial exploratorio de la escala (análisis de componentes principales con rotación varimax) que sugirió la presencia de un único factor que explicaba un 36.67% de la varianza.

## **2.6. Problemas de salud**

Los **Problemas de salud** se han evaluado mediante la escala de Problemas de salud de la batería UNIPSICO. La escala está formada por 9 ítems que recogen la percepción subjetiva con la que los individuos han experimentado esos problemas en relación con el trabajo. Hace referencia a la existencia en el individuo de una sintomatología fisiológica de carácter más o menos inespecífico. Esta sintomatología no impide necesariamente desarrollar la actividad laboral, aunque sí que merma la salud del individuo y le impide disfrutar plenamente de su tiempo de trabajo y de ocio. Los individuos deben valorar con una escala de 5 grados la frecuencia con la que han experimentado en las últimas semanas los síntomas descritos en

los ítems en relación con su trabajo (0“Nunca” a 4 “Muy frecuentemente”). El  $\alpha$  de Cronbach obtenido por la escala en el estudio ha sido de 0.85 en T1 y 0.87 en T2. La fiabilidad test-retest fue de 0.78.

### **2.7. Inclinación al absentismo**

Se utilizó la escala UNIPSICO para la evaluación de la **Inclinación al absentismo**. Esta escala evalúa la motivación para asistir al trabajo como Inclinación al absentismo (actitudes), con 4 ítems (ej. *¿comunicaría que se encuentra enfermo/a cuando no se encuentra demasiado bien para no ir al trabajo?*), mediante una escala de 5 anclajes que van desde 0 (Siempre) a 4 (Nunca) El  $\alpha$  de Cronbach obtenido por la escala en el estudio ha sido de 0.78 en T1 y 0.79 en T2. La fiabilidad test-retest de la escala fue de 0.44.

### 3. Procedimiento de investigación

El presente estudio, basado en un diseño longitudinal, está dirigido a trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana, que cumplimentaron un cuestionario en el que las variables antecedentes del mobbing, el mobbing y las variables consecuentes se midieron en dos momentos diferenciados por un espacio temporal de un año natural.

#### **Etapa 1: Identificación de la muestra**

En el año 2004, tomando como referencia la “*Guía de recursos para personas con discapacidad*” editada por la Generalitat Valenciana en junio de 2003, se seleccionaron, mediante muestreo aleatorio, 66 centros para personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana.

La selección se realizó considerando los: Centros de Estimulación Precoz (CEP), Centros Ocupacionales (CO), Centros de Día (CD), Centros de Rehabilitación e Integración Social de personas con enfermedad mental crónica (CRIS), y Residencias (R). Se excluyeron las viviendas tuteladas. La población de centros con esas características en la Comunidad Valenciana, según se establece en la guía: 12 CEP, 73 CO, 25 CD, 10 CRIS, 44 R. Esto supone que la población de referencia quedó formada por un total de 164 centros o unidades.



Trabajando con un nivel de confianza de 2 sigmas y un margen de error muestral del 10%, la muestra la formaron 66 centros para personas con discapacidad.

El número de personas que trabajaban en estos centros se estimó próximo a los 1.380 individuos, según informaron los directores/as de los centros en el momento del primer contacto. Este número puede variar en función de la temporalidad de algunos contratos.

### **Etapas 2. Contacto con organizaciones para recogida de datos.**

Realizada la selección de centros se elaboró una carta que se remitió a los directores/as de los centros. En esta carta, se explicaba el objetivo del proyecto, su origen y las fuentes de subvención. Junto con la carta se remitió un borrador o versión preliminar del instrumento con el que se recogerían los datos para que el director/a valorase, en el momento de tomar la decisión, el tipo de información que se recogería. También se adjuntó una tarjeta de visita con los datos del director/a del proyecto para facilitar el contacto.

Tanto en los casos en los que el director/a del centro contactó con el equipo de investigación como en los casos en los que no contacto se procedió a localizarle por teléfono para solicitar su colaboración, comentarle el objetivo del estudio, y

explicarle el procedimiento de entrega de cuestionarios y de recogida de datos. Una vez que el director/a confirmaba la participación del centro en el estudio se le preguntó por el número de trabajadores que tenía el centro con el fin de realizar una estimación de los individuos que participarían en el estudio, y saber el número de cuestionarios que se deberían distribuir.

Del total de centros seleccionados, siete declinaron participar en el estudio alegando diferentes motivos (ej. los socios, la entidad gestora, o los trabajadores no deseaban participar en el estudio). Los centros que no desearon participar fueron sustituidos por otros de similares características. Para ello se aplicó como criterio para sustituir la baja: tomar el siguiente centro del mismo tipo y de la misma provincia que aparecía en la lista de la guía.

### **Etapa 3: Distribución de cuestionarios**

Como paso previo al inicio de la recogida de datos, se solicitó una entrevista para explicar el proyecto con más detalle y aprovechar la visita para distribuir los cuestionarios entre los trabajadores del centro. También era objetivo de esta primera visita mantener una reunión con los trabajadores antes de distribuir los cuestionarios para explicarles algunas características del estudio y disponerles positivamente hacia la colaboración. En las reuniones mantenidas se explicó lo

siguiente: a) el estudio era una iniciativa de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) de la Universitat de València, b) el estudio estaba subvencionado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), c) la organización para la que trabajaban no estaba implicada en el estudio, salvo por el hecho de autorizar su realización en el centro y, d) los datos serían confidenciales y las respuestas anónimas, de manera que la información reflejada en el cuestionario que potencialmente podía ser utilizada para identificar al individuo sólo sería accesible a los miembros del equipo del proyecto, y con fines de investigación, a saber: agrupación de datos o localización del participante en Tiempo 2. En ningún caso la información sería utilizada para identificar al participante y sus respuestas.

Las escalas utilizadas para evaluar las variables del estudio se integraron en un instrumento que se denominó “*Cuestionario para estudiar la calidad de vida laboral en profesionales de atención a personas con discapacidad*”. Este cuestionario constaba de una introducción en la que se explicaba el objetivo del estudio y el procedimiento de respuesta de los ítems. Además, se pidió a los individuos que participaron voluntariamente que reflejaran su número de teléfono y su DNI en el cuestionario para poder localizarles en el plazo de un año cuando se repitiera la recogida de datos. Junto con el cuestionario se entregó un sobre de respuesta franqueado para

que el cuestionario respondido se enviara a la UNIPSIICO, en la Facultad de Psicología de la Universitat de València, a nombre del director del proyecto.

Los cuestionarios se entregaron siguiendo dos procedimientos: a) En el caso de los centros pequeños se entregaron en mano a los participantes al finalizar la reunión que se mantuvo con ellos. b) En el caso de los centros grandes (debido a que en algunos de ellos se trabajaba con un sistema de turnos), y cuando no fue posible contactar directamente con algún trabajador por no estar presente en el centro el día del primer contacto, los cuestionarios se entregaron al director/a o al coordinador/a del centro, o a la persona delegada para coordinar la recogida por parte del centro, para que se lo entregara al trabajador.

#### **Etapa 4: Recogida de datos**

El proceso de recogida de datos duró 6 meses, desde octubre de 2004 a marzo de 2005. Durante este periodo se realizaron numerosas llamadas telefónicas y numerosos viajes a los centros participantes para animar a los trabajadores a participar en el estudio, en especial a los centros con una tasa de respuesta baja. En el caso de algunos centros también fueron necesarias las visitas para recoger los cuestionarios de la mano

de los trabajadores, pues preferían este procedimiento al envío por correo.

La participación en el estudio fue voluntaria. Se desestimó obligar a los trabajadores a participar en el estudio tras considerar que la presión por parte de la dirección para que participaran podría llevar a muchos de ellos a falsear las respuestas.

### **Etapa 5: Recogida de datos (Tiempo 2)**

El procedimiento de recogida de datos de Tiempo 2 se inició un año más tarde, en el mes de octubre del 2005. Para localizar a los participantes en Tiempo 2 se siguió el siguiente protocolo:

1. Se realizó un nuevo contacto telefónico con el director/a o coordinador/a del centro para recordarle el proyecto de investigación. En ese contacto se le comentó que se enviaría por e-mail (no fax), por motivos de privacidad, la lista de trabajadores que participaron en Tiempo 1 para que nos informara si los participantes seguían trabajando en el centro. En este e-mail se reflejaba el puesto y el DNI de los trabajadores (datos reflejados por los propios trabajadores en el cuestionario)

2. En este contacto telefónico se concertó una visita al centro con el director/a o coordinador/a para mantener una reunión con los trabajadores que habían participado en Tiempo 1 y entregarles el cuestionario con el mismo código que en Tiempo 1.

Los individuos que no seguían trabajando en el centro fueron localizados telefónicamente, y se les remitió el cuestionario por correo.

4. Si entre Tiempo 1 y Tiempo 2 hubiese cambiado el director/a o coordinador/a del centro, se le explicaba al nuevo director/a el proyecto de investigación, y se le remitía una carta indicándole la persona de contacto en el centro en Tiempo1.

#### **4. Análisis estadísticos**

El propósito de este apartado no es explicar las bases matemáticas o los procedimientos de cálculo de los modelos de ecuaciones estructurales. No obstante, con el fin de facilitar la comprensión de los resultados expuestos en la presente tesis en las siguientes líneas se expondrá brevemente las características de estos modelos (Jöreskog, 1969; Long, 1983; Rosel y Plewis, 2008).

En la actualidad disponemos de un amplio abanico de métodos y técnicas multivariantes, destacando entre éstas la regresión múltiple, el análisis multivariante de varianza, el análisis discriminante entre varianzas, etc. Sin embargo, todas ellas tienen una limitación en común: sólo pueden examinar una relación al mismo tiempo. Esta limitación es superada por los modelos de ecuaciones estructurales, los cuales tienen dos características principales:

1. Estimación de relaciones de dependencias múltiples y cruzadas. La modelización se fundamenta en relaciones causales, en las que el cambio en una variable supone que causa un cambio en otra variable. En estos modelos una variable dependiente puede convertirse a su vez en variable predictora de otra variable y estimar todos los efectos de manera simultánea, en lugar de hacerlo por fases como en el análisis de regresión.

2. Una de las principales ventajas con respecto a los modelos de regresión lineal, es que permiten tener en cuenta la existencia de correlaciones entre los términos de error del modelo, y por ende considerar fácilmente la colinealidad entre las variables predictoras, lo que no es posible hacer en los modelos de regresión, en los que la colinealidad interfiere en la estimación de los pesos de regresión.

Las ecuaciones estructurales son una técnica similar a la regresión pero con poder explicativo, que permiten estudiar los efectos directos e indirectos en el conjunto de las variables.

Generalmente se suele optar por alguna de las siguientes estrategias de análisis:

- La estrategia de modelización confirmatoria
- La estrategia de modelos rivales
- La estrategia de desarrollo del modelo

Para analizar el modelo de antecedentes-consecuentes del mobbing optamos por una estrategia de desarrollo de modelos anidados (*nested models*).

La representación gráfica de los modelos suele ser la siguiente:

- Las variables se representan en un cuadro al ser todas observadas.



▪ Las *flechas* rectas y unidireccionales indican relaciones causales entre las *variables exógenas* (variables en las que no figuran causas explícitas; no existen flechas de único sentido en el diagrama que se dirijan hacia ellas, con excepción del error de medida) y las *variables endógenas* (variables que presentan flechas entrantes. Hay dos tipos: las *intermedias*, llamadas así porque presentan relaciones entrantes y salientes y por otro lado están las *dependientes*, que son aquellas que solamente muestran flechas entrantes). Las correlaciones son representadas a través de flechas bidireccionales y curvas, mientras que las líneas discontinuas indican senderos no significativos. A cada flecha de representación se le asocia un coeficiente estandarizado de la regresión. La falta de flecha entre dos variables significa que dichas variables no están directamente relacionadas, aunque indirectamente puedan estarlo.

Una vez el modelo o modelos han sido definidos y formulados, es necesario elegir cómo se estimará el modelo. Hay varios métodos a elegir: máxima verosimilitud, mínimos cuadrados ponderados, mínimos cuadrados no ponderados, mínimos cuadrados generalizados y el asintóticamente libre de distribución. En nuestro caso se empleó el método de estimación de *Máxima Verosimilitud (Maximum Likelihood, ML)*, el cual supone que las variables del modelo siguen una distribución normal.

Además de la técnica de estimación empleada, es necesario elegir entre varios procesos de estimación. Estos procesos van desde la estimación directa del modelo, que es similar a la utilizada en la mayoría de técnicas multivariantes, a métodos que generan miles de estimaciones del modelo para las cuales se obtienen resultados finales del modelo (por ejemplo, el *bootstrapping*, la simulación y el análisis de *jackknife*). La estimación directa es el proceso de estimación más habitual y es el que elegimos en nuestro caso.

Se recomienda calcular varios índices para valorar el nivel de ajuste de un determinado modelo. Para la evaluación del modelo de antecedentes y consecuentes del mobbing utilizamos índices de ajuste absoluto, índices de ajuste incremental e índices de ajuste parsimonial (Hu y Bentler, 1999).

**Índices de ajuste absoluto.** Estos índices miden el ajuste global del modelo, considerando las diferencias entre la matriz de varianzas y covarianzas observada y predicha (matriz residual). Entre los índices disponibles se seleccionaron:

- **Chi cuadrado ( $\chi^2$ ):** Prueba el modelo nulo frente al hipotetizado y es el único que proporciona una prueba de significación estadística. El valor de  $p$  del modelo debe ser no significativo ( $p > 0.05$ ) y cuanto más cercano está de 1.0 se considera que hay mejor ajuste. El valor de este estadístico es influido por el tamaño de la muestra empleada y suele ser significativo cuando se trabaja con muestras grandes.

- El **Goodness of Fit Index (GFI)**: Mide la cantidad relativa de varianza explicada por el modelo. Se relaciona con el error cometido al reproducir la matriz de varianzas y covarianzas y debe ser mayor o igual a 0.90 para aceptar el modelo (Bentler, 1992; Hoyle, 1995).
- El **Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)**: índice que presenta una distribución conocida que permite calcular intervalos de confianza para el índice. Estima la cantidad global de error existente en el modelo. Por convención se acepta que valores entre .05 y .08 indican un ajuste adecuado del modelo (Browne y Cudeck, 1993; Hair, Anderson, Tatham y Black, 1995).
- El **Expected Cross-Validation Index (ECVI)**: Es una medida de discrepancia entre la matriz de covarianzas estimada en la muestra y la matriz de covarianzas esperada que debería ser obtenida en otra muestra del mismo tamaño. Es un indicador para estimar en una muestra única la probabilidad de que el modelo ajuste en diferentes muestras de tamaño similar extraídas de una misma población. Cuando su valor se aproxima más al límite inferior del intervalo de referencia mayor es el potencial del modelo para ser replicado (Byrne, 1998). Este índice es especialmente útil para comparar modelos alternativos y se suele escoger el modelo con el menor valor del ECVI.

**Índices de ajuste comparativo o incremental.** Contrastan un modelo hipotetizado con un “modelo de interdependencia” o “modelo nulo” que por definición tiene el peor ajuste. En el extremo opuesto al modelo nulo está el “modelo saturado” donde todas las correlaciones y parámetros son 1.0 (ajuste perfecto). Se seleccionaron los siguientes índices:

- El **Comparative Fit Index (CFI)**: Compara la discrepancia entre la matriz de covarianzas que predice el modelo y la matriz de covarianzas observada, con la discrepancia entre la matriz de covarianzas del modelo nulo y la matriz de covarianzas observadas para evaluar el grado de pérdida que se produce en el ajuste al cambiar del modelo propuesto al modelo nulo. Por convención su valor debe ser igual o superior a 0.90 para aceptar el modelo (Bentler, 1992; Hoyle, 1995).

- El **Normed Fit Index (NFI)**: Se sugiere interpretarlo como un porcentaje de incremento en la bondad de ajuste sobre el modelo nulo. Por convención su valor debe ser igual o superior a 0.90 para aceptar el modelo (Bentler, 1992; Hoyle, 1995).

**Índices de ajuste parsimonial.** Estos índices relacionan la bondad de ajuste del modelo con el número de coeficientes estimados. El propósito es equilibrar la bondad de ajuste con la parsimonia o simplicidad. Un modelo es de elevada parsimonia cuando tiene relativamente pocos parámetros y, en cambio, muchos grados de libertad. Para ello su tamaño muestral ha de ser elevado. Entre los índices disponibles, se seleccionó:

- El **Akaike Information Criterion (AIC)**: Índice para el cual no hay criterios de guía establecidos para su interpretación, considerándose que los valores menores son indicativos de mejor bondad de ajuste ya que indican que el modelo ajusta con parsimonia (Akaike, 1987). Según Burnham y Anderson (2002), cuando se comparan modelos utilizando esta índice, diferencias entre 0 y 2 unidades indican poca diferencia entre los modelos comparados, mientras que diferencias superiores a 4 suponen mayor apoyo al modelo que presenta un valor más bajo en el AIC.

Los análisis estadísticos se llevaron a cabo con el paquete estadístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*, versión 15.0 para Windows), a excepción del modelo de antecedentes y consecuentes del mobbing, el cual se realizó con el programa de ecuaciones estructurales AMOS (versión 7.0 para Windows).

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

( $\dot{\theta}$   $\Psi$ )

## 1. Análisis descriptivo de las variables en Tiempo 1 y Tiempo 2

En la Tabla 4 se muestran las medias, desviaciones típicas, consistencia interna y fiabilidad test-retest de las variables recogidas en el estudio en los dos momentos temporales.

Tabla 4. Medias (*M*), desviaciones típicas (*DT*), consistencia interna ( $\alpha$ ) y fiabilidad test-retest ( $r_{T1T2}$ ) de las variables en Tiempo 1 y Tiempo 2.

	Tiempo 1		Tiempo 2		$r_{T1T2}$	<i>t</i>
	<i>M</i> ( <i>DT</i> )	$\alpha$	<i>M</i> ( <i>DT</i> )	$\alpha$		
Conflictos Interpersonales	0.89 (0.51)	0.76	0.92 (0.55)	0.76	0.65*	1.18
Conflicto de rol	1.33 (0.87)	0.78	1.35 (0.83)	0.78	0.62*	0.29
Ambigüedad de rol	1.06 (0.87)	0.79	1.12 (0.87)	0.83	0.68*	1.60
Apoyo social	2.69 (0.78)	0.81	2.64 (0.77)	0.82	0.68*	1.63
Mobbing	6.51 (7.79)	0.92	6.56 (8.20)	0.91	0.73*	0.18
Problemas de salud	1.08 (0.69)	0.85	1.11 (0.73)	0.87	0.78*	0.90
Inclinación al absentismo	0.87 (0.84)	0.78	0.90 (0.89)	0.79	0.44*	0.68

Nota:  $p < 0.001$

Todas las variables del estudio presentaron adecuados índices de consistencia interna y estabilidad temporal. Además, realizamos una prueba T de Student para muestras relacionadas con el fin de conocer si existían diferencias estadísticamente significativas entre Tiempo 1 y Tiempo 2 en cada una de las variables. En la Tabla 4 se indica el valor de la T de Student de

#### Capítulo IV: Resultados

los contrastes realizados. El análisis estadístico indicó una ausencia de diferencias entre ambos momentos temporales en todas las variables ( $p > 0.10$ ).

A continuación, se llevó a cabo un análisis correlacional con el fin de conocer si las variables estaban significativamente asociadas entre sí en Tiempo 1 y en Tiempo 2. Como se puede ver en la Tabla 5, el análisis de correlación de Pearson indicó que todas las variables estaban significativamente correlacionadas en ambos momentos temporales, a excepción de la relación entre la variable Inclinación al absentismo con las variables Mobbing y Problemas de salud en Tiempo 2.

Tabla 5. *Correlaciones entre las variables recogidas en el estudio en Tiempo 1 (bajo la diagonal) y en Tiempo 2 (sobre la diagonal)*

	1	2	3	4	5	6	7
1. Mobbing		0.298**	0.553**	0.471**	-0.508**	0.503**	0.055
2. Conflictos interpersonales	0.421**		0.446**	0.316**	-0.252**	0.274**	0.183**
3. Conflicto de rol	0.541**	0.482**		0.482**	-0.449**	0.463**	0.097*
4. Ambigüedad de rol	0.398**	0.299**	0.468**		-0.575**	0.359**	0.163**
5. Apoyo social en el trabajo	-0.494**	-0.323**	-0.457**	-0.542**		-0.379**	-0.188**
6. Problemas de salud	0.424**	0.309**	0.392**	0.237**	-0.304**		0.077
7. Inclinación al absentismo	0.185**	0.150**	0.207**	0.160**	-0.173**	0.157**	

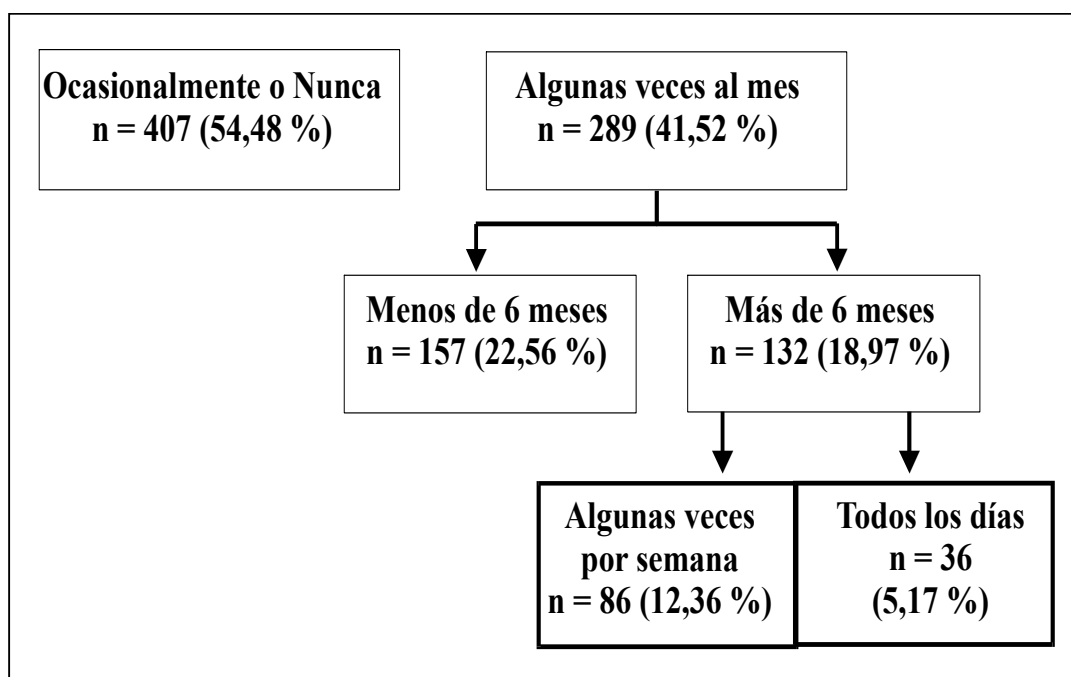
Nota: \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.001$



## 2. Prevalencia e incidencia del mobbing

Prevalencia del mobbing (Objetivo 1): de los 696 trabajadores que participaron en el estudio en Tiempo 1, 407 (58.48%) refirieron sufrir acciones de acoso “*Ocasionalmente*”, “*Nunca*” o con una duración menor a 6 meses, mientras que 289 (41.52%) las sufrieron con una frecuencia superior a “*Algunas veces al mes*”, de éstos últimos, 132 (18.97%) contestaron al ítem de duración, refiriendo sufrir estas acciones desde hacía 6 o más meses, hasta 10 o más años. De este último grupo, 86 (12.36%) refirieron haber sufrido acciones de acoso con una frecuencia de al menos “*Algunas veces por semana*” y 36 (5.17%) “*Todos los días*” (ver Figura 12).

Figura 12. Número y porcentaje de participantes en cada una de las situaciones según la frecuencia y duración de las acciones de mobbing.



Un año después, 86 trabajadores de los 422 que participaron, serían considerados víctimas de Mobbing, lo que indicaría una prevalencia del 20.4% en Tiempo 2.

Utilizando conjuntamente los datos recogidos en Tiempo 1 y en Tiempo 2, uno de nuestros objetivos fue conocer la Incidencia Acumulada (IA) del mobbing (**Objetivo 1** de la Tesis), la cual en nuestro caso se define como la proporción de trabajadores no acosados en Tiempo 1 que un año después son víctimas de mobbing. La IA nos proporciona una estimación de la probabilidad o el riesgo de que un individuo libre de acoso lo sufra durante un período especificado de tiempo, en este caso, en un año.

De los 335 trabajadores no víctimas de mobbing en Tiempo 1 que seguimos en Tiempo 2, 36 informaron padecer mobbing un año después. Es decir, la incidencia acumulada en este caso sería:  $IA = 36/335 = 0.107 \Rightarrow 10.75\%$  en un año.

Por otro lado, resulta interesante señalar que de los 81 trabajadores víctimas de mobbing en Tiempo 1 que seguimos en Tiempo 2, 32 informaron no padecer mobbing un año después, lo cual se puede considerar como el índice de extinción del fenómeno ( $IE = 32/81 = 0.395 \Rightarrow 40\%$  de extinción en un año).

A continuación, y con relación al **Objetivo 2** de la Tesis, se analizó mediante la prueba T de Student para muestras independientes, si existían diferencias estadísticamente

significativas en las variables consideradas en la literatura como antecedentes del mobbing (Conflictos interpersonales, Conflicto de rol, Ambigüedad de rol y Apoyo social en el trabajo) entre los trabajadores que no siendo víctimas de mobbing en Tiempo 1, si lo eran en Tiempo 2 (n= 36) y aquellos que continuaban siendo no víctimas en Tiempo 2 (n= 299). Es importante señalar que, si los nuevos casos de mobbing tuvieran en Tiempo 1 mayores niveles de Conflictos interpersonales, Conflicto de rol, Ambigüedad de rol y menor Apoyo social en el trabajo que aquellos que siguen siendo no víctimas en Tiempo 2 (**Hipótesis 1**), se obtendría evidencia al menos de forma preliminar, de la relevancia de estas variables como factores de riesgo para la aparición del mobbing. Las medias y desviaciones típicas de ambos grupos de participantes en las variables antecedentes y el resultado del análisis se muestran en la Tabla 6.

#### Capítulo IV: Resultados

Tabla 6. Medias y desviaciones típicas (entre paréntesis) de las variables antecedentes en T1 de las nuevas víctimas de mobbing en T2 (n= 36) y de las no víctimas en T1 y T2 (n= 299).

	Nuevas víctimas de mobbing (n= 36)	No víctimas (n= 299)	t
Conflictos Interpersonales	1.03 (0.57)	0.79 (0.47)	2.81*
Conflicto de rol	1.85 (0.87)	1.12 (0.77)	5.30*
Ambigüedad de rol	1.44 (1.09)	0.83 (0.70)	3.40*
Apoyo social	2.37 (0.89)	2.88 (0.68)	3.35*

Nota: \* $p < 0.01$

Los análisis llevados a cabo mostraron que el grupo de nuevos casos de mobbing presentaba puntuaciones medias significativamente más altas en Conflictos interpersonales, Conflicto de rol y Ambigüedad de rol y una puntuación media significativamente más baja en Apoyo social en Tiempo 1, con respecto al grupo de trabajadores que seguían siendo no víctimas. Por tanto, se confirma la **Hipótesis 1**.

A continuación, y con relación al **Objetivo 3** de la Tesis, se analizó también mediante la prueba T de Student para muestras independientes, si existían diferencias significativas en las variables consideradas en la literatura científica como consecuentes del mobbing (Problemas de salud e Inclinación al

#### Capítulo IV: Resultados

absentismo) entre los trabajadores que siendo víctimas de mobbing en Tiempo 1 también lo eran en Tiempo 2 (n= 49) y aquellos que no eran víctimas tanto en Tiempo 1, como en Tiempo 2 (n= 299). Es importante comentar aquí que, si los casos de mobbing tuvieran en Tiempo 1 y Tiempo 2 mayores Problemas de salud e Inclinación al absentismo que aquellos que son no víctimas en Tiempo 1 y 2 (**Hipótesis 2**), se obtendría evidencia al menos de forma preliminar, de la relevancia de estas variables como consecuentes del mobbing. Las medias y desviaciones típicas de ambos grupos de participantes en las variables consecuentes y el resultado del análisis se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7. *Medias y desviaciones típicas (entre paréntesis) de las variables consecuentes en T1 y T2 de las víctimas de mobbing en T1 y T2 (n= 49) y de las no víctimas en T1 y T2 (n= 299).*

	Víctimas de mobbing (n= 49)	No víctimas (n= 299)	t
Problemas de salud			
T1	1.44 (0.82)	0.95 (0.62)	3.99*
T2	1.70 (0.74)	0.94 (0.66)	7.29*
Inclinación al absentismo			
T1	1.12 (0.98)	0.77 (0.77)	2.83*
T2	1.08 (1.00)	0.87 (0.89)	1.48

Nota: \* $p < 0.01$

Los análisis estadísticos indicaron que el grupo de víctimas de mobbing presentaba puntuaciones medias significativamente más altas en Problemas de salud tanto en Tiempo 1 como en Tiempo 2 con respecto al grupo de trabajadores que no eran víctimas. Sin embargo, en Inclinación al absentismo sólo se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre ambos grupos en Tiempo 1. En Tiempo 2, no se hallaron puntuaciones medias significativamente más altas en Inclinación al absentismo ( $p= 0.14$ ). Por tanto, se confirma parcialmente la **Hipótesis 2**.

Por último, centrándonos en aquellos trabajadores que fueron víctimas de mobbing tanto en Tiempo 1 como en Tiempo 2 ( $n= 49$ ), utilizamos la prueba T de Student para muestras relacionadas con el fin de conocer si existían diferencias estadísticamente significativas entre T1 y T2 en Problemas de salud e Inclinación al absentismo. El análisis estadístico indicó que los Problemas de salud de las víctimas de mobbing empeoraron significativamente con el transcurso del tiempo [T1= 1.44 (0.82) vs. T2= 1.70 (0.74);  $t_{(48)}= 2.80$ ;  $p= 0.007$ , mientras que los niveles de Inclinación al absentismo se mantenían estables entre ambos momentos temporales [T1= 1.12 (0.98) vs. T2= 1.08 (1.00);  $t_{(48)} < 1$ ;  $p= 0.796$ ].

En cuanto a los trabajadores que no fueron víctimas de mobbing ni en T1 ni en T2 ( $n= 299$ ), no se hallaron diferencias significativas entre ambos momentos temporales en Problemas de salud [T1= 0.95 (0.62) vs. T2= 0.94 (0.66);  $t_{(298)} < 1$ ;  $p= 0.624$ ], pero si en Inclinación al absentismo [T1= 0.77 (0.77) vs. T2= 0.87 (0.89);  $t_{(297)}= 1.99$ ;  $p= 0.047$ ], observándose una tendencia a incrementar con el transcurso del tiempo.

### 3. Diferencias entre víctimas y no víctimas de mobbing en características sociodemográficas (Tiempo 1 y Tiempo 2)

Con el objetivo de conocer si existían diferencias en Tiempo 1 y Tiempo 2 entre las víctimas y no víctimas de mobbing en diversas características sociodemográficas (**Objetivo 4** de la Tesis), como el género, la edad, la situación de pareja (con/sin pareja estable), el tipo de contrato (indefinido/temporal), la antigüedad en la profesión, la organización, y en el puesto/servicio, se aplicó el estadístico Chi-cuadrado para variables categóricas y la T de Student para variables continuas. Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 8.

Tabla 8. *Datos sociodemográficos correspondientes a las víctimas y no víctimas de mobbing en Tiempo 1 y Tiempo 2.*

	Tiempo 1		Tiempo 2	
	Víctimas	No víctimas	Víctimas	No víctimas
Género (% hombres / % mujeres)	22.9% / 77.1%	20.1% / 79.9%	24.1% / 75.9%	19.3% / 80.7%
Edad (años)	38.33 (9.10)	37.42 (9.60)	38.33 (8.71)	39.39 (9.30)
Pareja (% estable / % no estable)	76% / 24%	76.4% / 23.6%	83.3% / 16.7%	78.4% / 21.6%
Contrato (% indefinido / % temporal)	78.5% / 21.5%	69.8% / 30.2%	85.5% / 14.5%	80.8% / 18.9%
Antigüedad en la profesión (años)	11.36 (6.76)	10.16 (8.06)	13.44 (7.81)	11.69 (7.79)
Antigüedad en la organización (años)	10.13 (6.73)	8.19 (7.02)	11.18 (7.23)	10.18 (7.15)
Antigüedad en el puesto (años)	8.96 (6.33)	7.22 (6.54)	10.57 (7.01)	9.07 (7.01)

*Nota:* Las desviaciones típicas aparecen entre paréntesis.



En cuanto a Tiempo 1, los análisis realizados indicaron una ausencia de diferencias estadísticamente significativas entre víctimas y no víctimas con respecto al género (distribución hombres-mujeres en los grupos de víctimas y no víctimas) [ $\chi^2_{(1)} < 1$ ,  $p = 0.47$ ], la edad [ $t_{(694)} < 1$ ,  $p = 0.32$ ], la situación de pareja [ $\chi^2_{(1)} < 1$ ,  $p = 0.92$ ] y la antigüedad en la profesión [ $t_{(680)} = 1.57$ ;  $p = 0.12$ ]. Centrándonos en el género, es importante resaltar que no hallamos diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres ni en la *frecuencia* [7.30 (8.05) vs. 6.64 (7.82);  $t_{(687)} < 1$ ;  $p = 0.379$ ], ni en la *duración* [3.71 (2.05) vs. 3.86 (2.08);  $t_{(210)} < 1$ ;  $p = 0.669$ ] de las acciones de mobbing en este primer momento temporal (no se diferenció entre víctimas y no víctimas con el fin de no reducir la potencia estadística del análisis). Por otro lado, sí que se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre víctimas y no víctimas de mobbing en el tipo de contrato [ $\chi^2_{(1)} = 3.84$ ;  $p = 0.05$ ], en la antigüedad en la organización [ $t_{(683)} = 2.88$ ;  $p = 0.004$ ] y en el puesto/servicio [ $t_{(684)} = 2.75$ ;  $p = 0.006$ ], indicando un mayor porcentaje de víctimas de mobbing tener un contrato estable y una mayor antigüedad tanto en la organización como en el puesto servicio.

Con respecto a Tiempo 2, los análisis mostraron una ausencia de diferencias estadísticamente significativas entre víctimas y no víctimas con respecto al género (distribución hombres-mujeres en los grupos de víctimas y no víctimas) [ $\chi^2_{(1)} <$

1,  $p= 0.36$ ], la edad [ $t_{(415)} < 1$ ,  $p= 0.67$ ], la situación de pareja [ $\chi^2_{(1)} < 1$ ,  $p= 0.37$ ], el tipo de contrato [ $\chi^2_{(1)} = 1.15$ ,  $p= 0.56$ ], la antigüedad en la profesión [ $t_{(415)} = 1.86$ ,  $p= 0.06$ ], en la organización [ $t_{(412)} = 1.15$ ,  $p= 0.25$ ] y en el puesto/servicio [ $t_{(410)} = 1.81$ ,  $p= 0.07$ ]. Centrándonos de nuevo en el género, en este segundo momento temporal tampoco hallamos diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres ni en la *frecuencia* [6.48 (8.21) vs. 6.70 (8.31);  $t_{(407)} < 1$ ;  $p= 0.831$ ], ni en la *duración* [3.73 (2.20) vs. 3.91 (2.07);  $t_{(128)} < 1$ ;  $p= 0.686$ ] de las acciones de mobbing (no se diferenció entre víctimas y no víctimas con el fin de no reducir la potencia estadística del análisis).

Por tanto, se confirma parcialmente la **Hipótesis 3**, ya que se encontraron diferencias significativas entre víctimas y no víctimas de mobbing en función de la antigüedad en la organización y en el puesto/servicio en Tiempo 1, pero no se hallaron estas diferencias significativas en Tiempo 2.

Con respecto a la **Hipótesis 4**, ésta se confirma también parcialmente, en tanto en cuanto no se hallaron diferencias significativas entre víctimas y no víctimas de mobbing con respecto al género en Tiempo 1 ni en Tiempo 2, pero sí se encontraron diferencias significativas entre víctimas y no víctimas con respecto al tipo de contrato en Tiempo 1, mientras que en Tiempo 2 no se hallaron estas diferencias.

#### **4. Análisis del modelo de antecedentes y consecuentes del Mobbing mediante ecuaciones estructurales (Objetivo 5)**

Como ya se comentó en el apartado de Metodología, se siguió una estrategia de desarrollo de *modelos anidados*. En primer lugar, se examinaron las relaciones transversales del modelo en Tiempo 1 y Tiempo 2 de forma independiente para analizar si las variables incluidas en el estudio como antecedentes de mobbing eran predictores significativos de éste, y si el mobbing resultaba predictor significativo de los Problemas de salud y de la Inclinación al absentismo.

##### **4.1. Modelo transversal Tiempo 1**

###### ***Ajuste del modelo***

El ajuste del modelo en Tiempo 1 no resultó adecuado si tenemos en cuenta el índice Chi-cuadrado, ya que éste fue significativo,  $\chi^2_{(9)} = 43,33$ ,  $p < 0.0001$ . No obstante este índice está afectado por el tamaño de la muestra, resultando significativo cuando las muestras son grandes.

Sin embargo, el modelo presentó un buen ajuste a través del resto de índices utilizados. Tanto el GFI, el NFI, como el CFI presentaron valores superiores a 0.90 (0.97, 0.95 y 0.96, respectivamente). El RMSEA fue de 0.09 (90%CI 0.07–0.12), por tanto, superior al valor recomendado de 0.08, indicando un

escaso ajuste, aunque estuvo por debajo del valor 0.10. El valor de ECVI fue de 0.19 (modelo saturado= 0.13 – modelo independiente= 1.96).

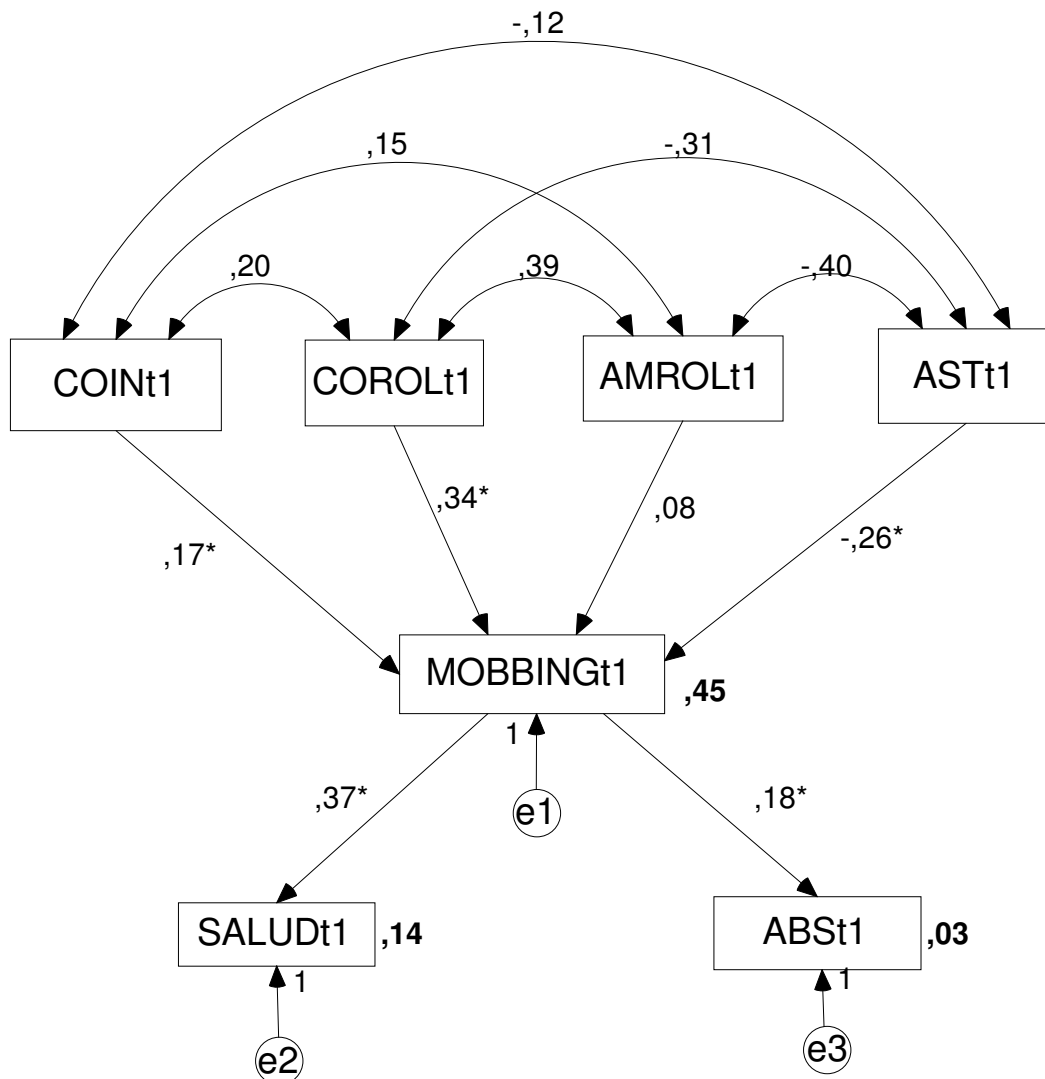
### **Relaciones entre las variables del modelo**

Las estimaciones estandarizadas de los *efectos directos* entre todas las variables del modelo se muestran en la Figura 13. El modelo obtenido a través del análisis de rutas indica que en Tiempo 1, los Conflictos interpersonales ( $\gamma = 0.17, p < 0.001$ ), el Conflicto de rol ( $\gamma = 0.34, p < 0.001$ ) y el Apoyo social en el trabajo ( $\gamma = -0.26, p < 0.001$ ) mantienen una relación estadísticamente significativa y en la dirección esperada con el Mobbing, es decir, a mayores niveles de Conflictos interpersonales y Conflicto de rol, mayor es el Mobbing padecido por el trabajador (relación de signo positivo) (**Hipótesis 5 e Hipótesis 6**). La Ambigüedad de rol sólo obtuvo una relación marginalmente significativa y de signo positivo con el Mobbing en este momento temporal ( $\gamma = 0.08, p = 0.097$ ) (**Hipótesis 7**). Por otro lado, cuanto mayor es el Apoyo social que se recibe en el trabajo, menor es el nivel de Mobbing (relación de signo negativo) (**Hipótesis 8**).

El Mobbing mantuvo, a su vez, una relación estadísticamente significativa y de signo positivo con los Problemas de salud ( $\beta = 0.37, p < 0.001$ ) (**Hipótesis 9**) y la Inclinación al absentismo ( $\beta = 0.18, p < 0.001$ ) (**Hipótesis 10**), es decir, cuanto mayor era el Mobbing padecido por el trabajador, en mayor medida refería

problemas de salud y mayor era su tendencia a ausentarse de su puesto de trabajo. Por tanto, se confirman las **Hipótesis 5, 6, 8, 9** y **10** y no se confirma la **Hipótesis 7**.

Figura 13. Estimaciones estandarizadas del modelo en Tiempo 1



Nota: \* $p < .05$ . Los valores en negrita indican la varianza explicada en la variable. Coin= Conflictos interpersonales; Corol= Conflicto de rol; Amrol= Ambigüedad de rol; Ast= Apoyo social en el trabajo; Salud= Problemas de salud; Abs= Inclinación al absentismo

Como se puede ver en la Figura 13, el modelo propuesto “explica” un 45% de la varianza del Mobbing, un 14% de la varianza de los Problemas de salud y un 3% de la varianza de Inclinación al absentismo.

## 4.2. Modelo transversal Tiempo 2

### ***Ajuste del modelo***

El ajuste del modelo en Tiempo 2 no era adecuado si tenemos en cuenta el índice Chi-cuadrado, ya que éste fue significativo,  $\chi^2_{(9)} = 63.13$ ,  $p < 0.0001$ . Sin embargo, el resto de índices de ajuste avalaron la bondad del modelo. Tanto el GFI, el NFI, como el CFI presentaron valores superiores a 0.90 (0.96, 0.92 y 0.93, respectivamente). El valor del RMSEA fue de 0.12 (90% CI 0.09–0.15), por tanto, superior al valor recomendado de 0.08. El valor de ECVI fue de 0.24 (modelo saturado= 0.13 – modelo independiente= 1.96)

### ***Relaciones entre las variables del modelo***

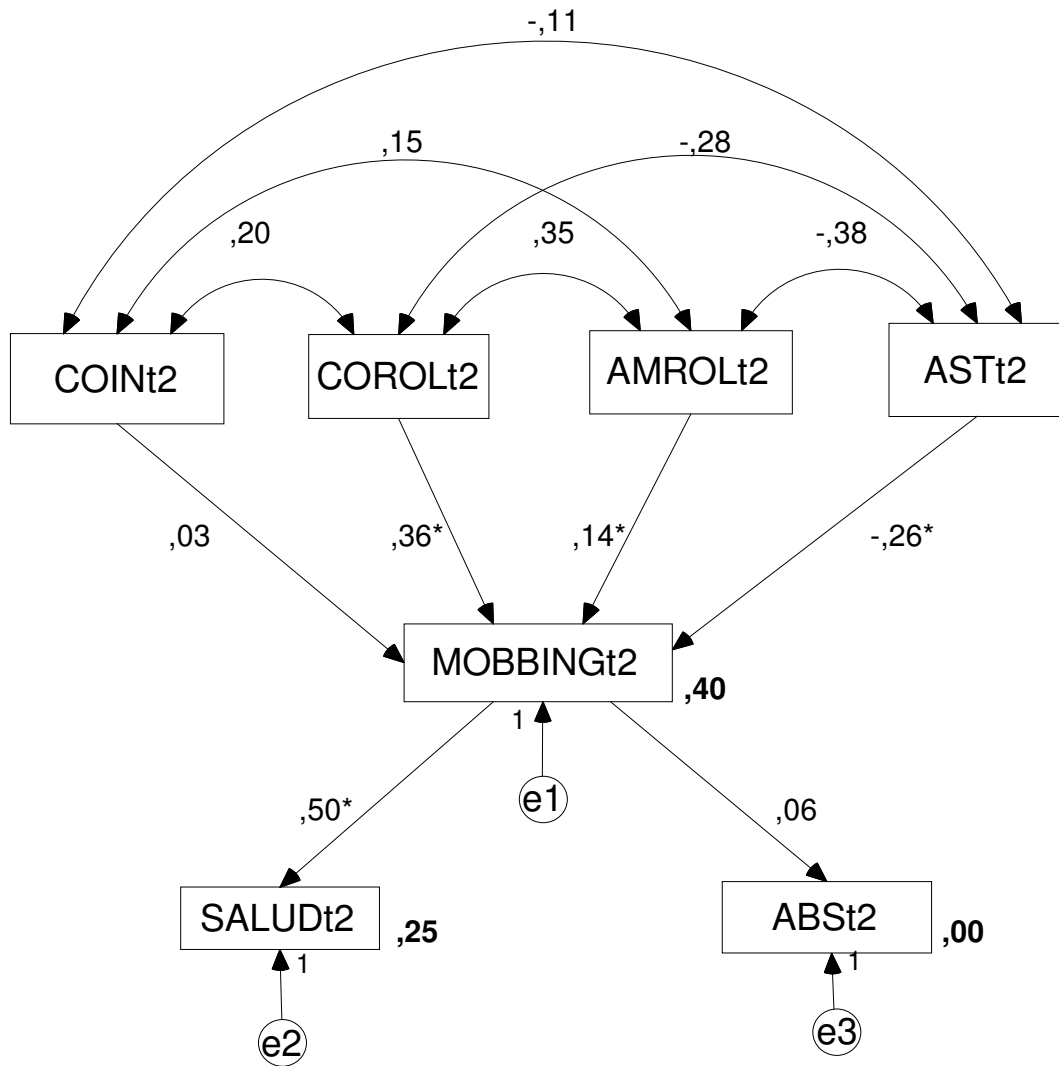
Las estimaciones estandarizadas se muestran en la Figura 14. El modelo obtenido a través del análisis de rutas indicó que en Tiempo 2, la única variable antecedente que no estuvo relacionada de forma significativa con el Mobbing fueron los Conflictos interpersonales ( $\gamma = 0.03$ ,  $p = 0.490$ ) (**Hipótesis 5**), por otra parte, el Conflicto de rol ( $\gamma = 0.36$ ,  $p < 0.001$ ) (**Hipótesis 6**) y la Ambigüedad de rol ( $\gamma = 0.14$ ,  $p = 0.004$ ) (**Hipótesis 7**) mantenían una relación significativa y de signo positivo con el Mobbing, mientras que la relación entre el Apoyo social en el trabajo y el Mobbing era de signo negativo ( $\gamma = -0.26$ ,  $p < 0.001$ ) (**Hipótesis 8**).



Por otro lado, el Mobbing mantenía, a su vez, una relación estadísticamente significativa y de signo positivo con los Problemas de salud ( $\beta= 0.50$ ,  $p< 0.001$ ) (**Hipótesis 9**), pero no con la Inclinación al absentismo ( $\beta= 0.06$ ,  $p= 0.259$ ) (**Hipótesis 10**).

Por tanto, se confirman las **Hipótesis 6, 7, 8 y 9**. No se confirman las **Hipótesis 5 y 10**.

Figura 14. Estimaciones estandarizadas del modelo en Tiempo 2



Nota: \* $p < .05$ . Los valores en negrita indican la varianza explicada en la variable. Coin= Conflictos interpersonales; Corol= Conflicto de rol; Amrol= Ambigüedad de rol; Ast= Apoyo social en el trabajo; Salud= Problemas de salud; Abs= Inclinación al absentismo

Como se puede ver en la Figura 14, el modelo propuesto “explica” un 40% y un 25% de la varianza total del Mobbing y de los Problemas de salud, respectivamente, pero no explica varianza en el consecuente Inclinación al absentismo.

### **4.3. Modelo longitudinal hipotetizado**

En tercer lugar, se presenta el modelo longitudinal hipotetizado, en el cual se covarian todas las variables que componen Tiempo 1 (antecedentes, Mobbing y consecuentes), se liberan las relaciones entre las variables antecedentes en Tiempo 1 con Mobbing en Tiempo 2 y entre Mobbing en Tiempo 1 y los consecuentes en Tiempo 2. Por último, se covariaron los errores de los antecedentes en Tiempo 2 con el error de Mobbing en Tiempo 2, y este último con los errores de los consecuentes en Tiempo 2 (ver Figura 15). Como señalan Lévy y Varela (2006), la teoría generalmente no acepta la correlación entre los errores de medida, no debiéndose acudir a ello para mejorar el ajuste de un modelo, sin embargo, si que es posible correlacionar los errores cuando se trata de modelos longitudinales y se hace la misma medida en diferentes momentos temporales.

#### ***Ajuste del modelo***

El ajuste del modelo longitudinal no resultó adecuado según el índice Chi-cuadrado, ya que éste fue significativo,  $\chi^2_{(45)}=155,54$ ,  $p < 0.0001$ .

Sin embargo, el modelo presentó un buen ajuste si tenemos en cuenta el resto de índices. El GFI, el NFI y el CFI presentaron valores superiores a 0.90 (0.95, 0.95 y 0.96, respectivamente). El valor del RMSEA fue de 0.08 (90% CI 0.06–0.09), indicando un

ajuste aceptable a los datos. El valor de ECVI fue de 0.65 (modelo saturado= 0.50 – modelo independiente= 7.13).

### **Relaciones entre las variables del modelo**

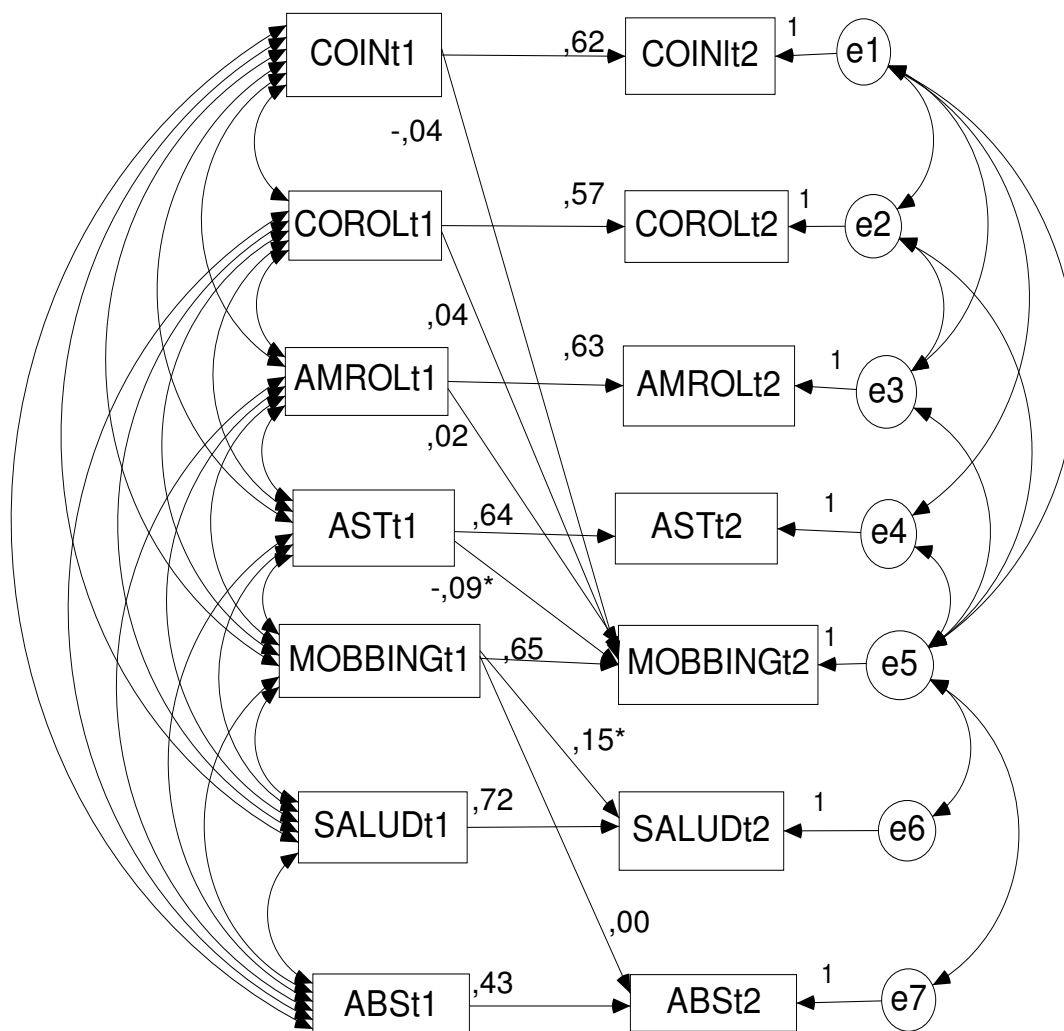
Las estimaciones estandarizadas de los *efectos directos* entre las variables del modelo se muestran en la Figura 15. El modelo indica que los Conflictos interpersonales ( $\gamma = -0.04$ ,  $p = 0.29$ ) (**Hipótesis 5**), el Conflicto de rol ( $\gamma = 0.04$ ,  $p = 0.409$ ) (**Hipótesis 6**) y la Ambigüedad de rol ( $\gamma = 0.02$ ,  $p = 0.582$ ) (**Hipótesis 7**) en Tiempo 1 no predicen el Mobbing en Tiempo 2. Sólo el Apoyo social en el trabajo en Tiempo 1 mantiene una relación estadísticamente significativa y en la dirección esperada ( $\gamma = -0.09$ ,  $p = 0.025$ ) con el Mobbing en Tiempo 2 (**Hipótesis 8**), es decir, a mayor apoyo social en el lugar de trabajo, menor es el Mobbing padecido por el trabajador al cabo de un año (relación de signo negativo).

El Mobbing padecido en Tiempo 1 mantuvo una relación estadísticamente significativa y de signo positivo ( $\gamma = 0.15$ ,  $p < 0.001$ ) con los Problemas de salud de Tiempo 2 (**Hipótesis 9**), pero no con la Inclinación al absentismo de Tiempo 2 ( $\gamma = 0.00$ ,  $p < 0.923$ ) (**Hipótesis 10**), es decir, cuanto mayor era el Mobbing padecido por el trabajador, en mayor medida informaba de problemas de salud un año después.

Por tanto, se confirman la Hipótesis 8 y 9. No se confirman las Hipótesis 5, 6, 7 y 10.

En cuanto a las relaciones entre Tiempo 1 y Tiempo 2 de las variables consigo mismas, fueron todas estadísticamente significativas (Conflictos interpersonales T1-T2:  $\gamma = 0.62$ ,  $p < 0.001$ ; Conflicto de rol T1-T2:  $\gamma = 0.57$ ,  $p < 0.001$ ; Ambigüedad de rol T1-T2:  $\gamma = 0.63$ ,  $p < 0.001$ ; Apoyo social en el trabajo T1-T2:  $\gamma = 0.64$ ,  $p < 0.001$ ; Mobbing T1-T2:  $\gamma = 0.65$ ,  $p < 0.001$ ; Problemas de salud T1-T2:  $\gamma = 0.72$ ,  $p < 0.001$ ; Inclinación al absentismo T1-T2:  $\gamma = 0.43$ ,  $p < 0.001$ ).

Figura 15. Estimaciones estandarizadas del modelo longitudinal.



Nota: \* $p < .05$ . Para clarificar el modelo, los valores de las covarianzas entre las variables de Tiempo 1 se presentan en la Tabla 9 y los valores de las covarianzas de los errores entre las variables de Tiempo 2 se presentan en la Tabla 10. Coin= Conflictos interpersonales; Corol= Conflicto de rol; Amrol= Ambigüedad de rol; Ast= Apoyo social en el trabajo; Salud= Problemas de salud; Abs= Inclinación al absentismo

Por último, las covarianzas entre las variables de Tiempo 1 que componen el modelo se muestran en la Tabla 9 y las covarianzas de los errores entre las variables de Tiempo 2 se muestran en la Tabla 10. Como se puede comprobar, en la Tabla 8 todas las covarianzas entre las variables de Tiempo 1 fueron significativas. En la Tabla 10, las covarianzas entre los errores de las variables en Tiempo 2 resultaron estadísticamente significativas, a excepción de las establecidas entre los errores de Mobbing T2 y Conflictos interpersonales T2 ( $p= 0.622$ ) y entre Mobbing T2 e Inclinación al absentismo T2 ( $p= 0.407$ ).



Capítulo IV: Resultados

Tabla 9. Covarianzas entre las variables de Tiempo 1

COVARIANZAS	ESTIMACIÓN	S.E
Corolt1 <--> Abst1	,172*	,036
Abst1 <--> Amrolt1	,132*	,036
Abst1 <--> Astt1	-,099*	,032
Abst1 <--> Coint1	,055*	,021
Abst1 <--> Mobt1	1,150*	,323
Abst1 <--> Saludt1	,087*	,028
Mobt1 <--> Saludt1	1,964*	,275
Coint1 <--> Saludt1	,102*	,018
Astt1 <--> Saludt1	-,155*	,027
Amrolt1 <--> Saludt1	,169*	,030
Corolt1 <--> Saludt1	,224*	,031
Coint1 <--> Mobt1	1,724*	,211
Astt1 <--> Mobt1	-3,102*	,330
Amrolt1 <--> Mobt1	3,159*	,362
Corolt1 <--> Mobt1	3,918*	,380
Astt1 <--> Coint1	-,121*	,020
Amrolt1 <--> Coint1	,146*	,023
Corolt1 <--> Coint1	,200*	,024
Amrolt1 <--> Astt1	-,402*	,038
Corolt1 <--> Astt1	-,306*	,036
Corolt1 <--> Amrolt1	,387*	,041

Nota: \* $p < .05$ . Coin= Conflictos interpersonales; Corol= Conflicto de rol; Amrol= Ambigüedad de rol; Ast= Apoyo social en el trabajo; Mob= Mobbing; Salud= Problemas de salud; Abs= Inclinación al absentismo

Capítulo IV: Resultados

Tabla 10. Covarianzas de los errores entre las variables de Tiempo 2

COVARIANZAS	ESTIMACIÓN	S. E
Error Mbbt2 <-> Error Corolt2	,932*	,182
Error Mbbt2 <-> Error Amrol t2	,778*	,174
Error Mbbt2 <-> Error Astt2	-,825*	,155
Error Mbbt2 <-> Error Coint2	,054	,109
Error Saludt2 <-> Error Mbbt2	,669*	,120
Error Mbbt2 <-> Error Abst2	-,161	,194
Error Astt2 <-> Error Amrol t2	-,126*	,019
Error Coint2 <-> Error Corolt2	,067*	,014
Error Amrolt2 <-> Error Corolt2	,121*	,022
Error Astt2 <-> Error Corolt2	-,093*	,019
Error Coint2 <-> Error Amrolt2	,055*	,013
Error Coint2 <-> Error Astt2	-,026*	,012

Nota: \* $p < 0.05$ . Coin= Conflictos interpersonales; Corol= Conflicto de rol; Amrol= Ambigüedad de rol; Ast= Apoyo social en el trabajo; Mob= Mobbing; Salud= Problemas de salud; Abs= Inclinación al absentismo

El modelo longitudinal hipotetizado explica en las variables evaluadas en Tiempo 2 un 52% de la varianza del Mobbing, un 62% de la varianza de los Problemas de salud y un 18% de la varianza de Inclinación al absentismo. Además, el modelo explica un 39% de la varianza de los Conflictos Interpersonales, un 33% de la varianza del Conflicto de rol, un 40% de la varianza de la Ambigüedad de rol y un 41% de la varianza en Apoyo social en el trabajo.

#### 4.4. Comparación entre los modelos

En la Tabla 11 se muestran los índices de ajuste del modelo considerando sólo las relaciones transversales en T1 y en T2, el modelo autocorrelacional, que incluye además las autocorrelaciones y el modelo longitudinal hipotetizado.

Tabla 11. *Índices de ajuste del modelo transversal, autocorrelacional y longitudinal.*

Modelos	$\chi^2$	gl	GFI	NFI	CFI	AIC	RMSEA (90% CI)	ECVI (0.50-7.13)
<b>Transversal</b>	1459.72	67	0.72	0.34	0.52	1535.73	0.22 (0.21-0.23)	3.65
<b>Autocorrelacional</b>	312.76	66	0.90	0.88	0.91	390.76	0.09 (0.08-0.11)	0.93
<b>Longitudinal</b>	155.54	45	0.95	0.95	0.96	275.54	0.08 (0.06-0.09)	0.65

*Nota:*  $\chi^2$ = chi-cuadrado, GFI= Goodness of Fit Index; NNFI= Non-Normed Fit Index; CFI= Comparative Fit Index; AIC= Akaike Information Criterion; RMSEA= Root Mean Square Error of Approximation (intervalo de confianza al 90% entre paréntesis); ECVI= Expected Cross-Validation Index (valores del modelo saturado y de independencia entre paréntesis).

En primer lugar, se comparó los modelos utilizando la diferencia en Chi-cuadrado ( $\chi^2$  dif). El valor de la diferencia en  $\chi^2$  entre el modelo transversal y el autocorrelacional fue de 1146.96 (1459.72 – 312.76) con 1 grado de libertad (67 - 66). Esta diferencia fue estadísticamente significativa ( $p < 0.0001$ ), resultado que nos indica que el modelo autocorrelacional, el cual tiene más parámetros y menos grados de libertad, se ajusta significativamente mejor a los datos, suponiendo una mejora significativa respecto al modelo transversal.

El valor de la diferencia en  $\chi^2$  entre el modelo autocorrelacional y el longitudinal fue de 157.22 (312.76 - 155.54) con 21 grados de libertad (66 - 45). Esta diferencia fue estadísticamente significativa ( $p < 0.0001$ ), resultado que nos indica que el modelo longitudinal supone una mejora significativa respecto al modelo autocorrelacional.

En segundo lugar, tomando como referencia el *Goodness of Fit Index* (GFI), podemos concluir que el modelo longitudinal hipotetizado (GFI= 0.95) fue el único que obtuvo un valor superior a 0.90, reproduciendo de forma más adecuada que los otros modelos la matriz de varianzas y covarianzas.

En tercer lugar, con respecto al *Normed Fit Index* (NFI), índice que mide la reducción proporcional en la función de ajuste cuando pasamos del modelo nulo al propuesto, el modelo

longitudinal (NFI= 0.95) fue el único que obtuvo un valor superior a 0.90.

En cuarto lugar, con relación al *Comparative Fit Index* (CFI), tanto el modelo autocorrelacional (CFI= 0.91) como el longitudinal hipotetizado (CFI= 0.96) superaron el valor de referencia de 0.90, pero al estar el segundo por encima de 0.95 (valor de referencia más conservador), podemos concluir que su ajuste es superior al obtenido por el autocorrelacional.

En quinto lugar, con respecto al *Akaike Information Criterion* (AIC), índice especialmente recomendado para la comparación de modelos, el modelo longitudinal hipotetizado (AIC= 275.54) fue el que obtuvo el menor valor entre los modelos, indicando poseer por tanto, mayor parsimonia. También, podemos observar una diferencia entre el modelo longitudinal hipotetizado y el modelo autocorrelacionado superior a 4 (390.76 - 275.54), lo que supone mayor apoyo al modelo que presente un valor más bajo en este índice, en este caso el modelo longitudinal.

En sexto lugar, el índice *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA), el cual describe la diferencia entre la matriz de observaciones inicial y la estimada por el modelo teniendo en cuenta los grados de libertad, nos indica que de nuevo el modelo longitudinal hipotetizado (RMSEA= 0.08) es el único con un ajuste adecuado a los datos, al ser su valor prácticamente idéntico al valor de referencia.

Por último, en cuanto al *Expected Cross-validation Index* (ECVI), el modelo longitudinal hipotetizado (ECVI= 0.65; 0.50 - 7.13) fue el que alcanzó un valor más próximo al modelo saturado, lo cual indica que estamos ante el modelo con una menor discrepancia entre la matriz de covarianzas estimada en la muestra y la matriz de covarianzas esperada que debería ser obtenida en otra muestra del mismo tamaño.

En definitiva, los tres tipos de índices de ajuste calculados (absoluto, incremental y de parsimonia) señalan al modelo longitudinal hipotetizado como aquel que consigue una mejor correspondencia entre la matriz reproducida y la matriz de observaciones, alcanzando en todos los casos unos valores de ajuste que se podrían considerar adecuados.

# CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

$(\dot{\theta} \psi)$



En este capítulo se pretende desarrollar desde una perspectiva global la discusión de los resultados en su conjunto, las conclusiones generales, las principales limitaciones, así como algunas recomendaciones para futuras investigaciones relacionadas con esta línea de este trabajo.

La presente Tesis Doctoral ha pretendido estudiar y analizar un fenómeno de gran interés público, social y organizacional: el mobbing, considerado actualmente como una de las formas más severas de estrés psicosocial en el trabajo (Einarsen et al., 2003; Niedl, 1995). Concretamente, el objetivo más importante de este estudio fue elaborar un modelo empírico de carácter longitudinal de antecedentes y consecuentes del mobbing, con el fin último de explicar y poder prevenir este fenómeno. Modelo diseñado a través de la metodología de ecuaciones estructurales y tras una revisión de la literatura científica. Para ello, se contó con una amplia muestra de trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana, que accedieron participar en dos momentos temporales diferentes. Como ya se explicó anteriormente, otros objetivos también importantes fueron los siguientes: analizar la prevalencia, la incidencia acumulada, y el posible papel de ciertas variables sociodemográficas en el mobbing, aspectos que siguen suscitando bastante interés en la investigación científica más actual.

## 1. Discusión en relación al Objetivo 1 del estudio

Teniendo en cuenta la diversidad en las tasas de prevalencia mostradas en el marco teórico de esta Tesis, el Objetivo 1 del estudio fue analizar la prevalencia del mobbing en Tiempo 1 y en Tiempo 2, así como la Incidencia Acumulada (IA) del mobbing en Tiempo 2.

Con respecto a la **Prevalencia** del mobbing en Tiempo 1 y Tiempo 2 utilizando la definición del fenómeno utilizada por Einarsen et al. (2003), el 18.97% y el 20.4% de los participantes fueron considerados víctimas de mobbing, respectivamente; esto es, 132 trabajadores en Tiempo 1 y 86 en Tiempo 2, informaron padecer de forma recurrente (“algunas veces al mes”) alguna/as de las 20 acciones presentadas durante un periodo de más de seis meses. Este porcentaje obtenido podría ser mayor, en tanto en cuanto, un número considerable de participantes no contestaron al ítem 23 del instrumento sobre la duración del fenómeno y por tanto no fueron incluidos en la muestra de víctimas mobbing.

Varios estudios han encontrado resultados similares. Moreno-Jiménez et al. (2008) encontraron que el 26% de los trabajadores del sector de transportes y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, refirieron haber padecido una o más conductas negativas al menos una vez a la semana, durante los últimos seis meses.

Por otra parte, hay estudios que han obtenido niveles de prevalencia inferiores a los nuestros, como el trabajo de Kivimäki et al. (2003) con un 6% de prevalencia en una muestra de 5432 empleados de hospital o el trabajo de Nielsen et al. (2009) con una prevalencia del 4.6% en una muestra de 2539 empleados noruegos. En la misma línea, un estudio reciente (Ortega et al., 2009) mostró que el 8.3% de 3.424 empleados daneses (representativa de la población de Dinamarca) habían sufrido mobbing en el último año, informando el 1.6% de la muestra haber sufrido el fenómeno semanalmente. Los empleados informaron que la mayor parte de las conductas de hostigamiento fueron realizadas por compañeros de trabajo (71.5%) y en menor medida por sus superiores (32.4%), sus subordinados (6%) y por sus clientes/pacientes (11.3%).

También se han observado resultados muy superiores al nuestro (ej. Lutgen-Sandvik et al., 2007; Schat et al., 2006; Stebbing et al., 2004). Schat et al. (2006) y posteriormente Lutgen-Sandvik et al. (2007) obtuvieron un 41,4% y un 46,8% de prevalencia de mobbing en EE.UU, respectivamente. En el estudio de Stebbing et al. (2004), con una muestra de 259 doctores, se obtuvo que un 38% de participantes informaron experimentar mobbing y tener malas relaciones con sus supervisores.

Como se puede apreciar, hay bastante divergencia en las tasas de prevalencia. Como ya han apuntado Mikkelsen y

Einarsen (2001), esta diferencia puede ser, por una parte, debida a que no hay un acuerdo a la hora de definir el mobbing, y por otra, a las discrepancias metodológicas entre los diferentes estudios y/o a las diferencias transculturales. Apoyando estos argumentos, Salin (2001) mostró que el método operativo da una tasa más alta de mobbing que el método subjetivo y, además, las dos estrategias no identifican de igual forma a las víctimas de mobbing. En contra de este planteamiento encontramos a Rayner (1997), quien comprobó la existencia de una relación coherente entre ambos métodos, ya que los clasificados como acosados en el método subjetivo, también lo eran mediante el método operativo.

También hay que tener en cuenta, que la mayor parte de la información que se obtiene en las investigaciones tiene como fuente la propia víctima, con lo cual los datos estarán sometidos a un punto de vista subjetivo, siendo ampliamente conocidas las diferencias entre culturas a la hora de de informar de aspectos tales como la satisfacción con el puesto de trabajo o el nivel de discapacidad que se padece (Einarsen, 2000).

En próximas investigaciones sería interesante analizar la prevalencia del acoso psicológico en el lugar de trabajo unificando los criterios de definición, evaluación y diagnóstico del mobbing utilizando muestras representativas de distintos países europeos. A día de hoy, no se puede concluir con seguridad cuál es porcentaje de prevalencia del mobbing en Europa o incluso en

España, ya que cada país europeo y cada comunidad autónoma ha utilizado un instrumento de evaluación diferente, un método de estimación diferente, etc.

Utilizando conjuntamente los datos recogidos en Tiempo 1 y en Tiempo 2, se analizó la **Incidencia Acumulada** (IA) del mobbing, la cual en nuestro caso se define como la proporción de trabajadores no acosados en Tiempo 1 que un año después se convierten en víctimas de mobbing. La IA nos proporciona una estimación de la probabilidad o el riesgo de que un individuo libre de mobbing lo sufra durante un período especificado de tiempo, en este caso, en un año. Los resultados indicaron que de los 335 trabajadores no víctimas de mobbing en Tiempo 1 que seguimos en Tiempo 2, 36 informaron padecer mobbing un año después. Es decir, la tasa de IA en este caso sería del 10.75% en un año, por lo que podemos resaltar que el mobbing es un fenómeno no sólo con una considerable prevalencia, sino también con una considerable incidencia.

No obstante, resulta bastante complicado dilucidar si el porcentaje de IA encontrado es alto o bajo, porque no es posible comparar nuestros resultados con los de estudios previos, debido a que hay una confusión terminológica en los trabajos revisados (ej. Agervold, 2009; Agervold y Mikkelsen, 2004; Fox y Stallworth, 2005; Lewis y Oxford, 2005; Smith, Singer, Hoel y Cooper, 2003), en los cuales se utiliza de forma errónea el

término incidencia, cuando en realidad se está estudiando la prevalencia del fenómeno.

Un claro ejemplo lo encontramos en el reciente estudio de Agervold (2009), donde los resultados mostraron que muy pocos participantes habían sufrido acciones de mobbing. De una muestra de 896 trabajadores de Dinamarca, sólo 4 fueron víctimas con una frecuencia de 2 ó 3 veces por semana, 21 indicaron sufrir estas acciones de hostigamiento con una frecuencia de 2 ó 3 veces al mes y 871 señalaron que nunca habían padecido acciones de hostigamiento. Por tanto, y según el criterio de Leymann (1996a), se obtuvo una prevalencia de mobbing del 0.4%. El autor del estudio afirma que este porcentaje es la incidencia del fenómeno (aunque en realidad es la prevalencia) y suma a este porcentaje el 2.3% de los 21 participantes que habían sufrido mobbing, pero 2 ó 3 veces al mes, concluyendo que la “incidencia” sería del 2.7%. Resultado muy discutible en tanto en cuanto no tiene en cuenta el criterio de frecuencia de la definición de mobbing, donde se tiene que padecer, como mínimo, una de las acciones de hostigamiento una vez por semana.

Otro aspecto explorado fue la incidencia de extinción del mobbing, la cual la definiríamos como la proporción de víctimas en Tiempo 1 que un año después dejan de ser víctimas. Los resultados indicaron que 32 participantes víctimas de mobbing en

Tiempo 1, informaron no padecer mobbing un año después, lo cual supone una tasa de extinción del 40%.

Los resultados del análisis de prevalencia, incidencia y extinción tomados en su conjunto nos estarían señalando que el porcentaje de víctimas de mobbing se mantiene relativamente estable a lo largo del tiempo, ya que aunque aparecen 36 nuevos casos de acoso, este dato se vería compensado por los 32 trabajadores que dejan de ser víctimas.

En el caso de la tasa de extinción, al igual que ocurría con la IA, no podemos realizar comparaciones con otros estudios previos, ya que no existen investigaciones que hayan abordado este aspecto. Una posible explicación para la extinción la podríamos encontrar en la deseabilidad social. Admitir que se ha sufrido mobbing y que se continúa sufriendolo un año después, podría implicar que en cierta medida se ha fracasado en el afrontamiento del problema, lo que puede dañar la autoestima y la imagen personal del trabajador, el cual podría verse tentado a informar que el problema ha remitido.

Por otro lado, muchas personas en su vida diaria, ante ciertos acontecimientos vitales estresantes (como puede ser el mobbing), utilizan como mecanismo de defensa la *represión cognitiva y emocional*. El término *represión* se define actualmente como un mecanismo psicológico inconsciente mediante el cual “*el individuo se enfrenta a conflictos emocionales y amenazas de*

*origen interno o externo expulsando de su conciencia o no dándose por enterado cognoscitivamente de los deseos, pensamientos o experiencias que le causan malestar. El componente afectivo puede mantenerse activo en la conciencia, desprendido de sus ideas asociadas” (Apéndice B de la cuarta edición revisada del Manual Diagnóstico y Estadístico de los trastornos mentales, DSM-IV-TR; APA, 2002).*

La represión sería muy similar a lo que algunos autores han llamado “evitación experiencial” (Hayes, Luoma, Bond, Masuda y Lillis, 2006), término referido a la tendencia general a intentar eliminar cualquier pensamiento, recuerdo, sentimiento o sensación fisiológica evaluada como desagradable o molesta. El problema es que la evitación experiencial puede ser tremendamente contraproducente a medio/largo plazo. Así, se ha comprobado que las personas con altos niveles de evitación experiencial informan padecer más problemas de salud física, ansiedad y depresión, y peor calidad de vida (Hayes, et al., 2004).



## 2. Discusión en relación al Objetivo 2 del estudio

Uno de los objetivos del presente trabajo fue evaluar si existían diferencias significativas en las variables consideradas en la literatura científica como antecedentes del mobbing (*Conflictos interpersonales, Conflicto de rol, Ambigüedad de rol y Apoyo social en el trabajo*) entre los trabajadores que no siendo víctimas de mobbing en Tiempo 1, si lo eran en Tiempo 2 y aquellos que continuaban siendo no víctimas en Tiempo 2. En otras palabras, una vez identificados los nuevos casos de mobbing en Tiempo 2, procedimos a examinar si un año atrás (Tiempo 1) estos trabajadores presentaban diferencias con respecto a sus compañeros en las variables mencionadas anteriormente. La existencia de diferencias significativas apoyaría de forma empírica la inclusión de estas variables en el modelo de antecedentes-consecuentes del mobbing.

Los análisis estadísticos realizados mostraron que el grupo de nuevos casos de mobbing presentaba puntuaciones medias significativamente más altas en Conflictos interpersonales, Conflicto de rol y Ambigüedad de rol y una puntuación media significativamente más baja en Apoyo social en Tiempo 1, con respecto al grupo de trabajadores que seguían siendo no víctimas en Tiempo 2. Por tanto, los resultados encontrados confirmaron la Hipótesis 1, sugiriendo que estas variables podrían ser factores de riesgo para la aparición del mobbing.

De forma similar, varios estudios han encontrado relaciones significativas entre los Conflictos interpersonales, el Conflicto de rol, la Ambigüedad de rol y el Apoyo social en el trabajo con el Mobbing.

En cuanto a los **Conflictos interpersonales**, Neuman y Baron (2003) afirmaban que las experiencias de un trato injusto en las interacciones sociales pueden ser importantes antecedentes de violencia en el trabajo. Asimismo, muchos casos de mobbing empiezan con una escalada de Conflictos interpersonales en el lugar de trabajo, donde una de las partes, termina siendo víctima de mobbing al ser incapaz de defenderse y suele recibir cada vez más frecuentes y graves ataques contra su persona y el desempeño de su trabajo (Zapf y Gross, 2001).

Por lo que respecta al **Conflicto y la Ambigüedad de rol**, en la literatura científica se ha visto que las disfunciones de rol tienen efectos negativos en las personas, siendo consideradas variables predictoras del mobbing por muchos investigadores (Beehr y Glazer, 2005; Cooper y Dewe, 2004).

Por último, centrándonos en el **Apoyo social en el trabajo** los resultados hallados en nuestro trabajo avalan los encontrados previamente por Dick y Wagner (2001) y Hansen et al. (2006). Asimismo, en un estudio previo, nuestro grupo de investigación encontró que aquellos trabajadores que padecían mobbing presentaban de forma significativa menores puntuaciones en

apoyo social general, apoyo social proporcionado por el supervisor y por la dirección que las no víctimas de mobbing (Carretero et al., 2005).

En definitiva, los datos obtenidos en este trabajo junto con la evidencia encontrada en la literatura científica previa apoyan el planteamiento de considerar a estas variables como factores de riesgo para el mobbing, estando por tanto justificado, tanto de forma teórica como empírica, el incluirlas en el modelo longitudinal de antecedentes y consecuentes del mobbing.

### 3. Discusión en relación al Objetivo 3 del estudio

En este punto se estudió si existían diferencias significativas en las variables consideradas en la literatura científica como consecuentes del mobbing (*Problemas de salud e Inclinación al absentismo*) en los trabajadores que siendo víctimas de mobbing en Tiempo 1 también lo eran en Tiempo 2 y aquellos que no eran víctimas ni en Tiempo 1 ni en Tiempo 2.

Los resultados indicaron que el grupo de víctimas de mobbing presentaba puntuaciones medias significativamente más altas en Problemas de salud tanto en Tiempo 1 como en Tiempo 2 con respecto al grupo de trabajadores que no eran víctimas. Sin embargo, en Inclinación al absentismo sólo se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre ambos grupos en Tiempo 1. Por tanto, sólo pudimos confirmar parcialmente la Hipótesis 2 del estudio, ya que había evidencia contundente a favor de considerar los Problemas de Salud como consecuente del mobbing, mientras que los resultados con respecto a la Inclinación al absentismo arrojaban ciertas dudas.

Los resultados en la variable **Problemas de salud** están en congruencia con los obtenidos en multitud de estudios previos (Hansen et al., 2006; Kivimäki et al., 2005; Meseguer et al., 2008; Topa-Cantisano et al., 2007; Vartia, 2003). Por ejemplo, Vartia (2003) mostró una asociación significativa entre el mobbing y los problemas de salud. Además, al ser el diseño de su estudio

longitudinal, pudo relacionar el mobbing con la posterior aparición de enfermedades cardiovasculares.

En cuanto a la **Inclinación al absentismo**, como hemos apuntado antes sólo encontramos diferencias estadísticamente significativas entre ambos grupos en Tiempo 1. Estos resultados serían un ejemplo de las dudas que hay respecto a la relevancia de esta variable. Así, en algunos trabajos se han encontrado relaciones significativas entre el mobbing y la Inclinación al absentismo (Kivimäki, Elovainio, y Vahtera, 2000; Quine, 2001; Vartia, 2001), lo cual en cierta forma implica efectos negativos no sólo para los trabajadores, sino también para la organización en su conjunto, sobre todo a nivel económico. Sin embargo, en otros estudios se han encontrado relaciones débiles o nulas entre mobbing y absentismo, como en el trabajo de Hoel y Cooper (2000).

Una posible explicación de la ausencia de diferencias entre víctimas y no víctimas de mobbing en algunos estudios haría referencia a la presión que ejerce la organización sobre el empleado que es víctima de mobbing para que asista al trabajo a pesar del problema de salud física o mental que esté padeciendo. Por otro lado, no podríamos dejar de mencionar la tendencia social a ocultar alteraciones de tipo psicológico o psicosomático como posible explicación a esta ausencia de diferencias (Hoel et al., 2003).

Por último, con el fin de conocer si existían diferencias significativas entre T1 y T2 en Problemas de Salud e Inclinación al absentismo, se realizó otro análisis complementario centrado solamente en aquellos trabajadores que fueron víctimas de mobbing tanto en Tiempo 1 como en Tiempo 2.

Los resultados indicaron que los Problemas de salud de las víctimas de mobbing empeoraron significativamente con el transcurso del tiempo, mientras que los niveles de Inclinación al absentismo se mantenían estables entre ambos momentos temporales. También se realizó el mismo análisis con los trabajadores que no fueron víctimas de mobbing ni en T1 ni en T2, no hallándose diferencias significativas entre ambos momentos temporales en Problemas de salud, pero si en Inclinación al absentismo, observándose una tendencia a incrementar con el transcurso del tiempo.

El aumento en los niveles de Inclinación al absentismo entre las no víctimas con el transcurso del tiempo, es un resultado en principio sorprendente, pero que nos ayuda a entender porqué hay diferencias entre víctimas y no víctimas de mobbing en Inclinación al absentismo en Tiempo 1 y no en Tiempo 2. Lo que ocurre es que las no víctimas con el paso del tiempo desarrollan idénticos niveles de Inclinación al absentismo que sus colegas víctimas, hecho que a nuestro parecer podría ser debido a que los primeros, al ser testigos de las conductas de hostigamiento que sufren sus compañeros también se verían en cierta manera

afectados por lo que está ocurriendo en su entorno de trabajo, llegando a desarrollar actitudes proclives al absentismo, presentismo o incluso al abandono voluntario de la organización. Hay pocos estudios sobre los efectos en los testigos de mobbing (Hoel y Cooper, 2000), a excepción del estudio de Vartia (2003), donde los testigos informaron de sentimientos de estrés e insatisfacción laboral. Por tanto, creemos que sería importante que próximos estudios se interesaran en conocer expresamente cuales son las consecuencias físicas, psicológicas, etc. del ser testigo de mobbing, pues parece que el fenómeno no se limita sólo a la víctima, sino también afecta a la unidad de trabajo en su conjunto.

#### 4. Discusión en relación al Objetivo 4 del estudio

En primer lugar, se estudió si existían diferencias en Tiempo 1 y Tiempo 2 entre las víctimas y no víctimas de mobbing en las siguientes características sociodemográficas: género, edad, situación de pareja (con/sin pareja estable), tipo de contrato (indefinido/temporal), antigüedad en la organización, en la profesión y en el puesto/servicio.

En cuanto al **género**, los resultados nos indicaron que no existían diferencias estadísticamente significativas entre las víctimas y no víctimas de mobbing, tanto en Tiempo 1 como en Tiempo 2, en la proporción (%) de hombres y mujeres. En un análisis posterior, utilizando las puntuaciones en la Escala Mobbing-UNIPSI, pudimos comprobar que en ninguno de los dos momentos temporales existían diferencias significativas entre hombres y mujeres en la frecuencia y en la duración de las acciones de mobbing.

En la literatura científica encontramos bastante diversidad de resultados relativos a la relación entre el género y el mobbing. Algunos trabajos no encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres con respecto al nivel de mobbing (ej. Agervold, 2009; Hoel y Cooper, 2000; Ortega et al., 2009). Sin embargo, otros autores señalaron que las mujeres sufrían más conductas de hostigamiento que los hombres en el lugar de



trabajo (ej. Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Salin, y Morante, 2008; Salin 2003b; Zapf et al., 1996).

Algunos autores como Einarsen (2000), han planteado la existencia de diferencias transculturales como factor explicativo de estas divergencias. En su revisión sobre el estado de la cuestión del mobbing, señaló que la cultura organizativa escandinava es predominantemente igualitaria, lo cual podría explicar que se haya encontrado una victimización similar entre los hombres y las mujeres en los países nórdicos.

Con respecto a la **edad** y la **situación de pareja**, los resultados, tanto en Tiempo 1 como en Tiempo 2, mostraron una ausencia de diferencias estadísticamente significativas entre víctimas y no víctimas con respecto a estas variables.

Con cuanto al **tipo de contrato** (indefinido/temporal), los resultados de Tiempo 1 encontraron diferencias estadísticamente significativas entre víctimas y no víctimas de mobbing en esta variable. Sin embargo, en Tiempo 2 no se replicaron los hallazgos de Tiempo 1, al encontrarse una ausencia de diferencias significativas entre víctimas y no víctimas en relación al tipo de contrato. Centrándonos en los resultados de Tiempo 1, los participantes del estudio considerados víctimas de mobbing informaron tener un contrato más estable que las no víctimas. Estos resultados parecen coherentes con el principal objetivo de todo acosador, que en definitiva es expulsar a la víctima de la

organización, siendo por tanto los trabajadores con una relación contractual de tipo indefinido, los que tenderán a sufrir más acciones hostigadoras, ya que los trabajadores con un contrato temporal se marcharán más pronto o más tarde de la organización. Además, el resultado hallado en Tiempo 1 es también coherente con los encontrados en varios estudios previos. Por ejemplo, Hoel y Cooper (2000) encontraron que las personas con contratos estables tenían más riesgo de sufrir acoso que las personas con contratos temporales.

Por contra, también encontramos otros ejemplos en la literatura científica que apoyan la mayor presencia de mobbing entre los trabajadores con contratos menos estables. Así, Baron y Neuman (1996) informaron de una relación positiva entre el mobbing y la posesión de un contrato temporal.

En resumen, los resultados previos obtenidos en la literatura y los encontrados en esta Tesis doctoral no son del todo concluyentes con respecto al rol que juega el tipo de contrato en el proceso del mobbing. No obstante, deberíamos tener en cuenta que la ausencia de diferencias entre víctimas y no víctimas en Tiempo 2 podría deberse a una falta de potencia estadística, ya que la muestra se vio reducida en el segundo momento temporal del estudio.

En cuanto a la **antigüedad en la organización, en la profesión y en el puesto/servicio**, en Tiempo 1 se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre víctimas y no víctimas de mobbing en la antigüedad en la organización y en el puesto/servicio y una ausencia de diferencias en la antigüedad en la profesión. Un año después (Tiempo 2) no se hallaron diferencias significativas entre víctimas y no víctimas en ninguna de las tres variables estudiadas.

En Tiempo 1, los trabajadores que habían referido padecer mobbing informaban de una mayor antigüedad con la organización y en el puesto/servicio que las no víctimas. Resultado que de nuevo estaría apoyando el planteamiento de que la mayoría de acosadores tienen como objetivo expulsar a la víctima de la organización, con lo cual trabajadores que tienen una mayor antigüedad en la organización y en el puesto sufren mayores acciones de hostigamiento que los trabajadores que tienen una menor antigüedad.

Desde nuestro punto de vista, teniendo en cuenta la disparidad de resultados hallados en la literatura previa (Kivimäki et al., 2003; Moreno-Jiménez et al., 2008) en relación al tipo de contrato, antigüedad en la organización, en la profesión y en el puesto/servicio, y la diferencia entre los resultados obtenidos aquí en Tiempo 1 y Tiempo 2, se deberían realizar investigaciones de carácter multisectorial que examinaran en qué

sectores ocupacionales juegan un papel más relevante estos aspectos concretos.

En definitiva, se ha podido confirmar sólo parcialmente la Hipótesis 3 y la Hipótesis 4.

## **5. Discusión en relación al Objetivo 5 del estudio**

A día de hoy, son escasos los estudios longitudinales sobre los antecedentes y consecuentes del mobbing (Skogstad et al., 2007). Además, la mayoría de éstos se han centrado en ofrecer datos descriptivos y de prevalencia, en estudiar las diferentes formas de hostigamiento o en desarrollar instrumentos de evaluación (ej. Fidalgo y Piñuel, 2004; González de Rivera, 2002). Sin embargo, muy pocos han analizado las condiciones de trabajo o las variables organizativas que facilitan la aparición del mobbing. Este enfoque centrado en las causas del mobbing es relevante, ya que son los elementos que facilitan posteriormente líneas de prevención e intervención más precisas o concretas. A pesar de ser esta una línea de investigación de gran interés y con evidentes implicaciones prácticas, hasta el momento no ha recibido la atención suficiente tanto en nuestro país, como en el resto de países europeos. Por todas estas razones, consideramos que nuestro trabajo tiene un valor añadido y puede aportar algo de luz acerca de cuales serían algunos de los factores organizacionales asociados de forma causal al proceso de mobbing.

En la elaboración del modelo de antecedentes-consecuentes se siguieron dos pasos, en el primero, se realizó una revisión de la literatura científica cuyo objetivo principal era conocer qué variables organizacionales de las estudiadas hasta la fecha estarían implicadas en la génesis del mobbing y qué variables

podrían ser consideradas consecuencias del mismo. Una vez revisados los estudios previos, en segundo lugar, se procedió a la elaboración de un modelo de carácter longitudinal utilizando un procedimiento de modelos anidados.

La revisión de la literatura nos sugirió que los Conflictos interpersonales, el Conflicto de rol, la Ambigüedad de rol y el Apoyo social en el trabajo podrían ser predictores del mobbing, mientras que los Problemas de salud y la Inclinação del absentismo serían consecuencias del fenómeno.

A continuación, se procedió al análisis de las relaciones entre las variables utilizando ecuaciones estructurales, las cuales nos permiten conocer de forma más precisa que otros procedimientos estadísticos si ciertas variables pueden efectivamente ser consideradas factores causales y otras consecuentes del mobbing.

Primero, se examinaron las relaciones transversales del modelo en Tiempo 1 y Tiempo 2 de forma independiente para analizar si los Conflictos interpersonales, el Conflicto de rol, la Ambigüedad de rol y el Apoyo social en el trabajo eran predictores significativos del mobbing y a su vez si éste era predictor significativo de los Problemas de salud y de la Inclinação al absentismo, calculando el nivel de ajuste del modelo en ambos momentos temporales. En el siguiente paso, se estudió el nivel de ajuste del modelo autocorrelacional,

modelo en el cual se liberaron las relaciones entre las variables en Tiempo 1 y Tiempo 2. En tercer y último lugar, se examinó el nivel de ajuste del modelo longitudinal, en el cual se liberaron relaciones entre los antecedentes en Tiempo 1 y el Mobbing en Tiempo 2 y entre el Mobbing en Tiempo 1 y los consecuentes en Tiempo 2. En este último modelo se covariaron todas las variables que componen Tiempo 1 (antecedentes, Mobbing y consecuentes). Además, se covariaron los errores de los antecedentes en Tiempo 2 con el error de Mobbing en Tiempo 2, y este último con los errores de los consecuentes en Tiempo 2.

### **5.1. Relaciones transversales y longitudinales entre las variables antecedentes y el mobbing**

Los resultados obtenidos en nuestro trabajo a nivel transversal en **Tiempo 1** mostraron que los Conflictos interpersonales, el Conflicto de rol y el Apoyo social en el trabajo mantienen una relación estadísticamente significativa y en la dirección esperada con el Mobbing, es decir, a mayores niveles de Conflictos interpersonales y Conflicto de rol, mayor es el Mobbing padecido, mientras que cuánto mayor es el Apoyo social que se recibe en el trabajo, menor es el nivel de Mobbing. La Ambigüedad de rol no obtuvo una relación significativa con el Mobbing en este momento temporal. Por todo ello, sólo pudimos confirmar las Hipótesis 5, 6 y 8, descartándose la Hipótesis 7.

Los resultados a nivel transversal en **Tiempo 2** mostraron que la única variable antecedente que no estuvo relacionada de forma significativa con el Mobbing fueron los Conflictos interpersonales, por otra parte, el Conflicto de rol y la Ambigüedad de rol mantenían una relación significativa y de signo positivo con el Mobbing, mientras que la relación entre el Apoyo social en el trabajo y el Mobbing era de nuevo de signo negativo. Así, en este nivel, se rechazó la Hipótesis 5 y se confirmaron las Hipótesis 6, 7 y 8.

A nivel **longitudinal**, el modelo indicó que los Conflictos interpersonales, el Conflicto de rol y la Ambigüedad de rol en Tiempo 1 no predicen el Mobbing en Tiempo 2. Sólo el Apoyo social en el trabajo en Tiempo 1 mantiene una relación estadísticamente significativa y en la dirección esperada con el Mobbing en Tiempo 2, es decir, a mayor apoyo social en el lugar de trabajo, menor es el Mobbing padecido por el trabajador al cabo de un año. Por todo ello, a nivel prospectivo, sólo se pudo confirmar la Hipótesis 8 y se rechazaron las Hipótesis 5, 6 y 7.

Como se ha visto, la mayoría de las variables consideradas como antecedentes no tuvieron una influencia longitudinal en el mobbing, a excepción del **Apoyo social en el trabajo**, en tanto en cuanto los niveles de Apoyo en Tiempo 1 influyen en el Mobbing de Tiempo 2, incluso teniendo en cuenta la influencia que está ejerciendo el nivel de Apoyo en Tiempo 2.



Varios estudios han obtenido resultados similares a los nuestros, aunque con metodología transversal, encontrando una alta relevancia del papel del Apoyo social en el trabajo en el proceso de mobbing. Se ha encontrado que esta variable actuaría como amortiguadora de las acciones de hostigamiento, es decir, un ambiente laboral de apoyo puede ayudar a las víctimas a enfrentarse a conductas de mobbing (Einarsen et al., 1996). Además, se ha comprobado que cuando no existe apoyo social en el trabajo, el apoyo emocional de la familia y amigos puede proteger contra los efectos del mobbing (Matthiesen et al, 2003).

Otros estudios se han centrado en el papel modulador del apoyo social entre el mobbing y sus consecuencias. Por ejemplo, en el estudio de Schat y Kelloway (2003) llevado a cabo en Canadá con una muestra de 225 trabajadores del ámbito de la salud, se exploró el papel del apoyo social como modulador entre el mobbing y diversos efectos de las conductas de hostigamiento (bienestar emocional, salud física y afecto relacionado con el trabajo), encontrando que las víctimas de mobbing con elevado apoyo social dentro y fuera del trabajo, eran menos vulnerables a los efectos perniciosos de las conductas de hostigamiento.

Los resultados encontrados en este trabajo podrían explicarse por el componente emocional que tiene esta variable (Gil-Monte y Peiró, 1997), la cual actuaría como amortiguador emocional del mobbing, de forma que un nivel alto de apoyo

social en el trabajo disminuiría los efectos perjudiciales del mobbing, mientras que unos niveles bajos en la variable podrían empeorar las consecuencias del fenómeno.

Por tanto, el Apoyo social en el trabajo lo podemos entender como una estrategia de carácter emocional, sobre todo en el sector laboral donde se ha realizado este estudio, pues se trata de trabajadores que tienen que realizar cotidianamente tareas que requieren altos niveles de trabajo emocional con usuarios, familiares de éstos y compañeros; manteniendo sentimientos de empatía hacia los usuarios, manejando de frustraciones, etc.

A diferencia de lo obtenido con la variable Apoyo social, en el modelo no se confirmó que los Conflictos interpersonales, el Conflicto de rol y la Ambigüedad de rol fueran predictores longitudinales del Mobbing, hecho que puede deberse a diferentes motivos: la explicación más plausible es que la influencia ejercida por estas variables en el Mobbing en Tiempo 2 conseguía anular la asociación significativa entre estos antecedentes en Tiempo 1 y el Mobbing en Tiempo 2. En otras palabras, los efectos transversales de los tres antecedentes sobre el Mobbing en Tiempo 2 anulaban sus posibles efectos longitudinales.

Centrándonos en las variables Conflictos interpersonales y Ambigüedad de rol, podríamos decir que son los antecedentes que menor apoyo empírico han recibido en nuestro trabajo,

puesto que la primera solamente mostró un efecto transversal sobre el Mobbing en Tiempo 1, mientras que la segunda solamente mostró tener una influencia significativa sobre el Mobbing en Tiempo 2. Por el contrario, el Conflicto de rol, aunque no llegó a tener efectos longitudinales, mostró un efecto transversal sobre el Mobbing tanto en Tiempo 1 como en Tiempo 2.

## **5.2. Relaciones transversales y longitudinales entre el Mobbing y sus consecuencias**

Los resultados obtenidos en nuestro trabajo a nivel transversal en **Tiempo 1** indicaron que el Mobbing mantuvo una relación estadísticamente significativa y de signo positivo con los Problemas de salud y la Inclinación al absentismo, es decir, cuanto mayor era el Mobbing padecido por el trabajador, en mayor medida refería problemas de salud y mayor era su tendencia a ausentarse de su puesto de trabajo. Por tanto, se confirmaron las Hipótesis 9 y 10.

Los resultados a nivel transversal en **Tiempo 2** mostraron que el Mobbing mantenía una relación estadísticamente significativa y de signo positivo con los Problemas de salud, pero no con la Inclinación al absentismo. Así, en este momento temporal, se confirmó la Hipótesis 9, pero se rechazó la Hipótesis 10.

A nivel **longitudinal**, es muy importante destacar que el Mobbing padecido en Tiempo 1 mantuvo una relación estadísticamente significativa y de signo positivo con los Problemas de salud en Tiempo 2, pero no con la Inclinación al absentismo de Tiempo 2, es decir, cuanto mayor era el Mobbing padecido por el trabajador, en mayor medida informaba de problemas de salud un año después, incluso teniendo en cuenta la influencia ejercida por el Mobbing padecido en el segundo momento temporal. Por todo ello, a nivel prospectivo, sólo se pudo confirmar la Hipótesis 9 y se rechazó la Hipótesis 10.

El nivel de apoyo empírico recibido en la variable **Inclinación al absentismo** resulta ser bastante pobre, ya que sólo se encontró una asociación significativa con el Mobbing en el primer momento temporal. Este resultado podría deberse a la presión que ejerce la organización sobre el empleado víctima de mobbing, para que asista al trabajo a pesar del problema y fuerte tendencia social a ocultar alteraciones de tipo psicológico (Hoel et al., 2003).

En estudios previos tampoco se ha hallado un apoyo robusto a la relación entre Mobbing y Absentismo, de hecho, hemos encontrado resultados bastante heterogéneos. Así, algunos autores han informado recientemente de relaciones significativas entre estas variables (Niedhamer et al., 2008), mientras que otros señalaron una ausencia de relación (Hoel et al., 2003; Hoel y Cooper, 2000; Meseguer et al., 2008).

Otra posible explicación es que la intención de abandonar el puesto de trabajo, sería en este caso un mecanismo de afrontamiento centrado en el problema, que permite al individuo liberarse de permanecer “toda la vida” en la organización (Keasly y Jagatic, 2000), con el malestar físico y psicológico que esto conlleva con el transcurso del tiempo.

En cuanto a los resultados longitudinales referidos a los **Problemas de salud**, varios estudios previos refieren resultados similares a los nuestros. En un estudio reciente, Meseguer et al. (2008) observaron relaciones significativas entre mobbing y problemas psicosomáticos, explicando el mobbing un 26,5% de los mismos. Anteriormente, Vartia (2001) mediante un análisis de regresión, concluyó que ser víctima de mobbing era un predictor significativo de los síntomas de estrés, aunque sólo conseguía explicar un 5% de la varianza. En nuestro estudio encontramos un porcentaje de varianza explicada superior al de Vartia, ya que el Mobbing en Tiempo 1 explicaba un 15% de la varianza en Problemas de salud en Tiempo 2.

En definitiva, teniendo en cuenta los resultados longitudinales en Apoyo social en el trabajo, sería interesante implementar programas de manejo de las emociones cuyo objetivo final sería una mejora del estado de salud física y psicológica, así como la calidad de vida de los trabajadores en sus respectivas organizaciones. Algunos autores que han estudiado la relación entre mobbing y problemas de salud,

encontraron evidencia del papel prevencionista del apoyo social en el trabajo en esta relación (Einarsen et al., 1996; Quine, 1999).

### 5.3. Comparación de modelos

En último lugar, procedimos a comparar entre sí la bondad de ajuste del modelo del modelo transversal, el autocorrelacional y el longitudinal, con el fin de conocer si la progresiva liberación de relaciones entre las variables del modelo conducía a un mejor ajuste a los datos. Para realizar esta comparación se utilizaron tres tipos de índices de ajuste: índices de ajuste absoluto ( $\chi^2$ , GFI, RMSEA, ECVI), incremental (CFI y NFI) y de parsimonia (AIC).

En general, se pudo comprobar que el modelo longitudinal hipotetizado proporcionaba mejor correspondencia entre la matriz reproducida y la matriz de observaciones, alcanzando en todos los casos unos valores de ajuste que se podrían considerar adecuados.

Hasta la fecha, sólo hemos encontrado un trabajo que haya estudiado relaciones de tipo longitudinal entre el mobbing y otras variables. Skogstad et al. (2007) en un estudio en el que participaron 2408 trabajadores noruegos, utilizó ecuaciones estructurales con el objetivo de analizar las relaciones entre los cambios organizativos, los conflictos interpersonales y el

mobbing. Cuatro modelos anidados fueron comparados en el estudio. El primero (modelo nulo), establecía una serie de efectos directos entre las variables latentes de cambio organizacional y el mobbing (variable dependiente). En el Modelo 1 se añadió los conflictos interpersonales con los compañeros como mediador entre los cambios organizativos y el mobbing. El mismo procedimiento se siguió para el modelo 2, en el que entró como variable mediadora el conflicto con los supervisores. Por último, el modelo 3 comprendía el efecto directo entre el cambio organizacional y el mobbing y también los anteriores efectos mediadores. Los índices de bondad de ajuste ( $\chi^2$ , CFI, AGFI y RMSEA) apoyaron de forma clara al modelo completo (Modelo 3). Aunque el modelo testado por Skogstad et al. (2007) tuvo un buen ajuste, resulta a nuestro parecer incompleto al no examinar alguna posible consecuencia del mobbing (ej. repercusiones psicológicas o físicas en los trabajadores), aspecto que marca una diferencia fundamental con el modelo longitudinal desarrollado en este trabajo.

Por último, habría que comentar dos estudios meta-analíticos llevados a cabo por Bowling y Beehr (2006) y Topa-Cantisano et al. (2007), cuyo objetivo fue conocer los posibles antecedentes y consecuentes del mobbing.

Bowling y Beehr (2006) realizaron un meta-análisis de los potenciales antecedentes y consecuentes del mobbing utilizando

la base de datos “PsycInfo” (revisión de estudios publicados entre 1987 y 2005). En este excelente trabajo surgieron como antecedentes el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, la sobrecarga de rol, la falta de autonomía, y la afectividad negativa de la víctima y como consecuentes la falta de bienestar, la ansiedad, la depresión, el burnout, la frustración, las emociones negativas en el trabajo, los síntomas físicos, conductas de trabajo contraproducentes, así como bajos niveles de emociones positivas, autoestima, satisfacción vital y laboral, compromiso organizacional y la percepción subjetiva de injusticia organizacional.

Más recientemente, Topa-Cantisano et al. (2007), realizaron un meta-análisis de los estudios publicados entre 1975 y 2005, concluyendo que la agresividad, la justicia, la ambigüedad y el conflicto de rol podrían ser considerados antecedentes del mobbing, mientras que los problemas de salud, el rendimiento, el estrés, el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la negligencia podrían considerarse consecuentes del fenómeno.

El conflicto de rol y la ambigüedad de rol, así como los problemas de salud son variables que se encuentran incluidas en nuestro modelo longitudinal. El resto de variables reportadas por estos estudios de revisión no se incluyeron en nuestro modelo, por la simple razón que el trabajo de campo de esta Tesis comenzó unos años atrás.



## **6. Conclusiones**

A continuación se enumeran los principales hallazgos obtenidos en la presente Tesis Doctoral:

1. La prevalencia del Mobbing fue del 18.97% en Tiempo 1 y del 20.4% en Tiempo 2.

2. La tasa de incidencia acumulada del Mobbing fue del 10.75% en un año.

3. La tasa de extinción del Mobbing fue del 40% en un año.

4. Los trabajadores que no fueron víctimas de Mobbing en Tiempo 1, pero que si lo eran en Tiempo 2 (nuevas víctimas), informaron de mayores niveles de Conflictos interpersonales, Conflicto de rol y Ambigüedad de rol y de un menor Apoyo social en el trabajo, que los trabajadores que no fueron víctimas ni en Tiempo 1 ni en Tiempo 2.

5. Las nuevas víctimas de Mobbing padecían mayores Problemas de salud que los trabajadores que no fueron víctimas ni en Tiempo 1 ni en Tiempo 2. No hay conclusiones claras respecto a la Inclinación al absentismo, puesto que sólo se encontraron diferencias entre ambos grupos en Tiempo 1.

6. Los Problemas de salud de de los trabajadores que fueron víctimas de Mobbing en Tiempo 1 y en Tiempo 2 empeoraron al cabo de un año, mientras que la Inclinação al absentismo se mantenía estable entre ambos momentos temporales.

7. No encontramos cambios en los Problemas de salud de los trabajadores que no fueron víctimas de Mobbing ni en Tiempo 1 ni en Tiempo 2, pero la Inclinação al absentismo se incrementó con el transcurso del tiempo.

8. No hubieron diferencias entre víctimas y no víctimas de Mobbing en género, edad y situación de pareja en ningún momento temporal.

9. En Tiempo 1, las víctimas de Mobbing informaron poseer en mayor medida que las no víctimas una relación contractual indefinida, pero esta diferencia no fue significativa un año después.

10. Las víctimas de Mobbing tenían una mayor antigüedad en la organización y en el puesto/servicio que las no víctimas en Tiempo 1. No se encontraron diferencias entre víctimas y no víctimas de mobbing en antigüedad en la profesión en ningún momento temporal.

11. En Tiempo 1, los Conflictos interpersonales y el Conflicto de rol predecían el Mobbing. Además, el Apoyo social fue un predictor de signo negativo del Mobbing. La Ambigüedad de rol no predecía el Mobbing en este momento temporal. A su vez, el Mobbing predecía los Problemas de salud y la Inclinación al absentismo.

12. En Tiempo 2, no se encontró relación entre los Conflictos interpersonales y el Mobbing. En el resto de variables se replicaron los resultados encontrados en Tiempo 1. De nuevo, el Mobbing predecía de forma significativa los Problemas de salud, pero no la Inclinación al absentismo.

13. A nivel longitudinal, los Conflictos interpersonales, el Conflicto de rol y la Ambigüedad de rol en Tiempo 1 no predecían el Mobbing en Tiempo 2, pero el Apoyo social en el trabajo en Tiempo 1 sí fue un predictor significativo del Mobbing en Tiempo 2, es decir, a mayor Apoyo social en el lugar de trabajo, menor era el Mobbing padecido por el trabajador al cabo de un año. Por otra parte, el Mobbing padecido en Tiempo 1 predecía significativamente los Problemas de salud, pero no la Inclinación al absentismo de Tiempo 2. En definitiva, cuanto mayor era el Mobbing padecido por el trabajador, en mayor medida informaba de Problemas de salud un año después.

14. Los índices de ajuste señalaron al modelo longitudinal hipotetizado como aquel que conseguía una mejor correspondencia entre la matriz reproducida y la matriz de observaciones, alcanzando en todos los casos unos valores de ajuste que se podrían considerar adecuados.

## **7. Limitaciones**

Los resultados y conclusiones de la presente Tesis deben ser consideradas teniendo en cuenta ciertas limitaciones metodológicas, a saber: a) la única fuente de información que disponíamos era la propia víctima de mobbing, con lo cual, los datos estaban sometidos a un punto de vista subjetivo y de perspectiva interna. Esto podría viciar los resultados de la investigación y sería conveniente que en próximas investigaciones se tuvieran en cuenta varias fuentes de información para así obtener datos más fiables, distinguiendo entre víctimas de mobbing y los testigos de conductas de hostigamiento, la organización e incluso el propio acosador (Coyne et al., 2003); b) por otra parte, para favorecer el entendimiento de los procesos y los factores que conducen a la ocurrencia del mobbing y sus consecuencias deberían promoverse estudios de carácter cualitativo (Salin, 2003a) y transcultural (Einarsen, 2000).

## **8. Recomendaciones y reflexión final**

El elevado porcentaje de prevalencia del mobbing encontrado en este y otros estudios previos hace de este fenómeno un problema de eminente importancia y gravedad por el considerable número de personas a las que atañe y las negativas consecuencias que conlleva, tanto para la salud de los trabajadores como para la organización (Baruch, 2005; Gross, 2005; Leymann, 1996a; Rayner, 1997). Estas consecuencias han convertido al mobbing en un tema de gran interés social. Además, resulta fundamental desarrollar estrategias preventivas para eliminar o reducir al máximo los riesgos que dan lugar a la aparición del fenómeno, con el objetivo final de mejorar la calidad de vida laboral.

En mi opinión, a partir del modelo empírico expuesto en esta Tesis, se pueden desarrollar diferentes estrategias preventivas y programas de intervención, pero parece claro que un componente fundamental de los mismos deberían ser aquellas acciones destinadas a la mejora del apoyo social.

Paradójicamente, se suele poner el acento en la intervención individual, cuando la literatura y la presente Tesis manifiestan que las causas del mobbing residen principalmente en el entorno de trabajo. Aunque creemos que las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales determinan en gran medida la aparición o no el mobbing, no estamos descartando la posible

influencia de los factores de personalidad. De hecho, los resultados de varias investigaciones sugieren que es bastante improbable que el mobbing pueda ser explicado exclusivamente en términos de condiciones de trabajo y se ha señalado que algunas víctimas de mobbing son más sensibles al mismo o reaccionan de un modo más dramático que otras ante las situaciones de hostigamiento (Matthiesen y Einarsen, 2001). En la misma línea, algunos autores describen a las víctimas como paranoicas, rígidas, compulsivas, con falta de competencias sociales (Zapf y Einarsen, 2003) y con mayores puntuaciones en neuroticismo (Vartia, 1996). La hipótesis de la personalidad propone que algunas personas tienen mayores riesgos de convertirse en víctimas de mobbing, como por ejemplo los empleados sumisos o los trabajadores provocadores (Aquino y Bradfield, 2000).

Los gestores de recursos humanos han de colaborar para prevenir el mobbing, así como los servicios de prevención, que deben conocer el proceso de este fenómeno y las estrategias de prevención e intervención; no sólo por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) (B.O.E. 10-11-1995), sino también por la Ley Orgánica de Igualdad (B.O.E. 23-03-2007) que recientemente ha entrado en vigor y obliga a toda empresa de más de 250 trabajadores a elaborar planes de igualdad y/o protocolos de prevención e intervención de conductas que promuevan el acoso, entre ellas el mobbing.

Por todo ello, y teniendo en cuenta los resultados de esta Tesis, las estrategias de prevención deberían presentar tres líneas de intervención: organizacional, interpersonal e individual. La formación es un elemento clave en la prevención del fenómeno.

A nivel **organizacional**, sería muy interesante plantear por parte de la dirección una política de prevención donde se desarrollasen procedimientos para garantizar un entorno laboral libre de los riesgos laborales precedentes del mobbing, donde se aplicase unas políticas proactivas para prevenir el enrarecimiento del clima laboral e incentivar la colaboración, cooperación y la confianza en las relaciones interpersonales. Los supervisores y directivos deben ser los primeros en dar ejemplo. Por tanto, sería conveniente formar a los directivos y mandos intermedios en liderazgo, dirección de personas, resolución de conflictos interpersonales, comunicación, habilidades sociales, desarrollo de recursos humanos; proporcionar a los trabajadores información relevante, clara y específica de las actividades, tareas y *roles* que deben desarrollar en la organización, lo que se espera y no de ellos, los objetivos que deben alcanzar y los medios de que disponen para ello. Dar prioridad a la negociación sobre la imposición de los objetivos, proporcionar un feed-back objetivo y constructivo sobre el desempeño mediante sistemas objetivables y de carácter previo.



A nivel **interpersonal**, es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento. Se recomendaría formarles en promover la colaboración y el apoyo social en el trabajo, creando grupos de apoyo para discutir la relación con el trabajo por parte de los profesionales, estableciendo sistemas democráticos-participativos y consolidando una dinámica grupal.

A nivel **individual**, sería interesante realizar una orientación profesional al inicio del trabajo, al ser posible con un programa de socialización para el nuevo trabajador. Se recomendaría formar al trabajador en habilidades de afrontamiento y resolución de conflictos, habilidades de comunicación y negociación, en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobreimplicación y la indiferencia. Trabajar desde las técnicas de reestructuración cognitiva, tratando de volver a evaluar y reestructurar las situaciones problemáticas para que dejen de serlo.

Por último, es necesario señalar que con este trabajo no sólo se ha pretendido aumentar la concienciación de la problemática del mobbing, sino también, siendo pioneros en el desarrollo de un modelo de carácter longitudinal de antecedentes-consecuentes del fenómeno, nos gustaría facilitar la prevención y detección temprana del mobbing en las organizaciones.

# BIBLIOGRAFÍA

(Ψ)

Adams, A. (1992). *Bullying at work: how to confront and overcome it*. Londres : Virago Press.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007). Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación co la seguridad y la salud en el trabajo. Disponible en

<http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118>

Agervold, M. (2009). The significance of organizational factors for the incidence of bullying. *Scandinavian Journal of Psychology*, 50, 267-276.

Agervold, M. y Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work and stress*, 18(4), 336-351.

Akaike, H. (1987). Factor analysis and AIC. *Psychometrika*, 3, 317-332.

American Educational Research Association, American Psychological Association & National Council on Measurement in Education (1999). *Standards for educational and psychological tests*. Washington DC: APA, AERA, NCME.

Andersson, L. M. y Pearson, C. M. (1999). Tit for tat?: the spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.

- Aquino, K. (2000). Structural and individual determinants of workplace victimization: the effects of hierarchical status and conflict management style. *Journal of Management*, 26(2), 171-193.
- Aquino, K. y Bradfield, M. (2000). Perceived victimization in the workplace: the role of situational factors and victim characteristics. *Organization Science*, 11(5), 525-537.
- Aquino, K., Grover, S. L; Bradfield, M. y Allen, D. G. (1999). The effects of negative effectivity, hierarchical status and self-determination on workplace victimation. *Academy of Management Journal*, 42(3), 260-272.
- Argervold, M. y Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work and Stress*, 18(4), 336-351.
- Ashforth, B. E. (1997). Petty Tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 14(2), 126-140.
- Asociación Psiquiátrica Americana (APA). (2002). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales – texto revisado* (DSM-IV-TR). Barcelona: Masson.
- Baron, R. y Neuman, J. (1996). Workplace violence and workplace aggression: evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.

- Baruch, Y. (2005). Bullying on the net: adverse behaviour on e-mail and its impact. *Information and Management*, 42, 361-371.
- Beehr, T. A. y Glazer, S. (2005). Organizational role stress. En J. Barling, E. K. Kelloway y M. R. Frone (Eds.). *Handbook of work stress* (pp.7–33). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bentler, P. M. (1992). On the fit of models to covariances and methodology to the Bulletin. *Psychological Bulletin*, 112, 400-404.
- Bianchi, L. (2001). *Annalarsi di lavoro. Vessazioni e percusión in ufficio e in azienda*. Nardo: BESA Editrice.
- Björkqvist, K., Österman, K. y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173–184.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Lexington, M.A: D.C.: Health and Company.
- Bowling, N. A. y Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspectiva: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998-1012.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Lexington, M.A: D.C.: Health and Company.
- Browne, M. W. y Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. En: K. A. Bollen y L. S. Long (Eds.).

- Testing Structural Equation Models* (pp.136-162). Newbury Park (CA): Sage.
- Buendía, J. (2003, Noviembre). *Las barricadas: la legítima defensa del acosado*. Diario El Mundo.
- Burnham, K. P. y Anderson, D. R. (2002). Model selection and multimodel inference: A practical information-theoretic approach (2ª ed.). New York: Springer-Verlag.
- Byrne, B. M. (1998). *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS: Basic Concepts, Applications, and Programming*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cabrera, S. M. y Altozano, A. M. (2005). Influencia del método de recogida de datos en la incidencia del acoso moral en el trabajo. En J. Romay y R. García (Eds): *Psicología social y problemas sociales. Psicología Jurídica, de la Violencia y de Género,3*, (pp.195-200). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Camps del Saz, P., Martín, D. F. y Pérez, B. J. (1996). Hostigamiento psicológico en el trabajo: el mobbing. *Salud y Trabajo,118*, 10-14.
- Carretero, N., Roldán, M. D., Gil-Monte, P. R., y Caro, M. (2005). Del mobbing a los problemas de salud: recomendaciones para su prevención. En J. Romay y R. García (Eds): *Psicología social y problemas sociales. Psicología de las*

- Organizaciones, del Trabajo y Recursos Humanos y de la Salud*,4 (pp.735-740). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Casilli, A. (2000). *Stop mobbing. Resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro*. Roma: Derive Approdi.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*,5, 300-314.
- Coca, R., Aparicio, S., Ventura, C., Del Castillo, I., López Petit, A., Serrano, A. y Vicens, E. (2006, Octubre). *Acoso laboral y clínica psiquiátrica*. Póster presentado en el 10th Congreso Nacional de Psiquiatría, Sevilla.
- Cooper, C. L. y Dewe, P. (2004). *Stress: A brief history*. Malden, MA:Blackwell.
- Cortina, L. M., Magley, V. J, Williams, J. H. y Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*,6(1), 64-80.
- Cowie, H., Jennifer, D., Neto, C. Angula, J. C., Pereira, B., del Barrio, C. y Ananiadou, K. (2000). Comparing the nature of workplace bullying in two European countries: Portugal and the UK. En M. Sheehan, S. Ramsey y J. Patrick (Eds). *Transcending the boundaries: Integrating people, processes and systems*. Proceedings Conference (pp. 128-133). Brisbane: Griffith University.

Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P. K. y Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behaviour*, 7(1), 33-51

Coyne, I., Smith Lee Chong, P., Seigne, E. y Randall, P. (2003). Self and peer nominations of bullying: an analysis of incident rates, individual differences, and perceptions of the working environment. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 12(3), 209-228.

Cuarta encuesta europea sobre las condiciones de trabajo (2007). Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Luxemburgo, 2001). Disponible en <http://www.eurofound.eu.int/ewco/surveys/EWCS2005/index.htm>.

Cronbach, L. J., (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometrika*, 16, 297-334.

Dale, C., Gupta, V. y Javidan, M. (2004). Power Distance. En R. J. House, P. J. Hanges, M. Javidan, P. W. Dorfman y V. Gupta (Eds.): *Culture, Leadership and Organizations. The Globe Study of 62 Societies*, (pp. 513-563). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Davenport, N., Schwart, R. D. y Elliot, G. P. (2002). *Mobbing. Emotional abuse in the american workplace*. Ames, Iowa: Civil society Publishing.



- De Elena y Peña, J. y González, L. (2005). Un modelo psicosocial para la investigación del mobbing o acoso psicológico en el trabajo. En J. Romay y R. García (Eds): Psicología social y problemas sociales. *Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y Recursos Humanos y de la Salud*,4, (pp.649-656). Madrid: Biblioteca Nueva.
- De Creu, C. K. W., Van Dierendonck, D. y Dijkstra, M. T. M. (2004). Conflict at work and individual well-being. *International Journal of Conflict Management*,15(1), 6-26.
- Dick, R. V., y Wagner, U. (2001): Stress and strain in teaching: A structural equation approach. *British Journal of Educational Psychology*,71, 243-259.
- Dormann, C. y Zapf, D. (2004). Customer-Related Social Stressors and Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*,9(1), 61-82.
- Ege, H. (1996). *Mobbing. Che cos'è il terrore psicologico sul posto di lavoro*. Bologna: Pitagora.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying. *International Journal of Manpower*,20, 16-27.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach. *Agression and Violent Behavior*,5(4), 371-401.

- Einarsen, S. y Hoel, H. (2001, may). *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Comunicación presentada en el 10th Congreso Europeo de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Praga.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, C. L. (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace*. Londres y New York : Taylor y Francis.
- Einarsen, S., Matthiesen, S. B. y Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout y well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health and Safety*, 14, 563-568.
- Einarsen, S. y Raknes, B. I. (1991). *Bullying at work*. Research centre for occupational health and safety: University of Bergen, Norway.
- Einarsen, S., y Raknes, B. I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247–263.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. y Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychology*, 4(4), 381–401.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B. y Hellesoy, O. H. (1994). *Mobbing og harde personkonflikter: Helsefarlig samspill pa arbeidsplassen (Bullying and severe interpersonal*

- conflicts*). Unhealthy interaction at work. Soreidgrend: Sigma Forlag.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B., y Hellesoy O. H. (1996). Bullying at work and its relationships with health complaints. Moderating effects of social support and personality. *Nordisk Psykologi*, 48, 116–137.
- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201.
- Eriksen; W. y Einarsen, S. (2004). Gender minority as a risk factor of exposure to bullying at work: the case of male assistant nurses. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13(4), 473-492.
- Ericsson, B. (2001). Mobbing: en sociologisk diskussion (Bullying: a sociological discussion). *Sociologisk forskning*, 2, 8–43.
- Field, T. (1996). *Bully in sigh. How to predict, resist, challenge and combat workplace bullying*. Overcoming the silence and denial by which abuse thrives. Oxfordshire: Success Unlimited.
- Fox, S. y Stallworth, L. E. (2005). Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the US workplace. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 438–456.

- Fuertes, J. C. (2004). *Acoso laboral ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el trabajo*. Madrid: Arán.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo*. Ed. Síntesis Madrid.
- Gil-Monte P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad de bienestar*. Madrid: Psicología Pirámide.
- Gil-Monte, P. R., Carretero, N. y Luciano, J. V. (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*,22, 275-292.
- Gil-Monte, P. R., Carretero, N., Roldán, M. D. y Caro, M. (2006). Prevalencia del acoso psicológico (mobbing) en trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad. *Aletheia*,23, 7-16.
- Glasl, F. (1994). *Conflict management: A handbook for managers and consultants*. Bern, Switzerland: Haupt.
- Greenglass, R. E., Burke, R.J . y Konarsky, R. (1997). The impact of social support on the development of burnout in teachers: examination of a model. *Work and Stress*,11(3), 267-278.
- González de Rivera, J. L. (2000, Julio). *El síndrome de acoso institucional*. Diario médico.

- González-Trijueque, D. (2007a). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, características psicosociales y repercusiones forenses*. Tesis Doctoral. Dir.: Prof. Dr. José Luís Graña Gómez. Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid.
- González-Trijueque, D. (2007b). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: una aproximación desde la psicología forense. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*,7, 41-62.
- González-Trijueque, D. y Graña, J. L. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra ocupacional. *Psicothema*,21(2), 288-293.
- Gross, C. (2005, May). *Effects of social conflicts and bullying at work. Results of a diary study with two waves*. Comunicación presentada en el 12th Congreso Europeo de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Estambul (Turquía).
- Hair, J. H., Anderson, R. E., Tatham, R. L., y Black, W. C. (1995). *Multivariate Data Analysis* (4ª ed.). Englewood Cliffs (NJ): Prentice-Hall.
- Hansen, A. M., How, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H. y Orbaek, P. (2006). Bullying at work, health out-comes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*,60(1), 63-72.

- Hayes, S. C., Luoma, J. B., Bond, F. W., Masuda, A. y Lillis, J. (2006). Acceptance and commitment therapy: Model, processes and outcomes. *Behaviour Research and Therapy*, 44, 1-25.
- Hayes, S. C., Strosahl, K., Wilson, K. G., Bissett, R. T., Pistorello, J., Toarmino, D., et al. (2004). Measuring experiential avoidance: A preliminary test of a working model. *Psychological Record*, 54, 553–578.
- Hellgren, J., Sverke, M. y Isaksson, K. (1999). A two-dimensional approach to job insecurity: Consequences for employee attitudes and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2), 179-195.
- Hirigoyen, M. F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Paidós: Barcelona.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.
- Hoel, H., Rayner, Ch. y Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 14, 195-230.
- Hoel, H. y Cooper C. L. (2000). Destructive conflict and bullying at work. Manchester: Manchester School of Management, University of Manchester Institute Science and Technology.

- Hoel, H. y Cooper C. L. (2001). Origins of bullying: Theoretical frameworks of explaining workplace bullying. En N.Tehrani (Ed.). *Building a culture of respect: Managing bullying at work* (pp. 3-19). Londres: Taylor y Francis.
- Hoel, H., Cooper, C. L. y Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organisational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10*, 443-465.
- Hoel, H., Einarsen, S. y Cooper, C. L. (2003). Organisational effects of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.). *Bullying and emotional abuse in the workplace: Internacional perspectives in research and practice* (pp. 203-218). Londres: Taylor y Francis.
- Hoel, H., Sparks, K. y Cooper, C. (2003). *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free work environment*. Informe comisionado por la Intenational Labour Organization (ILO), Institute of Science and Technology (University of Manchester).
- Hogh, A. y Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10*, 485-495.
- Hoyle, R. H. (1995). The Structural Equation Modeling approach: basic concepts and fundamental issues. En R. H. Hoyle

- (Ed.), *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications* (pp. 1-15). Thousand Oaks (CA): Sage.
- Hu, L. T. y Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*,*6*, 1-55.
- Huber, A. B., Furda, J. y Steensma, H. O. (2001). Mobbing. systematisch pestgedrag in organisaties (Mobbing: systematic harassment in organisations). *Gedrage Organisatie*,*14*, 378-396.
- Huber, A. B. y van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*,*10*, 415-424.
- Hyde. J. S. (1984). How large are gender differences in aggression?. A developmental meta-analysis. *Developmental Psychology*,*20*, 722–736.
- Imthiaz, A. H. y Rhiannon, C. (2004). A survey of workplace bullying of psychiatric trainees in the West Midlands. *Psychiatric Bulletin*,*28*, 225-227.
- Jackson, M. y Ashley, D. (2005). Physical and psychological violence in Jamaica's health sector. *Pan American Journal of Public Health*,*18* (2), 114-121.



- Jennifer, D., Cowie, H. y Ananiadou, K. (2003). Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive Behavior*, 29(6), 489-496.
- Jöreskog, K. G. (1969). A general approach to confirmatory maximum likelihood factor analysis. *Psychometrika*, 34, 183-202.
- Katz, D. y Kahn, R, (1990). *Psicología social de las organizaciones*. México, DF: Trillas.
- Kaufer, S. y Mattman, J. W. (1998). The cost of workplace violence to american business. Workplace violence research institute. Disponible en <http://noworkviolence.com>
- Keasly, L. y Jagatic, K. (2000). The nature, extent and impact of emotional abuse in the workplace: results of a state wide survey. Artículo presentado en el *symposium on persistent patterns of aggressive behaviour at work*, Academy of Management annual meeting. Abril, Toronto (Canada).
- Kelloway, E. K., Barling, J. y Hurrell, J. J. J. (2006). *Handbook of Workplace Violence*. Thousand Oasis, CA: Sage.
- Kistner, T. (1997). *Mobbing, wo andere leiden, hört der spass auf*. Industriegewerkschaft Metall :Frankfurt.
- Kivimäki, M., Elovainio, M. y Vahtera J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine*, 57(10), 656– 660.

- Kivimäki, M., Virtanen, M.; Vartia, M., Elovainio, M., Vahtera, J., y Keltikangas-Järvinen, L. (2003). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational and Environmental Medicine*, 60, 779-783.
- Knorz, C. y Zapf, D. (1996). Mobbing-eine extreme form sozialer stressoren am arbeitsplatz. *Zeitschrift fuer Arbeits und Organisations Psychologie*, 40(1), 12-21.
- Lewis, S. E. y Orford, J. (2005). Women's experiences of workplace bullying: changes in social relationships. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 15, 29-47.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1992). Mobbing und psychoterror. *Arbeitsplatz Sichere Arbeit*, 5, 22-28.
- Leymann, H. (1996a). *Mobbing. La persécution au travail*. Paris: Du Seuil.
- Leymann, H. (1996b). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Liefoghe, A. P. y Mackenzie Dawey, K. (2001). *Practical meta-analysis*. Thousand Oaks. CA: Sage.
- Long, J. S. (1983). *Confirmatory Factor Analysis*. Sage Publications.

- López-Cabarcos, M. A. y Vázquez-Rodríguez, P. (2003). *Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Lutgen-Sandvik, P. (2006). Take this job and.." Quitting and other forms of resistance to workplace bullying. *Communication Monographs*,73, 406-433.
- Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J. y Alberts, J. K. (2007). Burned by bullying in the american workplace: prevalence, perception, degree and impact. *Journal of Management Studies*,44(6), 837- 862.
- Lynch, J. (2002). Workplace bullying: implications for police organisations. Trabajo publicado por Australasian Centre for Policing Research. Disponible en [www.acpr.gov.au](http://www.acpr.gov.au).
- Marks, M. L. y De Meuse, K. P. (2005). Resizing the organization: Maximizing the gain while minimizing the pain of layoffs, divestitures, and closings. *Organizational Dynamics*,34, 19-35.
- McCarthy, P. (1996). When the mask slips: Inappropriate coercion in organisations undergoing restructuring. En P. McCarthy, M. Sheehan y W. Wilkie (Eds.) *Bullying: From backyard to boardroom* (pp. 47-65). Alexandria, N.S.W.: Millennium Books.

- McCarthy, P., Sheehan, M. y Wilkie, D. (1995). *Bullying: from backyard to boardroom*. Alexandria: Millennium Books.
- Macknesen von Astfeld, S. (2000). *Das Sick-Building-Syndrom unter besonderer berücksichtigung des einflusses von Mobbing (The sick building syndrome with special consideration of the effects of mobbing)*. Hamburg: Verlag Dr Kovac.
- Marcus-Newhall, A., Pedersen, W. C. , Carlson, M. y Miller, N. (2000). Displaced aggression is alive and well: A meta-analytic review. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(4), 670-689.
- Mardia, K.V. (1970). Measures of multivariate skewness and kurtosis with applications. *Biometrika*, 57, 519-530.
- Martín, F. y Pérez, J. (1998) El hostigamiento psicológico en el trabajo. NTP 476 - INSHT. Disponible en <http://www.mtas.es>
- Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of work and organizational Psychology*, 10(4), 467-484.
- Matthiesen, S. B., Aasen, E., Holst, G., Wie, K. y Einarsen, S. (2003). The escalation of conflict: a case study of bullying at work. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 96–112.

- Meseguer, M., Soler M. I., Sáez, M. C. y García-Izquierdo, M. (2008). Workplace mobbing and effects on workers' health. *The Spanish Journal of Psychology*, 11(1), 219-227.
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work life. Price and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 87-111.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa Hernández, E. y Morante, M. E. (2004). Acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(3), 277-289.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa Hernández, E. y Morante, M. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627- 632.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa Hernández, E., Morante, M. E. y Rodríguez, R. (2005). Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española. *Psicología em Estudo*, 10(1), 3-10.

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Salin, D. y Morante, M. E. (2008). Workplace bullying in Southern Europe: prevalence, forms, and risk groups in a Spanish sample. *International Journal of Organisational Behavior*, 13(2), 95-109.

Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales Ibermutuamur (2002). El 15% de las bajas laborales se prolongan sin motivo y son fraudulentas. Disponible en <http://www.mobbing.nu/prensaEP13062002-bajasfraudulentas>

Namie, G. (2000, septiembre). *Hostile Workplace Survey*. Trabajo presentado en el labor Day meeting, Benicie, California. Disponible en <http://www.bullybusters.org>.

Neuman, J. H. y Baron, R. A. (2003). Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* (pp. 185-202). London: Taylor y Francis.

Niedhammer, I., Chastang, J. F. y David, S. (2008). Important of psychosocial work factors on general health outcomes in the national French summer survey. *Occupational Medicine*, 58, 15-24.

- Niedl, K. (1995). *Mobbing/Bullying im arbeitsplatz*. Munich: Rainer Hampp Verlag.
- Nielsen, M. B., Skogstad, A., Matthiesen, S. B., Glaso, L., Aasland, M. S., Notelaers, G. y Einarsen, S. (2009). Prevalence of workplace bullying in Norway: Comparisons across time and estimation methods. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18(1), 81-101.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory (2nd ed.)*. New York : McGraw-Hill.
- Núñez, M. R. (2002). *Violencia y malestar en nuestros servicios de salud*. Diario médico.
- O'Moore, M. y Hellery, B. (1989). Bullying in Dublin schools. *The Iris Journal of Psychology*, 10, 426-441.
- O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L. y Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. En C. Rayner, M. Sheehan y M. Barker (Eds): *Bullying at work. Research update conference: Procedddings*. Stanfford: Staffordshire University.
- O'Moore, M., Lynch, J. y Daéid, N. N. (2003). The rates and relative risks of workplace bullying in Ireland, a country of high economic growth. *International Journal of Management and Decision Making*, 4, 82-95.
- Ortega, A., Hogh, A., Pejtersen, J. H. y Olsen, O. (2009). Prevalence of workplace bullying and risk groups: a

- representative population study. *International Archives of Occupational Environmental Health*, 82(6), 417-426.
- Oxford, J. y Beasley, J. (1997). Preface of special issue of JCASP on bullying in adult life. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 173-175.
- Pastrana, J. I. (2002). ¿Cuánto cuesta el mobbing en España?. *Lan-Harremanak*, 7, 171-181.
- Pearson, C., Andersson, L. y Porath, C. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 123-137.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander : Sal Térrea.
- Piñuel, I., Fidalgo, A. M., Oñate, A. y Ferreres, D. (2004, Abril). *Resultados epidemiológicos del barómetro CISNEROS III sobre acoso psicológico en el trabajo o mobbing*. Comunicación presentada en el VIII Congreso Internacional de Evaluación Psicológica, Málaga.
- Piñuel, I, y Oñate, A (2002). La incidencia del Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Lan Harremanak*, 7(2), 35-62.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2004). *Riesgos psicosociales en la administración. La incidencia del mobbing y el burnout en la AEAT y la IGAE*. Madrid: Sindicato GESTHA.



- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*,318, 228-232.
- Quine, L. (2002). Workplace bullying in junior doctors: questionnaire survey. *British Medical Journal*,324, 878-879.
- Quinlan, M. (1999). The implications of labour market restructuring in industrial societies for occupational health and safety. *Economic and Industrial Democracy*,20, 427-460.
- Rayner, C. (1997). Incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*,7(3), 199-208.
- Rayner, C. (1998). Unison Survey on Workplace Bullying. Disponible en [www.bullybusters.org](http://www.bullybusters.org).
- Rayner, C. y Cooper, C. L. (1997). Workplace bullying: Mit. Or reality can we afford to ignore it?. *Leadership and Organizational Development Journal*,18, 211-214.
- Rayner, C. y Hoel, H. (1997). A summary review of literature related to workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*,7, 181-191.
- Rayner, C., Hoel, H. y Cooper, C. L. (2002). *Workplace Bullying: What We Know, Who Is To Blame, and What Can We Do?*. Londres: Taylor y Francis.
- Rosel, J. y Plewis, I. (2008). Longitudinal data analysis with structural equations. *Methodology*,4, 37-50.

- Russell, D. W. (2002). In search of underlying dimensions: the use (and abuse) of factor analysis in Personality and Social Psychology Bulletin. *Personality and Social Psychology Bulletin*,28, 1629-1646.
- Rutherford, A. y Risell, C. (2004). A survey of workplace bullying in a health sector organisation. *Australian Health Review*,28, 65-72.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*,10(4), 425-441.
- Salin, D. (2003a): Bullying and organisational politics in competitive and rapidly changing work environments. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 35-46.
- Salin, D. (2003b). The significance of gender in the prevalence, forms and perceptions of workplace bullying. *Nordiske Organisasjonsstudier*,5(3), 30-50.
- Sánchez Carazo, C. (2002). *El acoso psicológico en el trabajo: un problema de salud laboral*. Diario médico.
- Schat, A. C. y Kelloway, E. K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The

- buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(2), 110-122.
- Schat, A. C., Frone, M. R. y Kelloway, E. K. (2006). Prevalence of workplace aggression in the US workforce: findings from a national study. En Kelloway, E. K., Barling, J. y Hurrell, J. J. J. (Eds). *Handbook of Workplace Violence*. Thousand Oasis, CA: Sage.
- Schumacker, R. E. y Lomax, R. G. (2004). *A beginner 's guide to structural equation modeling (2nd ed.)*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Schuster, B. (1996). Rejection, exclusion and harassment at work and in schools: an integration of results from research on mobbing, bullying and peer refection. *European Psychologist*, 1(4), 293-317.
- Skogstad, A., Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2007). Organizational change: A precursor of bullying at work?. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 10(1), 58-94.
- Smith, P . K., Singer, M., Hoel, H. y Cooper, C. L. (2003). Victimization in the school and the workplace: are there any links. *British Journal of Psychology*, 94, 175-188.

- Spector, P. E. y Fox, S. (2005). *Counterproductive work behaviour: investigations of actors and targets*. Washington, DC: American Psychological Association.
- SPSS Inc. (2006). SPSS 15.0 for Windows [Computer software]. Chicago, IL: Author.
- Stebbing, J., Mandalia, S., Portsmouth, S., Leonard, P., Crane, J., Bower, M., Earl, H. y Quine, L. (2004). A questionnaire survey of stress and bullying in doctors undertaking research. *Postgraduate Medical Journal*, 80, 93-96.
- Stein, S. M., Hoosen, I., Brooks, E., Haigh, R. y Christie, D. (2002). Staff under pressure: bullying within NHS therapeutic communities. *International Journal for Therapeutic and Supportive Organizations*, 23(3), 357-366.
- Strandmark, M. y Hallberg, LR-M, (2007). The origin of workplace bullying: experiences from the perspective of bully victims in the public services sector. *Journal of Nursing Management*, 15(3), 332-341.
- Sundin, L., Hochwälder, J., Bildt, C. y Lisspers, J. (2006) The relationship between different work-related sources of social support and burnout among registered and assistant nurses in Sweden: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 44(5), 758-769.

SWEA Swedish Work Environment of Authority (2003) Mobbing och trakasserier (Bullying and Persecution). Arbetsmiljöverket, Solna. Disponible en: <http://www.av.se/statistik>.

Tapia, J. A. (1994). Incidencia: concepto, terminología y análisis dimensional. *Medicina Clínica*, 103, 140-142.

Tapia, J. A. (1995). Medidas de prevalencia y relación incidencia-prevalencia. *Medicina Clínica*, 105(6), 216-218.

Tehrani, N. (2004). Bullying : a source of chronic post traumatic stress?. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 357-366.

Topa, G., Depolo, M. y Morales, J. F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19(1), 88-94.

Tracy, S. J., Lutgen-Sandvik, P. y Alberts, J. K. (2006). Nightmares, demons and slaves: exploring the painful metaphors of workplace bullying. *Management Communication Quarterly*, 20, 148–85.

UNISON (1997). *UNISON members' experience of bullying at work*. Londres: UNISON.

Vakola, M. y Nikolaou, I. (2005). Attitudes towards organizational change. What is the role of employees' stress and commitment?. *Employee Relations*, 27, 160-174.

- Vartia, M. (1996). The sources of bullying: psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 210-214.
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 27, 63–69.
- Vartia, M. y Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 113-126.
- Vercesi, C. (2004). *Assedio moral em uma instituicao publica de ensino superior*. Comunicación presentada en el 2º Congreso Hispano Portugués de Psicología.
- Wilson, C. B. (1991). U. S. businesses suffer form workplace trauma. *Personnel Journal*, 70, 47-50.
- Yildirim, A. y Yildirim. D. (2007). Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effects on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16- 1444-1453.
- Zapf, D. y Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. Cooper (Eds). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International*

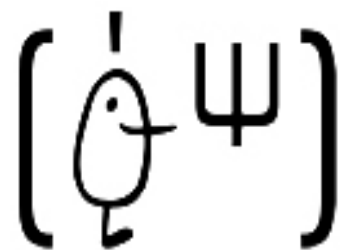
*Perspectives in Research and Practice* (pp.165-184).  
Londres: Taylor y Francis.

Zapf, D. y Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations. En S. Fox y P. E. Spector (Eds). *Counterproductive behaviour. Investigations of actors and targets*. Washington: American Psychological Association.

Zapf, D. y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 497-522.

Zapf, D; Knorz, C. y Kulla, M (1996). On the Relationship between Mobbing Factors and Job Content Social Work Environment and Health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.

# ANEXO: INSTRUMENTOS





## **INFORMACIÓN SOBRE EL CUESTIONARIO:**

En la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSIICO) (Facultad de Psicología) de la Universitat de Valencia (<http://www.uv.es/unipsico>) estamos desarrollando desde hace algunos años estudios sobre la calidad de vida laboral de los profesionales que atienden a personas, con el objetivo de diseñar intervenciones con criterios rigurosos para mejorar las condiciones de trabajo de estos profesionales así como de la calidad de los cuidados y de la atención que prestan a la sociedad.

Este estudio que forma parte de un proyecto de investigación subvencionado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales), tiene como objetivo analizar cómo influye sobre la calidad de vida laboral fenómenos como el estrés laboral. Para ello, hemos elaborado un conjunto de escalas que, si son contestadas con sinceridad, nos permitirán comprender mejor estos procesos y su influencia sobre el trabajo.

**El cuestionario que usted rellene no será enseñado bajo ninguna razón o circunstancias a personas empleadas en su organización. Sólo tendrán acceso a su contenido los miembros del equipo de investigación. Todos los datos que refleje en él serán tratados confidencialmente. Su anonimato será mantenido en todo momento y los datos sólo se analizarán de forma agrupada.**

Es importante que responda todas las cuestiones, pues las omisiones invalidan el conjunto de la escala a la que está

respondiendo. Responda rodeando con un círculo la alternativa adecuada o escribiendo las respuestas en los espacios que preceden a las cuestiones, según proceda. Compruebe al final que ha contestado a todas las preguntas.

**Esperamos que comprenda la importancia de este estudio para el colectivo profesional del que forma parte y para futuras intervenciones que puedan mejorar su calidad de vida y la de sus compañeros de profesión. Por ello, le solicitamos su colaboración. Sólo le llevará 30 minutos contestarlo.**

Muchas gracias por el tiempo que va a dedicar a responder este cuestionario.

El año pasado rellenó este cuestionario y reflejó su DNI y/o un teléfono, indicando de esta manera su deseo de participar este año de nuevo en el estudio para ver como se ha evolucionado la situación de los profesionales en el plazo de un año.

Para poder entregarle el cuestionario hemos localizado su nombre tomando como referencia la clave (teléfono, DNI, nombre, clave, nick, etc) que usted nos facilitó el año pasado al entregar el cuestionario. **Le recordamos que sus respuestas son anónimas y que no han sido (ni serán) enseñadas, bajo ninguna circunstancia, a ningún miembro de su organización.**

Por favor, antes de empezar a contestar el cuestionario compruebe que el número que aparece más abajo corresponde con los últimos cinco dígitos de su DNI, de esta manera podemos estar seguros de que no se le ha entregado el cuestionario a otra persona.

**Le recordamos la importancia del estudio para su colectivo profesional.**

**DNI:-----** (últimos 5 números)

## DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

En esta parte del cuestionario debe reflejar algunos datos personales. Con estos datos **NO SE PRETENDE IDENTIFICARLE**. Su objetivo es poder agrupar sus respuestas con la de los otros profesionales de características similares a las tuyas para ver si estas variables (por ejemplo: sexo, edad, antigüedad, tipo de servicio, etc.) influyen sobre los niveles de estrés percibido.

- 1) Sexo:            1.Hombre            2.Mujer
- 2) Edad: \_\_\_\_\_años.
- 3) Estado civil:    1.Con pareja estable            2.Sin pareja estable
- 4) Número de hijos: \_\_\_\_hijos.    ¿Cuántos viven con usted?\_\_\_\_.
- 5) Tipo de contrato: \_\_\_\_\_.
- 6) Tiempo que lleva en esta profesión:\_\_\_\_\_años.
- 7) Tiempo que lleva trabajando en esta organización:\_\_\_\_años.
- 8) Tiempo que lleva en este puesto de trabajo:\_\_\_\_años.
- 9) ¿Qué titulación/estudios posee? (indique sólo la superior)  
\_\_\_\_\_.
- 10) ¿En qué puesto trabaja actualmente?\_\_\_\_\_.
- 11) ¿En qué centro trabaja actualmente?\_\_\_\_\_.

A continuación hay algunas afirmaciones en relación a su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación para usted como profesional y como persona. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación:

## CONFLICTOS INTERPERSONALES

0	1	2	3	4
<b>Nunca</b>	<b>Raramente: algunas veces al año</b>	<b>A veces: algunas veces al mes</b>	<b>Frecuentemente: algunas veces por semana</b>	<b>Muy frecuentemente: Todos los días</b>

1. ¿Con qué frecuencia tiene conflictos con su supervisor/ra?	0	1	2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia tiene conflictos con sus compañeros/as?	0	1	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia tiene conflictos con los discapacitados?	0	1	2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia tiene conflictos con los familiares de los discapacitados?	0	1	2	3	4
5. ¿Con qué frecuencia tiene conflictos con la dirección del centro o de la organización?	0	1	2	3	4
6. ¿Con qué frecuencia tiene conflictos con otros trabajadores del centro?	0	1	2	3	4

## CONFLICTO DE ROL

0	1	2	3	4
<b>Nunca</b>	<b>Raramente: algunas veces al año</b>	<b>A veces: algunas veces al mes</b>	<b>Frecuentemente: algunas veces por semana</b>	<b>Muy frecuentemente: Todos los días</b>

1. Tengo que hacer cosas de forma diferente a como pienso que deben hacerse	0	1	2	3	4
2. Se me pide que realice funciones y tareas para las que no estoy autorizado/a	0	1	2	3	4
3. Tengo que trabajar con dos o más grupos que hacen las cosas de manera bastante diferente	0	1	2	3	4
4. Recibo demandas incompatibles de dos o más personas	0	1	2	3	4
5. Se me asignan tareas/funciones sin los recursos y medios materiales para realizarlas	0	1	2	3	4

## AMBIGÜEDAD DE ROL

0	1	2	3	4
<b>Nunca</b>	<b>Raramente: algunas veces al año</b>	<b>A veces: algunas veces al mes</b>	<b>Frecuentemente: algunas veces por semana</b>	<b>Muy frecuentemente: Todos los días</b>

1. Conozco el grado de autoridad que tengo en mi trabajo	0	1	2	3	4
2. Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados	0	1	2	3	4
3. Conozco cuáles son mis responsabilidades en el trabajo	0	1	2	3	4
4. Conozco los criterios con los que me evalúan	0	1	2	3	4
5. Sé exactamente lo que se espera de mí en el trabajo	0	1	2	3	4

## APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO

0	1	2	3	4
<b>Nunca</b>	<b>Raramente: algunas veces al año</b>	<b>A veces: algunas veces al mes</b>	<b>Frecuentemente: algunas veces por semana</b>	<b>Muy frecuentemente: Todos los días</b>

1. ¿Se siente apreciado en el trabajo por su supervisor/ra directo?	0	1	2	3	4
2. ¿Se siente apreciado en el trabajo por sus compañeros?	0	1	2	3	4
3. ¿Se siente apreciado en el trabajo por la dirección del centro?	0	1	2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia le ayuda a su supervisor/a cuando surgen problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
5. ¿Con qué frecuencia le ayudan sus compañeros/as cuando surgen problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
6. ¿Con qué frecuencia le ayuda la dirección del centro cuando surgen problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
7. ¿Se siente respaldado/a por su familia cuando surgen problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
8. ¿Se siente respaldado/a por los usuarios del centro cuando surgen problemas?	0	1	2	3	4



# MOBBING

**Durante los últimos 6 meses** con qué frecuencia ha sufrido las siguientes acciones negativas en su lugar de trabajo.

0	1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces al mes	Algunas veces por semana	Todos los días

1. Le han asignado tareas o trabajos absurdos o sin sentido.	0	1	2	3	4
2. Le han rebajado asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o de sus competencias habituales.	0	1	2	3	4
3. Amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.	0	1	2	3	4
4. Le han menospreciado personal o profesionalmente o han echado por tierra su trabajo, sin importar lo que haga.	0	1	2	3	4
5. Han restringido sus posibilidades de comunicarse, hablar o de reunirse con su superior.	0	1	2	3	4
6. Le han ignorado, excluido, le han hecho el vacío, o han fingido no verle.	0	1	2	3	4
7. Le interrumpen continuamente impidiéndole expresarse y le avasallan cuando hace preguntas o intenta participar en una conversación.	0	1	2	3	4
8. Le han humillado o despreciado en público, ante colegas o ante terceros.	0	1	2	3	4
9. Le han chillado, gritado, o elevado la voz para intimidarle.	0	1	2	3	4
10. Le han privado de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo.	0	1	2	3	4
11. Han distorsionado malintencionadamente o han ignorado lo que dice o hace en el trabajo.	0	1	2	3	4

12. Le han dejado sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera por iniciativa propia.	0	1	2	3	4
13. Ha recibido amenazas o sugerencias de despido, rescisión de contrato, traslados, etc.	0	1	2	3	4
14. Ha recibido insultos por teléfono o por e-mail.	0	1	2	3	4
15. Han saboteado su trabajo.	0	1	2	3	4
16. Le han intimidado invadiendo su espacio personal, cortándole el paso, empujándole, etc.	0	1	2	3	4
17. Le han cambiado su lugar de trabajo para aislarle de sus compañeros.	0	1	2	3	4
18. Han realizado comentarios ofensivos y repetidos sobre su persona o sobre su vida privada.	0	1	2	3	4
19. Difunden rumores o hablan mal de usted cuando no está presente.	0	1	2	3	4
20. Le han acosado sexualmente.	0	1	2	3	4
21. Señala otras acciones negativas ejercidas contra usted que no estén presentes en la lista anterior.					
_____					
_____					
22. ¿Con qué frecuencia ha sufrido estas acciones?	0	1	2	3	4

23. ¿Desde cuándo sufre esas acciones? (Ponga una X en el espacio en blanco que precede a la opción que más se ajusta a su experiencia):

- 1) \_\_\_\_\_ Hace menos de 6 meses que sufro estas acciones.
- 2) \_\_\_\_\_ Hace entre 6 meses y 1 año.
- 3) \_\_\_\_\_ Hace entre 1 y 2 años.
- 4) \_\_\_\_\_ Hace entre 2 y 3 años.
- 5) \_\_\_\_\_ Hace entre 3 y 5 años.
- 6) \_\_\_\_\_ Hace entre 5 y 10 años.
- 7) \_\_\_\_\_ Hace 10 años ó más.

## PROBLEMAS DE SALUD

Las siguientes preguntas tienen que ver con su estado de salud, pero relacionado exclusivamente con el trabajo. ¿Ha experimentado alguna de las siguientes situaciones **durante las últimas semanas en relación con su trabajo**? Si es así, ¿con qué frecuencia?

0	1	2	3	4
<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>A veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Muy frecuentemente</b>

1. ¿Le ha preocupado que, sin estar haciendo ningún esfuerzo, se le cortara la respiración?	0	1	2	3	4
2. ¿Ha sentido bruscamente palpitaciones o pinchazos en el pecho?	0	1	2	3	4
3. ¿Ha tenido dolores o molestias en el estómago?	0	1	2	3	4
4. ¿Ha tenido alguna crisis de ansiedad?	0	1	2	3	4
5. ¿Ha tenido ausencias, mareos o vértigos?	0	1	2	3	4
6. ¿Ha tenido jaquecas o dolores de cabeza?	0	1	2	3	4
7. ¿Ha tenido algún problema de salud a causa de su trabajo?	0	1	2	3	4
8. ¿Ha tenido dificultades para dormir?	0	1	2	3	4
9. ¿Ha tenido contracturas o dolores musculares?	0	1	2	3	4

# INCLINACIÓN AL ABSENTISMO

Las preguntas que encontrará a continuación tratan de su motivación para asistir al trabajo. Use la siguiente escala para responder:

0	1	2	3	4
<b>Siempre</b>	<b>Probablemente sí</b>	<b>No lo sé</b>	<b>Probablemente no</b>	<b>Nunca</b>

1. ¿Comunicaría que se encuentra enfermo/a, cuando no se encuentra demasiado bien, para no ir al trabajo?	0	1	2	3	4
2. ¿Comunicaría que se encuentra enfermo/a aunque se encuentre bien porque no desea ir a trabajar?	0	1	2	3	4
3. ¿Comunicaría que se encuentra enfermo/a para no ir a trabajar por importantes razones privadas?	0	1	2	3	4
4. ¿Comunicaría que se encuentra enfermo/a cuando se siente deprimido?	0	1	2	3	4