

EVALUACIÓN
Y DIAGNÓSTICO
DEL FENÓMENO
MOBBING
EN LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE MADRID

Jesús María de Miguel Calvo
Pablo Eduardo García García
Noemy Martín Sanz



**EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO
DEL FENÓMENO *MOBBING* EN LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID**

**EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO
DEL FENÓMENO *MOBBING* EN LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID**

Jesús María de Miguel Calvo
Pablo Eduardo García García
Noemy Martín Sanz





CPA | Centro de
Psicología
Aplicada

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

CPA. Centro de Psicología Aplicada
Universidad Autónoma de Madrid

Servicio de Publicaciones UAM
Tel.: 91 4974233
servicio.publicaciones@uam.es
<http://www.uam.es/publicaciones>

Maquetación y diseño: M.A. Tejedor

© 2014. Los/as autores/as.

© 2014. UAM Ediciones.

Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación sin la previa autorización escrita del editor.

Índice

AGRADECIMIENTOS	9
PRESENTACIÓN	II
1. INTRODUCCIÓN	15
1.1 Antecedentes	15
1.2 Datos Epidemiológicos.....	18
1.3 Conceptualización del Fenómeno.....	20
1.3.1 Frecuencia y Duración de las Conductas	23
1.3.2 Naturaleza y Severidad de las Conductas	23
1.3.3 Poder y Direccionalidad	25
1.3.4 Invisibilidad y Subjetividad	26
1.4 Diferenciación con otros Conceptos Afines	27
1.4.1 Mobbing y Otros Conflictos Laborales.....	27
1.4.2 Mobbing y estrés	28
1.4.3 Mobbing y Burnout	29
1.5 Comportamientos del Mobbing	30
1.6 El Mobbing como Proceso	31
1.7 Un Modelo de Análisis.....	33
1.8 Las Causas del Mobbing	35
1.8.1 Causas relacionadas con los trabajadores	36
1.8.2 Causas relacionadas con el grupo de trabajo.....	37
1.8.3 Causas relacionadas con la organización.....	38
1.9 Las Consecuencias del Mobbing.....	40
1.9.1 Consecuencias relacionadas con la Víctima.....	41
1.9.2 Consecuencias relacionadas con los Testigos y Compañeros de trabajo	43
1.9.3 Consecuencias relacionadas con la Organización.....	44
1.9.4 Consecuencias relacionadas con la Sociedad	45

2. EL ESTUDIO DEL FENÓMENO MOBBING EN LA UAM	47
2.1 Objetivos.....	47
2.2 Participantes	47
2.3 Instrumentos de Medida.....	50
2.3.1 Escala Cisneros	50
2.3.2 Elementos Adicionales	52
2.4 Procedimiento.....	53
2.5 Análisis de datos.....	56
3. RESULTADOS	57
3.1 Descriptivos Básicos	57
3.1.1 Ocurrencia de las conductas de acoso	57
3.1.2 Ocurrencia promedio e intensidad.....	58
3.1.3 Indicadores.....	63
3.1.4 Percepción Global del Problema	68
3.2 Comparación de la incidencia del problema entre diferentes colectivos de la UAM	71
3.2.1 Comparación en función del sexo	71
3.2.2 Comparación en función de la edad.....	72
3.2.3 Comparación en función del ámbito de trabajo	73
3.2.4 Comparación en función de la antigüedad.....	73
3.3 Identificación de los factores determinantes del problema y predicción de situaciones de riesgo para la salud.	75
3.3.1 Identificación de conductas muy graves.....	75
3.3.2 Relación de las conductas muy graves de ámbito personal con la salud de quiénes lo padecen.....	79
3.4 Complementación del Indicador de Mobbing de Fidalgo y Piñuel (2004) en base a los resultados obtenidos. Re-Evaluación del problema en los Trabajadores de la UAM	84
4. CONCLUSIÓN	89
5. REFERENCIAS	91
APÉNDICE	97

Agradecimientos

El estudio de evaluación y diagnóstico del fenómeno *mobbing* en la Universidad Autónoma de Madrid ha sido posible gracias a la iniciativa y empeño del Dr. Francisco Jaque Rechea, Defensor del universitario de la Universitario de la Universidad Autónoma de Madrid (2010-2013). Paco Jaque, como le conocen los amigos, ha convertido su sueño en realidad a pesar de las dificultades que ha encontrando en su camino. Su encomiable esfuerzo requiere el agradecimiento de los autores del trabajo y de la dirección del Centro de Psicología Aplicada. Junto a Paco, queremos extender este agradecimiento a Ana Hernán Escobar y María Ángeles Gil Rodríguez, desde la Oficina del Defensor han acompañado este proceso con entusiasmo.

Presentación

Las conductas de acoso moral o psicológico sufridas en los ambientes laborales constituyen una creciente preocupación en todo el mundo. Así, organismos internacionales especializados como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) o la Organización Mundial de la Salud (OMS) llevan ya décadas alertando del creciente malestar derivado de riesgos laborales englobados bajo el concepto de factores psicosociales. Estas formas de violencia tiene una repercusión importante por supuesto en el individuo o colectivo laboral que lo sufre, afectando a su autoestima y su salud física y mental, pero, a veces se olvida que, además, incide sobre al conjunto de la sociedad y, en particular en la empresa u organización en cuyo seno se producen esas conductas. Es por ello que en el ámbito europeo ya en el año 2007 se firmó el “Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo” entre las organizaciones empresariales y sindicales en Europa, estableciendo unos principios de actuación recomendables para su control y erradicación.

Pero, ¿Cuáles son las causas de esta creciente dedicación de las instituciones? Es decir, ¿podemos afirmar que hoy día este problema sociolaboral es de una mayor amplitud o gravedad que antes? Los datos de que disponemos sobre su incidencia en España son muy dispares, lo que provoca una cierta confusión en la opinión pública que no sabe si

la situación es de alarma o de “normalidad”. Este hecho tan sólo traduce la dificultad de medida de un fenómeno social complejo.

Los datos más globales y recientes de que se dispone provienen de encuestas basadas en amplias muestras elaboradas por instituciones públicas de prestigio tanto nacionales como europeas. En el ámbito europeo la encuesta elaborada por la Fundación de Dublín en 2010 cuantifica a través de dos preguntas la frecuencia de sufrir, a lo largo de un año, determinadas conductas de acoso entre los empleados europeos. Así, la intimidación y el acoso afectaba al 4,1% de los empleados en el conjunto de los 27 países de la UE, de ellos el 2,2% de los españoles. Por otra parte, las amenazas y el comportamiento humillante en el trabajo los sufrirían el 5% de los europeos y el 4,7% de los españoles. Por su parte, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) con una muestra de casi 9.000 entrevistas halla un porcentaje del 7,3% de trabajadores (porcentaje algo mayor entre las mujeres) que habrían sufrido conductas de “agresiones verbales, rumores o aislamiento social”. La anterior edición de esta encuesta realizada cuatro años antes (2007), si bien con otros criterios de medida, cifraba esas conductas en un porcentaje mucho menor. ¿Significa ello que el problema está en crecimiento?. Se puede concluir que al menos la percepción por parte de los afectados así es. Es cierto que esta percepción se ve influida por la creciente dedicación a estos problemas en los medios de comunicación, de tal forma que comportamientos que se consideraban “naturales” o “tradicionales” en el medio ambiente laboral son juzgados cada día más como indeseables y constitutivos de un riesgo que amenaza la salud del trabajador afectado. Esto es, crece la sensibilidad o intolerancia hacia conductas que antes ya existían también y que eran soportadas en el terreno de lo individual. Sin negar esta influencia lo cierto es que en los últimos años en prácticamente todo el mundo como ya se ha señalado que alertan las instituciones internacionales más prestigiosas y, en España en particular, las condiciones objetivas que sirven de cultivo a estos comportamientos están cada vez más presentes en los lugares de trabajo. La actual crisis económica no ha descubierto pero si incrementado un cierto darwinismo laboral, exacerbando la competencia en los

centros de trabajo por cada vez menores recursos (salariales, simbólicos o de estatus). Además, un mayor grado de discrecionalidad en el ejercicio del poder jerárquico, posibilitado legal e ideológicamente, ha traído como consecuencia una pérdida de derechos y el debilitamiento de las instituciones capaces de defenderlos, esto es la representación sindical en las empresas. Por todo ello, en el inmediato futuro no podemos esperar más que un agravamiento, sufrido bien de forma resignada o bien combativa, de este tipo de riesgo psicosocial, al igual que de otros con los que comparte origen causal.

Por ello, es encomiable que los autores de este libro, aún presentando su trabajo con un lenguaje claro y cercano, se afanen de forma tan rigurosa en los aspectos metodológicos que posibiliten un avance sustancial en la mejora de los indicadores de medida y, al mismo tiempo, lo hagan poniendo en evidencia la existencia de este problema en una institución en la que sin un adecuado tratamiento y control de este riesgo puede verse afectada la calidad del trabajo docente e investigador que desarrolla y del que tan necesitado está la sociedad española.

Antonio Rodríguez de Prada

*Director del Departamento de Divulgación y Formación
Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*

1.

Introducción

1.1 ANTECEDENTES

El trabajo ocupa una parte importante de la vida de una persona, y es en él donde se satisfacen muchas de las necesidades básicas del ser humano. Sin embargo, el trabajo, en algunas ocasiones, deja a un lado el desarrollo profesional y personal del individuo para pasar a formar parte de la lista de riesgos para la salud de las personas. En los últimos tiempos han aumentado las bajas laborales por estrés, burnout o acoso laboral, entre otros. Esta situación no parece pasajera ni su causa parece ser temporal, por ello ya son numerosos los organismos públicos que recogen entre sus responsabilidades la protección del trabajador, no sólo en un ámbito físico, sino también psicológico y social.

Las consecuencias derivadas de esta situación, no afectan sólo a la salud del trabajador, sino que repercuten directamente en los beneficios de la empresa. Esta repercusión incluye desde el deterioro del desempeño diario del trabajador hasta el coste que puede suponer tener una baja laboral.

Por tanto, la importancia de tener en cuenta los riesgos laborales de tipo psicosocial en el entorno laboral es doble. En primer lugar, por qué es de obligado cumplimiento garantizar la salud de los trabajadores a

nivel individual. Y en segundo lugar, por qué es necesario preservar y mejorar los resultados de la empresa.

En 1966, mucho antes de que se comenzará a tomar en consideración los factores psicosociales como riesgo inherentes al mundo laboral, el Comité de Salud Nacional de los Estados Unidos presentó un informe especial titulado “Protección de la Salud de Ochenta millones de Trabajadores - Un Objetivo Nacional para la Salud Ocupacional” (*Protecting the Health of Eighty million Workers – A National Goal for Occupational Health*). Dicho informe recogía una serie de amenazas para la salud mental, entre las que se encontraba el estrés psicológico presente en el lugar de trabajo. Informándose además del riesgo de padecer trastornos somáticos y enfermedades cardiovasculares.

Más de cuarenta años después, encontramos diversos y numerosos estudios, que no hacen sino más que argumentar con números las predicciones realizadas entonces. Entre ellos, en el año 2008, un estudio del observatorio de riesgos psicosociales de la UGT (Unión General de Trabajadores) encontró, tras analizar 4000 puestos de trabajo, que tres de cada cuatro trabajadores sufren estrés en el ámbito laboral. Por otro lado, pero en la misma línea, el Plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores aprobado en 2007, recoge el aumento de las preocupaciones por las afecciones psicosociales, entre ellas el *mobbing* y el estrés. En el mismo año, la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía, encontró que el 17% de las bajas laborales tenía como diagnóstico estrés laboral, síndrome del quemado, acoso laboral y sexual.

A la luz de estos resultados, no parece que los riesgos psicosociales sean un problema asociado a las características contextuales de un momento temporal concreto. Sin embargo, los daños que éstos provocan en la salud del trabajador se están convirtiendo en una de las principales causas de la incapacidad laboral en la actualidad.

Por este motivo, los organismos nacionales e internacionales competentes en la materia se han hecho eco de esta realidad y han creado diversas herramientas encaminadas a intervenir en el entorno laboral para asegurar la salud de los trabajadores. Entre estas herramientas, se encuentra la Directiva Marco de la Unión Europea en materia de Sa-

lud y Seguridad (Unión Europea, 1989) que recoge entre sus líneas las responsabilidades del empresario: *“El empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo con arreglo a los siguientes principios generales de prevención: evitar riesgos, evaluar aquellos que no se puedan evitar, combatirlos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, en particular, en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo y los métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la Salud”*.

La adopción de esta normativa comunitaria en el Estado Español se llevo a cabo a través de la Ley 31/1995 de, 8 de noviembre, de Prevención de los Riesgos Laborales. Esta Ley no establece diferencias entre los diferentes tipos de riesgos, pero si obliga al empresario a garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo (art. 14.2 31/1995). A su vez, establece cuáles han de ser los principios de la acción preventiva que el empresario deberá llevar a cabo, entre estos principios se encuentran la evitación de los riesgos y la evaluación de los riesgos que no se pueden evitar (art 15, 31/1995).

Garantizar la salud de los trabajadores implica garantizar su completo bienestar físico, psíquico y social (OMS, 1946). Por ello, plantear la prevención de los riesgos laborales desde la perspectiva de seguridad e higiene en el trabajo, delimita el concepto de salud al bienestar físico sin atender al bienestar psíquico y social. Por lo tanto, para abarcar la salud teniendo en cuenta sus tres dimensiones, es necesario considerar los riesgos psicosociales como riesgos laborales.

Por riesgos psicosociales se entienden aquellos aspectos organizacionales que tienen una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores, éstos se articulan como una interacción entre las características de la persona y las características del entorno laboral en el que trabaja. En la actualidad los riesgos laborales de tipo psicosocial que aparecen con más frecuencia son el estrés laboral, el burnout, el mobbing, el acoso sexual, y cualquier tipo de violencia externa, ya sea física, verbal y psicológica (Palomares, E, 2007).

En los últimos años, el *mobbing* o acoso psicológico ha pasado de ser un fenómeno desconocido a ser noticia en los medios de comunicación, convirtiéndose en una problemática social que preocupa no sólo a las personas afectadas, sino también a sindicatos, empresarios, administraciones públicas, y en definitiva, al conjunto de la sociedad.

La relevancia del fenómeno pone de manifiesto que nos encontramos ante una situación tristemente habitual, que cada vez aparece con más frecuencia, independientemente del sector de actividad. Los estudios epidemiológicos realizados ponen de manifiesto una incidencia del *mobbing* de 3,5% de casos severos, un 10% de casos moderados y un 20% de casos ocasionales (Escartín, Rodríguez-Carballería y Zapf, 2012). En cuanto a la presencia del fenómeno en distintos sectores de actividad, la incidencia más alta se presentan en sectores públicos como la administración pública, la educación, la sanidad y servicios sociales. Por el contrario, la incidencia más baja se encuentra en sectores relacionados con la producción y la industria.

El desarrollo de estudios encaminados a investigar las causas, consecuencias y prevención del *mobbing* ha proliferado en los últimos años de forma significativa. Este aumento se produce principalmente en países desarrollados; sin embargo, en países menos desarrollados se están centrando en realizar estudios epidemiológicos, un primer paso de acercamiento al problema.

Esta realidad afirma que el *mobbing* no sólo existe como fenómeno sino que también lo hace como preocupación de una sociedad cada día más centrada en el bienestar integral de sus ciudadanos. Ya que las consecuencias del *mobbing* no sólo las sufren sus víctimas sino también las organizaciones y contextos donde se produce.

1.2 DATOS EPIDEMIOLÓGICOS

De lo expuesto hasta ahora se deduce que el *mobbing* no es un fenómeno aislado de una organización concreta o de una sociedad determinada, sino que se presenta a nivel global. Los estudios epidemiológicos ponen de manifiesto que el *mobbing* se presenta de media en un 11% en los países Europeos (ver tabla 1).

Tabla 1. Incidencia del Mobbing en Países Europeos

País	Prevalencia	Referencia
Austria	7,80 %	Niedl, 1995
Dinamarca	16,0 %	Mikkelsen y Einarsen, 2001
Finlandia	11,8 %	Vartia y Hitty, 2002
Alemania	10,0 %	Zur Muhlen et al, 2001
Irlanda	16,9 %	O'Moore, 2000
Suecia	3,50 %	Leymann, 1993
Gran Bretaña	10,6 %	Hoel et al, 2001
España	16,0 %	Piñuel, 2002

Como se puede observar en la tabla 1 en España la incidencia del fenómeno es del 16,0 % de la población activa, lo que se traduce en que más de 2 millones de trabajadores son víctimas de mobbing. Este resultado proviene del estudio CISNEROS II (Piñuel y Oñate, 2002), donde además, se encontró que 1 de cada 3 trabajadores ha sufrido mobbing en algún momento de su vida laboral. En cuanto a los autores del maltrato, el estudio realizado señala que aproximadamente en el 70 % de los casos suelen ser supervisores, en el 26 % de los casos el acoso proviene de los propios compañeros y en el 4 % restante es realizado por los subordinados. Por último, cabe señalar que los resultados encontrados señalan que 2 de cada 3 afectados no sabe que es víctima del problema.

Uno de los últimos estudios realizados, el estudio CISNEROS VI (Piñuel y Oñate, 2006), sobre una muestra de trabajadores de los sectores de la industria, la construcción, comercio, hostelería y servicios, pone de manifiesto que uno de cada 10 trabajadores (el 9,2 %) padece o ha padecido mobbing en los últimos 6 meses en su lugar de trabajo, uno de cada 5 trabajadores (el 20 %) padece conductas de violencia psicológica o física repetidas en su lugar de trabajo y que uno de cada cuatro (el 23 %) han sufrido mobbing en algún momento de su vida laboral.

En cuanto al sector universitario de enseñanza, se han realizado diversos estudios epidemiológicos que ponen de manifiesto que la incidencia del mobbing en este sector supera la prevalencia del fenómeno

en España. Piñuel y Onate (2003) encontraron que en una muestra local de profesores funcionarios de la Universidad de Alcalá de Henares la prevalencia del *mobbing* era del 51,6%. Es decir, más de la mitad de los profesores eran o habían sido víctima de acoso psicológico. Buendía (2003), por su parte, informan que en una muestra local de profesores y PAS de la Universidad de Murcia el número de personas afectadas rondaba el 49.8 %, casi la mitad de la muestra. López-Cabarcos, Vázquez-Rodríguez y Picón-Prado (2004) en su estudio realizado sobre una muestra local de profesores y PAS de la Universidad de Santiago encuentran que la prevalencia del *mobbing* es del 17 %.

Los datos aquí expuestos, reflejan que nos encontramos ante un problema que afecta de forma significativa a un conjunto numeroso de trabajadores sin importar el sector de actividad en el que trabajen. Además, estamos ante un problema de índole global, cuyas consecuencias tanto para las personas que lo sufren como para sus familiares y las organizaciones donde trabajan pueden ser devastadoras.

1.3 CONCEPTUALIZACIÓN DEL FENÓMENO

El término *mobbing* desde sus inicios ha sido utilizado en distintos contextos pero siempre compartiendo un significado común, una situación de desventaja para alguien causada por el comportamiento de quienes tiene a su alrededor. El médico Suizo Heineman (1972) utilizó por primera vez el término para referirse a un comportamiento muy destructivo realizado por un grupo de niños contra un solo niño. Por su parte, el etólogo Lorenz (1991) empleó el término para describir un comportamiento específico de un tipo de animales; en concreto, los ataques de un grupo de animales que amenazan a un animal aislado. En el mundo laboral, la primera aproximación al fenómeno vino de la mano de Brodsky (1976), quien a través del análisis de casos reales describe la figura del trabajador acosado. Sin embargo, fue el psicólogo Heinz Leymann, en sus investigaciones sobre la salud y la seguridad en el trabajo a comienzos de la década de los años ochenta (Leymann y Gustavsson, 1984), quien acuñó por primera vez el término *moobing*

para hacer referencia a comportamientos similares a los anteriores pero acontecidos en el mundo laboral.

El concepto mobbing en su traducción al castellano significa acoso psicológico. Desde la primera vez que se acuñó el término, han proliferado una gran variedad de conceptos para referirse al mismo fenómeno. Entre los términos utilizados encontramos, mobbing, bullying laboral, acoso psicológico, hostigamiento psicológico, temor psicológico, acoso moral, abuso emocional en el trabajo o violencia psicológica en el lugar de trabajo.

Aunque todos estos términos hacen referencia al concepto que nos ocupa sin apenas diferencias, si existen algunas connotaciones semánticas en dos de los términos señalados que cabría tener en cuenta, en concreto entre los términos mobbing y bullying laboral.

Por un lado, el término mobbing fue acuñado por Leymann (1990) para describir *“una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado sobre otras personas/s en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de las víctimas, su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esas personas acaben abandonando el lugar de trabajo”*. De la definición propuesta se deduce que el planteamiento de Leymann se centra principalmente en el papel de las víctimas y en las consecuencias negativas que éstas padecen. Este planteamiento se extendió con rapidez por la mayoría de los países Europeos. Además, el término mobbing se ha relacionado con el acoso realizado por un grupo más que con un individuo.

Por otro lado, el término bullying laboral fue utilizado principalmente en Estados Unidos y el Reino Unido. El término representa *“un conjunto de acciones negativas realizadas por un individuo, normalmente un superior, hacia un subordinado”*. (Escartín, Rodríguez-Carballera y Zapf, 2012, pp. 17-18). Este planteamiento se ha centrado principalmente en el agresor (focalizando en un solo individuo) y en las acciones realizadas por estos. Además el término se ha relacionado con la violencia física más que con la violencia psicológica.

Desde los primeros trabajos de Heinz Leymann, se han propuesto casi tantas definiciones sobre mobbing como estudios han sido realiza-

dos. Entre ellas encontramos la propuesta por Hirigoyen (1999), quien señalo que todo comportamiento excesivo y sistemático dirigido a atentar contra la dignidad o integridad de una persona poniendo en riesgo su empleo o perjudicando el clima de trabajo, supone un comportamiento de acoso psicológico. En España, a raíz de la aprobación en el Senado el 19 de Junio de 2001 de la resolución sobre acoso psicológico, el fenómeno fue definido como *“el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objetivo de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador”*. Más recientemente, se han propuesto nuevas definiciones que pretender complementar y mejorar las definiciones anteriores. Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2011, pp.22) afirman que *“el mobbing/bullying ocurre si alguien se convierte en objetivo y es sistemáticamente acosado, ofendido, excluido socialmente, o es forzado a hacer tareas humillantes, si la persona en cuestión es llevada a una posición inferior con dificultades para defenderse por sí misma, y si además ocurre repetidamente (p.ej., al menos una vez por semana) y por un largo período de tiempo (p.ej., al menos 6 meses)”*. Y por su parte Escartín, Rodríguez-Carballeria y Zapf (2012, pp. 42) proponen una definición completa y una definición operativa. En cuanto a la definición completa, describen el mobbing como *“el conjunto de comportamientos –de diferente tipo (emocionales, cognitivos, conductuales y contextuales) y severidad– realizados sobre una persona y/o su contexto laboral, que por su propia naturaleza, duración y repetición son dañinos para los miembros de la organización y, en la mayoría de los casos, también para la organización en sí misma”*. En lo que respecta a la definición operativa, entienden el mobbing como *“el conjunto de comportamientos realizados sobre una persona y/o su contexto laboral, que por su propia naturaleza, duración y repetición, son dañinos para los miembros de la organización y, en la mayoría de los casos, también para la organización en sí misma”*.

Al margen de las definiciones propuestas, si parece existir un consenso científico sobre los elementos que permiten identificar y clasi-

ficar las conductas para hablar de existencia de mobbing (Escartín, Rodríguez-Carballeira y Zapf, 2012). Estos elementos son la frecuencia y duración de las conductas; la naturaleza y severidad de las conductas; el poder, direccionalidad e intencionalidad de las conductas y la invisibilidad y subjetividad de las conductas de acoso psicológico.

1.3.1 Frecuencia y Duración de las Conductas

La comunidad científica ha aceptado que para hablar de presencia de mobbing es necesario que exista un conducta negativa al menos una vez por semana y que dicha conducta se mantenga a lo largo de los meses. Desde los trabajos de Leymann parece aceptarse como criterio temporal que las acciones se mantengan al menos durante 6 meses. Es más, para Leymann la diferencia entre mobbing y un conflicto puntual se encuentra en la frecuencia y duración de las conductas y no en que conducta y en como esta se ejecuta (Leymann, 1990, 1992, Leymann y Tallgren, 1989).

Sin embargo, hay que tomar este criterio con cierta cautela, porque se pueden cometer falsos positivos, es decir, conductas de mobbing que no cumplan el criterio temporal y no se clasifiquen como tales. Aunque generalmente el mobbing puede entenderse como una serie de acciones que se dan a lo largo del tiempo, también puede aparecer si se da una única acción que conlleve una consecuencia negativa permanente en el tiempo.

Por lo tanto, el mobbing hay que entenderlo como un proceso que sucede a lo largo del tiempo y su análisis requiere de la observación sistemática y periódica, no sólo de las acciones sino también de sus consecuencias.

1.3.2 Naturaleza y Severidad de las Conductas

Los estudios llevados a cabo sobre la naturaleza del mobbing lo presentan como un fenómeno multidimensional, es decir, como un conjunto de acciones que pueden diferenciarse entre sí. La primera categorización de comportamientos fue propuesta por Leymann (1996) en base a los efectos que producían en las víctimas. Leymann propuso cinco categorías:

- ✓ Acciones que afectan a las posibilidades de comunicación de las víctimas.
- ✓ Acciones que afectan al mantenimiento de los contactos sociales.
- ✓ Acciones que afectan a la reputación de la víctima.
- ✓ Acciones que afectan a la situación laboral de la víctima.
- ✓ Acciones que afectan a la salud física de la víctima.

Debido a la evolución de la implicación de la sociedad con el fenómeno, la clasificación de Leymann no es del todo acertada en la actualidad, puesto que existen legislaciones específicas para tratar casos de violencia física y sexual, por lo que la última categoría de su clasificación no debiera contemplarse como *mobbing*. En su defecto, se han ido sucediendo otras clasificaciones con el fin de abordar de una manera más completa el fenómeno. Entre ellas se encuentra la clasificación propuesta por Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2011), estos autores diferencian entre acciones dirigidas a la persona (como por ejemplo, insultos, rumores, críticas...) y acciones dirigidas al trabajo (como por ejemplo, carga de trabajo excesiva, tareas sin significado o ausencia de tareas...). Recientemente y en la misma línea que la taxonomía anterior, se encuentra la clasificación de Rodríguez-Caballeira, Escartín, Visauta, Porrúa y Martín-Peña (2010). Estos autores clasifican las conductas en acciones directas, es decir aquellas dirigidas a causar un daño en la persona directamente, y en acciones indirectas, es decir, aquellas dirigidas a causar un daño en el contexto que envuelve a la víctima (relaciones sociales, información, condiciones laborales...). Dentro de las acciones directas, analizan las conductas desde un punto de vista psicosocial, diferenciando entre la emoción, la cognición y la conducta:

- ✓ Emoción. En esta categoría se incluyen todas aquellas acciones que se dirigen a agredir los sentimientos y emociones de la víctima.
- ✓ Cognición. En esta categoría se incluyen todas aquellas acciones que se dirigen a menospreciar los conocimientos, experiencias, esfuerzos... del trabajador.

- ✓ Conducta. En esta categoría se incluyen todas aquellas acciones que se dirigen a desprestigiar la importancia del rol que desempeña el trabajador.

Dentro de las acciones dirigidas a causar un daño en el contexto (acciones indirectas), los autores diferencian entre tres tipos de acciones, aislamiento, acciones sobre el control y/o manipulación de información y acciones sobre el control y/o abuso de condiciones laborales:

- ✓ Aislamiento. En esta categoría se incluyen todas aquellas acciones que tienen como consecuencia la limitación o inhibición de las interacciones de la víctima con los compañeros de trabajo.
- ✓ Control y manipulación de la información. En esta categoría se incluyen todas aquellas acciones que tienen como fin la selección y manejo de la información que se proporciona al trabajador de forma interesada.
- ✓ Control y abuso de condiciones laborales. En esta categoría se incluyen todas aquellas acciones que tienen como consecuencia la degradación de las condiciones laborales del trabajador y de los medios que este utiliza en la realización de su trabajo.

Los estudios realizados ponen de manifiesto que el mobbing no es un fenómeno unidimensional sino que incluye dimensiones que varían en función de la perspectiva de los autores. En cualquier caso, parece existir un cierto consenso sobre cuál de estas dimensiones es la más relevante en términos de severidad, siendo incluso señalada como el componente principal del fenómeno, a saber, la dimensión emocional (Davenport, Schwartz y Elliot, 2002).

1.3.3 Poder y Direccionalidad

En el apartado 2, Datos Epidemiológicos, se informó que en el 70% de los casos de mobbing, las conductas eran ejecutadas por un

superior. Este dato revela que es necesario atender a los desequilibrios de poder entre acosador y víctima para poder analizar el fenómeno. No obstante, el poder no solo hay que entenderlo desde la posición jerárquica sino como “*la probabilidad de que un actor dentro de una relación social esté en condiciones de hacer prevalecer su voluntad al margen de la base sobre la que descansa dicha probabilidad*” (Weber, 1944, pp.43). En este sentido podemos identificar al menos siete modalidades de poder (French y Raven, 1968): Poder de recompensa, poder coercitivo, poder referente, poder legítimo, poder de experto, poder de información y poder de conexión. De esta manera podemos encontrar como trabajadores con una posición jerárquica inferior puede cometer mobbing contra un superior manipulando la información que han de proporcionarle.

Aunque el mobbing puede darse desde cualquier posición, como ya se ha señalado, el caso más probable es que el acoso provenga de una figura superior hacia un trabajador con una posición inferior. En este escenario hablamos de mobbing vertical descendente. Pero podemos encontrar la situación contraria, que el acoso sea realizado por un subordinado hacia un superior, en este caso hablamos de mobbing ascendente. Podemos identificar dos tipos más de mobbing. El mobbing horizontal es aquel que tiene lugar entre compañeros de trabajo que comparten una misma posición jerárquica dentro de la organización. Por último, el mobbing mixto es aquel que se ejerce por varias personas que ocupan posiciones diferentes en relación a la víctima, es decir, tanto un supervisor como los propios compañeros.

1.3.4 Invisibilidad y Subjetividad

Llegados a este punto es necesario advertir sobre dos elementos que caracterizan al fenómeno que nos ocupa y que lo hacen más complejo. Estos elementos se refieren a la visibilidad de las acciones y a su percepción. En lo referente a la visibilidad, simplemente anotar que en la mayoría de los casos, las conductas que se observan no se corresponden con el total de las conductas ejecutadas. En otras palabras, hay ciertas

acciones que hemos categorizado anteriormente que no son directamente observables y, no por ello, deberían ser inexistentes. Por ejemplo, comportamientos que dan lugar a un aislamiento de la víctima, como puede ser la retirada o evasión de los compañeros cuando llega la víctima en cuestión. En cuanto a la objetividad, cabe señalar que existen ciertas conductas que a priori pueden presentar dificultad para ser percibidas como mobbing, ya que pueden ser interpretadas como una acción concreta que objetivamente no implique más que un “no salud”. Por estas razones es necesario volver a enfatizar que el mobbing ha de entenderse como un proceso global que engloba un conjunto de dimensiones y elementos que hay que tener en cuenta para su correcto análisis e identificación.

1.4 DIFERENCIACIÓN CON OTROS CONCEPTOS AFINES

Hasta ahora se ha tratado de conceptualizar el fenómeno y ofrecer una perspectiva amplia sobre qué es el mobbing y cuáles son los elementos que permiten identificarlo. Sin embargo, para una mejor conceptualización es necesario detenerse a observar las diferencias que presenta frente a otros fenómenos con los que puede ser confundido.

1.4.1 Mobbing y Otros Conflictos Laborales

Uno de los aspectos más controvertidos del fenómeno que nos ocupa es ser capaces de diferenciarlo de otros conflictos u actos negativos que tienen lugar en el mundo laboral. Si bien es cierto que los criterios descritos en páginas anteriores permiten identificar cuando estamos ante un caso o no de mobbing, en muchas ocasiones es difícil establecer límites conceptuales entre conductas negativas y conductas de acoso.

Entre las conductas negativas presentes en el mundo laboral podemos encontrar los conflictos, la agresión, el incivismo laboral, tensiones laborales o enfrentamiento organizacional (Escartín, Rodríguez-Car-

balleira y Zapf, 2012). Estas conductas pueden aparecer con probabilidad, sin embargo si éstas aparecen de manera esporádica y puntual, no son reincidentes, no implican un trato diferente entre los distintos trabajadores y sus consecuencias negativas no son perdurables en el tiempo no deberían ser categorizadas como *mobbing*. Que no sean clasificadas como tal, no implica que estos actos no acarreen consecuencias negativas en los trabajadores; por ello deberán ser analizadas con cautela para encontrar las causas por las que han tenido lugar. Entre las causas más probables se encuentran, dificultades en el proceso de comunicación, liderazgos abusivos, problemas de cultura organizacional..., entre otras.

En cualquier caso, es importante tener en cuenta, que aunque estos actos puntuales no puedan ser categorizados como *mobbing*, si no se previenen con la suficiente antelación corren el riesgo de sufrir un proceso de escalada, es decir un aumento de su frecuencia y de su intensidad. De producirse dicha escalada, estaríamos haciendo frente a un problema de *mobbing*.

1.4.2 *Mobbing* y estrés

El estrés laboral puede definirse como la respuesta inespecífica del organismo cuando las exigencias del puesto de trabajo (por ejemplo, la imposición de plazos, la sobreactividad o sobrecarga, las cargas de coordinación o los conflictos personales) son elevadas en comparación con el margen decisorio que posee el trabajador sobre dicha situación (es decir, la combinación del control que el trabajador tiene sobre las tareas, un control socialmente predeterminado, y el uso de sus capacidades) (Karasek, 1998; Karasek y Theorell 1990).

En la definición dada puede observarse que entre las exigencias del puesto de trabajo los autores incluyen entre las demandas, algunas de las acciones a las que hemos hecho referencia con anterioridad. Si estas demandas superan la capacidad de la persona para hacerles frente, el resultado de esa situación es una activación fisiológica inespecífica del

cuerpo, es decir, una respuesta de estrés. En resumen, el estrés es el resultado de una situación concreta.

A la hora de definir el mobbing se han ofrecido distintas definiciones que intentaban conceptualizar el fenómeno abarcando todos los elementos que lo componen, todas ellas compartían un elemento común, el mobbing da lugar a consecuencias negativas para las personas que lo sufren. En este sentido, el estrés puede ser considerado como una respuesta del organismo de la persona que es víctima del mobbing. En otras palabras, el mobbing puede ser entendido como un estresor social (Leymann, 1996) dando lugar a una respuesta de estrés (Piñuel y Oñate, 2002).

1.4.3 Mobbing y Burnout

El burnout o síndrome de estar quemado puede definirse como una respuesta prolongada ante la presencia crónica de estresores emocionales e interpersonales asociados al puesto de trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Esta respuesta implica despersonalización, falta de realización personal y agotamiento emocional.

Según la definición dada nos encontramos, de nuevo, ante una respuesta del organismo a un estresor permanente en el tiempo. En este caso concreto, los estresores a los que hay que hacer frente suelen referirse a características propias de la ocupación y del puesto de trabajo, como por ejemplo, la sobrecarga de trabajo, las presiones temporales, la falta de recursos u ocupaciones que implican trabajar de forma intensiva con personas (Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2007).

Como se puede comprobar a tenor de lo expuesto, el burnout además de ser una respuesta, incluye causas que dependen directamente de la definición de las tareas del puesto y de las características propias de la ocupación en cuestión, no de un acto intencionado por parte de una persona con una clara intención de causar un daño, como es el caso del mobbing.

1.5 COMPORTAMIENTOS DE MOBBING

A continuación se describen los comportamientos de mobbing más frecuentes encontrados en una muestra de 2.410 trabajadores de la Comunidad de Madrid por Piñuel y Oñate (2002). Los comportamientos se presentan en orden de mayor a menor frecuencia de aparición.

1. Asignar trabajos sin valor o utilidad.
2. Rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o de sus competencias.
3. Ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo.
4. Desvalorar sistemáticamente el esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros.
5. Evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.
6. Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
7. Menospreciar o menoscabar personal o profesionalmente a la persona.
8. Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.
9. Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior.
10. Ningunear, ignorar, excluir o hacer el vacío, fingir no verle o hacerle invisible.
11. Interrumpir continuamente impidiendo expresarse y avasallando a la persona.
12. Intentar desmoralizar o desanimar a la persona.
13. Abrumar con una carga de trabajo insostenible con vistas a agobiar a la persona.
14. Destabilizar emocionalmente a la persona para “hacerla explotar”.
15. Asignar tareas o trabajos absurdos o sin sentido alguno.
16. Realizar críticas y reproches por cualquier cosa que hace o decisión que toma en su trabajo.

17. Controlar aspectos de su trabajo de forma malintencionada para intentar “cazar” a la persona.
18. Acusar sin base o fundamento por incumplimientos, errores, fallos inconcretos y difusos.
19. Modificar el trabajo a realizar o sus responsabilidades sin decirle nada.
20. Minusvalorar y echar por tierra el trabajo sin importar lo que haga.
21. Humillar, despreciar o minusvalorar en público a la persona ante colegas o ante terceros.
22. Chillar, gritar, o elevar la voz con vistas a intimidar.
23. Privar de información imprescindible y necesaria para hacer el trabajo.
24. Distorsionar malintencionadamente lo que dice o hace en el trabajo.
25. Prohibir a otros trabajadores hablar con la persona.
26. Forzarla a realizar trabajos que van contra la ética o la legalidad.
27. Dejar a la persona sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.
28. Limitar malintencionadamente el acceso de la persona a cursos, promociones, ascensos etc...
29. Amenazar a la persona con usar instrumentos disciplinarios contra ella (recisión de contrato, expedientes, despido, traslados forzosos, etc...)

1.6 EL MOBBING COMO PROCESO

Se ha señalado en varias ocasiones a lo largo del texto que la manera más eficaz de analizar y estudiar el mobbing es entendiéndolo como un proceso. En este sentido, podemos distinguir cuatro fases características que pueden ayudar a indentificar si estamos o no ante un caso de mobbing (ver figura 1). Bien es cierto, que no todos los casos han de pasar por la cuatro fases ni tienen porque darse en el mismo orden (Escartín, Rodríguez-Carballeira y Zapf, 2012).

Figura 1. Las Fases del Mobbing.



El mobbing comienza con un **conflicto o incidente crítico** que a priori puede ser insignificante, de ahí que su identificación resulte complicada para terceras personas, e incluso la propia víctima puede interpretarlo como un roce habitual del mundo laboral. Debido a esta sutileza, el conflicto no es percibido o no se le atribuye la importancia real. Lo más probable es que el conflicto no sea resuelto y comience un proceso de escalada donde los conflictos van cobrando mayor entidad, siendo más visibles y directos.

En la segunda fase, denominada **estigmatización**, se produce lo que propiamente puede ser denominado mobbing. La situación estigmatiza a la persona frente a sus compañeros produciendo un cambio en su situación. Esta fase se caracteriza por la acumulación de pequeñas acciones que producen en la víctima indefensión aprendida y dan lugar a la pérdida del apoyo del grupo. Generalmente la víctima comienza a percibir durante esta fase el acoso que está sufriendo, sin embargo suele quitarle importancia esperando que la situación vuelva a la normalidad si deja pasar los acontecimientos. A pesar de que la víctima del acoso reste importancia a la situación, los efectos que está produciendo se hacen visibles en cuestión de tiempo, entre estos efectos podemos encontrar mal desempeño, auto-aislamiento, baja motivación, ... etc.

En la tercera fase, el fenómeno se expande, llegando información sobre su existencia hasta los niveles jerárquicos más altos de la organización, fase conocida como la **intervención de la dirección**. La información que recibe la dirección, generalmente no se centra en el papel de la víctima como persona acosada, sino más bien, como un

trabajador cuyo rendimiento ha disminuido. La dirección atribuye la causa del bajo rendimiento a características propias del trabajador, en vez de atribuir las a causas externas a la persona, es decir, a ciertos elementos del contexto laboral donde la persona trabaja; lo que se conoce como error fundamental de atribución. Este error consiste en explicar la conducta de una persona, subestimando el efecto que tiene la situación y sobrestimando el grado de implicación de las disposiciones personales (Ross, 1977). La dirección intervendrá en la situación desde su perspectiva, amonestado el bajo desempeño de la persona afectada, apoyando sin saberlo al acosador y culpando a la víctima.

La cuarta fase se deriva directamente de la tercera y hace referencia a la **exclusión** del trabajador de la actividad laboral o incluso de la propia organización. Esta exclusión puede ser debida a una decisión voluntaria de abandonar, a una decisión de la dirección o a razones de salud derivadas del acoso experimentado.

1.7 UN MODELO DE ANÁLISIS

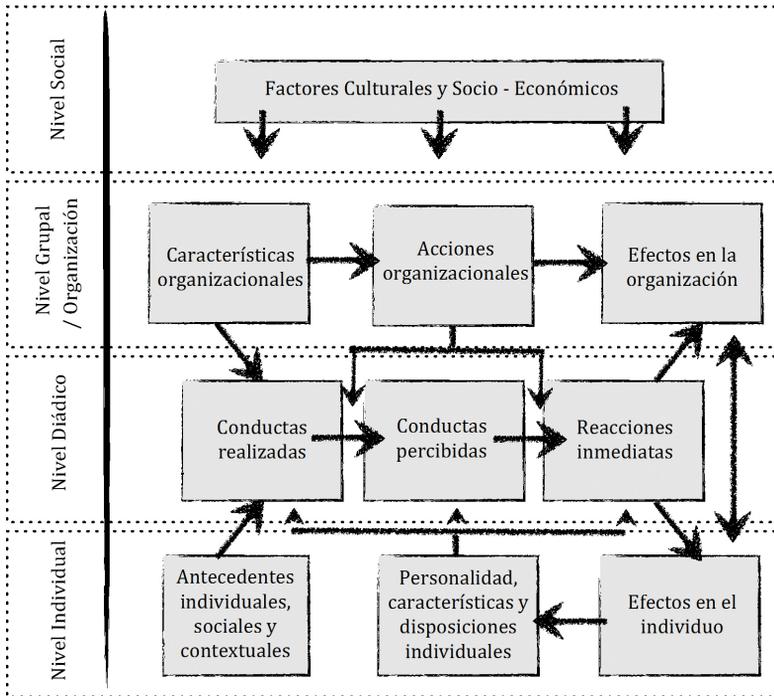
A lo largo del texto se ha hecho hincapié en que el diagnóstico y estudio del mobbing requiere de una visión holística que abarque todas las variables que entran en juego en el contexto afectado. Antes de entrar a analizar el fenómeno en términos de causas y consecuencias, es necesario desmenuzar los niveles de análisis a los que hay que atender. Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2011) proponen un modelo de mobbing que tiene en consideración cinco niveles de análisis.

1. Nivel Individual. Este nivel comprende por un lado, la personalidad, características, disposiciones individuales, factores demográficos y circunstancias sociales actuales tanto de la víctima como del agresor. Y, por otro lado, los antecedentes individuales, sociales y contextuales tanto de la víctima como del agresor.

2. Nivel Diádico. Este nivel atiende a la interacción que se produce entre víctima y agresor (conducta realizada – conducta percibida – reacción), a la dinámica del conflicto y a las diferencias presentes entre la víctima y el agresor, como por ejemplo, las diferencias de poder.
3. Nivel Grupal. Este nivel hace referencia a la existencia de grupos en el contexto afectado, a las características distintivas de los grupos existentes y al análisis de la pertenencia de víctima y agresor a uno u otro grupo (endogrupo – exogrupo).
4. Nivel Organizacional. Este nivel comprende varios aspectos. Por un lado, al estudio de factores organizacionales que aumenten las probabilidades de ocurrencia, como por ejemplo, ciertas características de la organización como una cultura organizacional débil, tipos de liderazgo autocráticos, redes de comunicación interna inexistentes o deterioradas, política salarial no ajustada al desempeño, inexistencia de una política de promoción clara, etc. Y, por otro lado, el estudio de las acciones organizacionales encaminadas a la inhibición de las conductas negativas.
5. Nivel Social. El último nivel abarca todos los factores socioeconómicos, legales, históricos, culturales de la sociedad concreta a la que pertenezca la organización.

Este modelo en la actualidad cuenta con una gran apoyo en la comunidad científica, puesto que no atribuye la responsabilidad a la víctima ni a su proceso de victimización, si no que reparte la responsabilidad entre otros aspectos organizacionales.

Figura 2. Modelo teórico Einarsen et al (2011).



1.8 LAS CAUSAS DEL MOBBING

A continuación se presentan las causas, que según la investigación, hacen más probable que aparezca o no el fenómeno. El mobbing no es el resultado de la existencia de una única causa sino que más bien, aparece por la ocurrencia de varias de ellas que actúan como factores motivadores facilitando la conducta de acoso. Además, hay que tener en cuenta, que las primeras publicaciones sobre el análisis del fenómeno ayudaron a concienciar sobre un problema real desconocido, pero también generaron una serie de estereotipos sobre cómo es la víctima del mobbing y cómo es su agresor. Llegando a provocar en la sociedad la imagen de una víctima que se caracteriza por ser

buena persona y buen trabajador, mientras que el agresor es visto como alguien mediocre al que casi se puede categorizar de psicópata (Escartín, Rodríguez-Carballeira y Zapf, 2012). Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones no se cumple el estereotipo y no debe esperarse que sea así. El fenómeno debe ser analizado con la mayor objetividad posible para poder advertir todos los elementos del contexto que nos pueden pasar desapercibidos.

1.8.1 Causas relacionadas con los trabajadores

EL ACTOR O ACTORES

En lo que se refiere a la personalidad del actor/es de las conductas de *mobbing*, los estudios empíricos ponen de manifiesto que una característica bastante habitual es tener una autoestima excesivamente alta (Zapf y Einarsen, 2003). Una autoestima exagerada está estrechamente relacionada con altos niveles de perfeccionismo, de arrogancia y de narcisismo (Ashford, 1994; Baumeister, Heatherton y Tice, 1993). Sin embargo, existe otra línea de investigaciones que plantea que el acosador también puede comportarse de ese modo como un medio para protegerse. En este caso, el acosador sería una persona con una baja autoestima, llena de inseguridades (Leymann, 1996). Por otro lado se ha encontrado que el acosador se caracteriza por ser una persona celosa, controladora, con una alta ambición de poder a la par que un déficit en habilidades sociales (Davenport, Schwatz, Elliot, 1999). Existen otros autores que plantean que el acosador se caracteriza por una personalidad propensa a la violencia y mentalmente rígidas (Ashforth, 1994), características que aumentan la probabilidad de ejercer acoso psicológico.

Por otro lado, y dejando al margen la personalidad del acosador, se ha señalado que otro de los posibles factores individuales a tener en cuenta es el comportamiento político (Robbins y Judge, 2009). Este comportamiento hace referencia a un conjunto de conductas que buscan proteger y aumentar los intereses personales propios.

LA VÍCTIMA

En lo que se refiere a los factores individuales relacionados con la víctima que pueden convertirse en causas de mobbing, se han encontrado ciertas características de personalidad que parece coexistir en una gran mayoría de las víctimas y que parecen aumentar el riesgo de convertirse en víctimas de acoso. Así, se informa que las víctimas se caracterizan por ser personas inseguras y con bajos niveles de autoestima, además de presentar ciertos problemas de dependencia (Escartín, Rodríguez-Carballeira y Zapf, 2012). Por otro lado, se describe a la víctimas como personas con altas puntuaciones en neuroticismo (Vartia, 1996), personas rígidas y paranoicas (Brodshy, 1976), personas poco estables emocionalmente (O'Moore, Seigne, McGuire y Smith, 1998) o con tendencia a sufrir episodios de ansiedad y depresión (Zapf, 1999).

1.8.2 Causas relacionadas con el grupo de trabajo

El nivel grupal es el que menos atención ha recibido desde la comunidad científica, quizá sea debido a la concepción del conflicto como algo natural a cualquier grupo social y necesario en las interacciones cotidianas (Brodsky, 1976). En cualquier caso, parecen existir al menos, dos factores motivadores del mobbing que lo hacen más probable. En primer lugar, encontramos las diferencias individuales en relación a los otros miembros del grupo, es decir, estar en posesión de una cualidad significativamente diferente al resto, como por ejemplo ser una mujer dentro de un grupo de hombres. En segundo lugar, encontramos, las diferencias intragrupales; estas diferencias no se refieren al “ser distinto” sino al “comportarse de manera diferente a lo que el grupo ha decidido”. Es decir, si el grupo percibe que uno de sus miembros puede ser una amenaza para su supervivencia ya que éste no respeta las normas sociales establecidas por el grupo, aumentan las probabilidades de que el grupo ejecute determinadas acciones encaminadas a la expulsión del miembro en cuestión.

1.8.3 Causas relacionadas con la organización

En último lugar, cabe señalar las causas o factores motivadores relacionados con las características de la organización. Anotar que estas características no son condición “sine qua non”, es decir, se comportan como características de la situación que aumentan el riesgo de aparición de conductas de *mobbing*, debido a las dinámicas de interacción que crean entre los miembros de una organización. Entre las características organizacionales estudiadas se han encontrado la falta de apoyo y desinterés de los superiores, la falta de autonomía, la falta de claridad respecto a los objetivos, la falta de estructuras y canales de información, la falta de medios y de personal, la falta de seguridad de las condiciones laborales o la falta de transparencia en las tareas (Rodríguez-Muñoz, Martínez, Moreno y Gálvez, 2006). A continuación se desarrollan algunas de ellas.

TIPO DE LIDERAZGO

Las investigaciones realizadas ponen de manifiesto que existen dos tipos de liderazgo que acentúan las probabilidades de riesgo. Por un lado, encontramos el líder denominado “laissez faire” (Blake y Mouton, 1964). Este líder se caracteriza por su ausencia de actuación, utiliza un estrategia de interacción distante, neutra y legalista, conformándose con la supervivencia del grupo. En este caso, el grupo espera a que se le diga que se espera de él, no se crea un sentimiento de grupo. El peligro de esta situación es que ante la incertidumbre, aumenten los conflictos entre los compañeros, llegando a ejecutarse acciones negativas hacia alguno de los miembros del grupo. Si estas acciones no tiene una consecuencia negativa por parte del líder, la probabilidad de ocurrencia en el futuro es muy alta, por lo que nos encontraríamos ante la repetición en el tiempo de una conducta de abuso.

Por otro lado, encontramos el estilo de liderazgo opuesto, denominado “autocrático” (Blake y Mouton, 1964). Este liderazgo se caracteriza por la manipulación eficaz de las condiciones de trabajo pero

con mínima intervención del factor humano. El peligro de este tipo de liderazgo es que el líder se exceda en las críticas y amonestaciones a sus trabajadores, llegando a realizarlas de manera arbitraria.

No obstante, los tipos de liderazgo aquí señalados no se comportan en todas las ocasiones como factores motivadores sino que, bajo ciertas condiciones, son necesarios y eficaces. La lógica impone que el uso de un liderazgo u otro no debe estar reñido a las características del líder sino a las características de los miembros del grupo. En esta línea, Hersey y Blanchard (1982) elaboraron un modelo de liderazgo que se centra en la madurez, tanto técnica como psicológica, de los miembros del grupo. Especificando bajo que condiciones es más eficaz un liderazgo u otro.

COMUNICACIÓN INTERNA

La existencia de una estructura adecuada que favorezca una comunicación interna fluida entre los distintos miembros de la organización es crucial para que el flujo de información fluya sin ningún tipo de problema. La ausencia de canales de información provoca que la información no llegue con la misma rapidez ni con la misma veracidad a todos los lugares. Esto puede dar lugar, por un lado, a la generación de conflictos, y por otro lado, al aislamiento de las víctimas de mobbing. Es más, en algunos casos de mobbing, las organizaciones han argumentado en su defensa que no tenían constancia de que se estuviera produciendo un caso de mobbing en su organización. Aunque en algunas ocasiones este argumento se convierta en realidad, no se debe obviar la necesidad de diseñar distintas vías de comunicación que permitan fluir la información en cualquier sentido, sea cuál sea el contenido o la posición jerárquica de quien trasmite la información.

CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional se define como el conjunto de normas, hábitos y valores que practican los individuos de una organización, y

que hacen de esta su forma de comportamiento. Pueden existir ciertas culturas organizativas que por sus características pueden potenciar o incluso permitir conductas de acoso. Entre estas características podemos encontrar una supervisión estrecha, poca libertad del personal en su trabajo, puestos de trabajado demasiado estandarizados, reglas y procedimientos exageradamente formalizados, una dirección centrada excesivamente en la producción con un escaso interés por el capital humano, presencia de conflictos disfuncionales o destructivos, poca estimulación a la innovación, etc.

POLÍTICAS DE PROMOCIÓN Y RETRIBUCIÓN

En último lugar se hace referencia a ciertas políticas de promoción y retribución que facilitan o incrementan la probabilidad de ocurrencia. Es el caso de aquellas políticas centradas en la competición interna. Aunque a simple vista este tipo de prácticas no debería ocasionar mayor riesgo que otras prácticas, si coexisten en el tiempo la competición como política de promoción y retribución con la escasez de recursos y oportunidades se favorece la generación de conductas encaminadas a desvalorizar, menospreciar, manipular el trabajo de los compañeros frente al de uno mismo.

1.9 LAS CONSECUENCIAS DEL MOBBING

Según las definiciones propuestas de mobbing, los comportamientos negativos realizados debido a su naturaleza, duración y frecuencia resultan dañinos para los miembros de la organización que los sufren y para la organización en sí misma. El alcance de los daños va a depender, principalmente de las características personales de la víctima y de la temporalidad del acoso (frecuencia y duración). Hay que recordar que el mobbing es un proceso que se sucede a lo largo del tiempo, cuánto más tiempo se prolongue, más graves serán las consecuencias a las que de lugar.

1.9.1 Consecuencias relacionadas con la Víctima

Cómo ya se ha señalado, el mobbing presenta una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores. Atendiendo a la definición de salud propuesta por la Organización Mundial de la Salud, esta contempla tanto la salud física, como la salud psíquica y social. Por ello a la hora de atender a cuáles son los daños que pueden tener lugar en la salud de los trabajadores, no sólo se deberían describir los daños en la salud física, sino también en la salud psíquica y social. Antes de comenzar a describir las consecuencias que el mobbing puede tener en la salud de la víctima, es necesario señalar que en algunas ocasiones es difícil establecer una relación de causa – efecto debido a la falta de conocimiento sistemático sobre nuestro estado de salud. El carecer de información sobre nuestro estado de salud antes de padecer un episodio de mobbing, complica la comparación con el estado de salud después de padecerlo y la consecuente demostración de causalidad.

En cuánto a la salud física, el desarrollo de cualquier enfermedad física depende en gran parte de las respuestas fisiológicas activas y de los órganos diana implicados. Una activación fisiológica muy frecuente, duradera o intensa, puede provocar que los órganos diana afectados se desgasten excesivamente sin que les de tiempo a recuperarse, como consecuencia de la falta de recuperación aparecen los trastornos fisiológicos (Labrador, FJ y Crespo, M., 1993). Más de la mitad de las víctimas de mobbing refieren secuelas sobre su salud física (Piñuel y Oñate, 2002). En la tabla 2 se pueden observar cuáles son los principales trastornos fisiológicos relacionados.

Tabla 2. Trastornos fisiológicos relacionados.

Trastornos Cardiovasculares	Hipertensión Arterial
	Enfermedad Coronaria
	Taquicardia
	Arritmias Cardíacas episódicas
	Enfermedad de Raynaud
	Cefaleas migrañosas

Trastornos Respiratorios	Asma Bronquial
	Síndrome de Hiperventilación
	Alteraciones respiratorias
	Alergias
Trastorno Gastrointestinales	Úlcera péptica
	Dispepsia funcional
	Síndrome del colon irritable
	Colitis ulcerosa
Trastornos musculares	Tics, temblores y contracturas
	Alteración de reflejos musculares
	Lumbalgias
	Cefaleas tensionales
Trastornos dermatológicos	Prurito
	Eccema
	Acné
	Psoriasis
Trastornos sexuales	Impotencia
	Eyacuación precoz
	Coito doloroso
	Vaginismo
	Disminución del deseo
Trastornos endocrinos	Hipertiroidismo
	Hipotiroidismo
	Síndrome de Cushing
Trastornos inmunológicos	Inhibición del sistema inmunológico

En cuanto a la salud psíquica, los resultados de las investigaciones también ponen de manifiesto que casi la mitad de las víctimas de *mobbing* muestran problemas de salud psíquica. Los problemas que pueden aparecer o agravarse como consecuencia son muy numerosos, entre los más habituales se encuentran:

- Efectos en el comportamiento motor: Habla rápida, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, precipitaciones, explosiones emocionales, predisposición a accidentes, risas nerviosas, bostezos.
- Estrés Postraumático.
- Conductas de ansiedad, miedo y fobias.
- Depresión y otros problemas afectivos.
- Trastornos esquizofrénicos.
- Conductas adictivas entre las que destacan el consumo de drogas, alcohol y juego patológico.
- Conductas obsesivas – compulsivas.
- Problemas de Insomnio.
- Conductas de alimentación alteradas (obesidad, anorexia, bulimia)
- Trastornos de personalidad.
- Suicidio.

En cuanto a la salud social, los problemas que pueden aparecer como consecuencia del mobbing se centran en la participación plena de la persona en su vida social. Esto se traduce, principalmente, en la ruptura de lazos sociales, en la alteración de los comportamientos sociales y en la falta de participación de las decisiones que afectan a su vida cotidiana (Del Campo, 2008). Además, las víctimas de mobbing presentan mayores tasas de abandono profesional y absentismo que el resto de trabajadores.

1.9.2 Consecuencias relacionadas con los Testigos y Compañeros de trabajo

El mobbing se produce en un entorno laboral donde además de la víctima y el acosador o acosadores, se encuentran otros compañeros de trabajo que suelen ser testigos de lo que ocurre. Aunque a priori no parezca relevante contemplar las consecuencias que puede sufrir este colectivo, una perspectiva global del fenómeno nos advierte sobre la necesidad de contemplarlas. El efecto directo que puede cau-

sar es un deterioro del clima laboral, generando un aumento de la tensión laboral, una disminución de la satisfacción y una reducción del rendimiento (Einarsen y Rakness, 1997). Por otro lado, podemos encontrar sentimientos de miedo, preocupación y culpabilidad en los testigos del acoso. Las personas que se den cuenta de la existencia del problema, pueden sentir miedo y preocupación por poder llegar a ser ellas las próximas víctimas, pero a la vez pueden sentirse culpables por no informar a sus superiores o a quien corresponda, pero si lo hacen las probabilidades de convertirse en las siguientes víctimas aumentan considerablemente.

1.9.3 Consecuencias relacionadas con la Organización

Hasta aquí se han descrito las consecuencias directas sobre la salud de los trabajadores y sobre los testigos y compañeros de trabajo, sin embargo hay que atender a las consecuencias que el *mobbing* produce directamente e indirectamente en la organización. No es necesario que las personas lleguen a enfermar gravemente para que esto repercuta en los resultados empresariales. Que la salud de la víctima sea afectada, aunque sea levemente, conlleva un deterioro en su rendimiento laboral. Cuánto mayor sea la gravedad de las consecuencias en su salud, peores serán los resultados en su trabajo.

Además, también se ha señalado que el rendimiento no sólo disminuye en la víctima sino que también se ve afectado en el resto de compañeros de trabajo. Por otro lado, las tasas elevadas de absentismo y abandono profesional generan costes adicionales a la empresa, no sólo por el hecho de tener que contratar personal nuevo en algunos casos sino porque la carga de trabajo responsable de la víctima hay que distribuirla entre el resto de compañeros, lo que supone un aumento de las demandas para sus otros compañeros e incluso una redefinición de los procesos.

En último lugar, y no por ello menos importante, se encuentran las consecuencias para la organización que van más allá de sus límites ma-

teriales, como es el efecto en la imagen o marca de dicha organización en la sociedad si sale a la luz un caso de mobbing entre sus trabajadores.

Tal es el efecto, que estudios recientes sugieren que las políticas organizacionales que benefician la salud de los trabajadores, también benefician sus resultados. De hecho, una organización saludable se define cómo aquella organización que tiene bajos niveles de enfermedad, lesiones y discapacidad en su fuerza de trabajo y también por su competitividad en el mercado (Ramos, 2001).

1.9.4 Consecuencias relacionadas con la Sociedad

Para terminar la descripción de las consecuencias del mobbing es obligatorio atender a los efectos que el fenómeno puede tener para la sociedad en su conjunto, la cuál tiene que asumir los costes de los procesos de salida de los trabajadores, la asistencia médica necesaria para atender a la víctima, los costes judiciales en caso de producirse alguna demanda y el deterioro de la imagen y significado del trabajo a nivel social.

2.

El estudio del fenómeno mobbing en la UAM

2.1 OBJETIVOS

El presente trabajo se propuso como objetivos: **Describir** el estado del problema entre los trabajadores de la Universidad Autónoma de Madrid (Objetivo 1); **Identificar** los factores determinantes del problema en la Universidad Autónoma de Madrid (Objetivo 2); **Comparar** la incidencia del problema entre diferentes colectivos de la Universidad Autónoma de Madrid (Objetivo 3) y **Predecir** las situaciones de mayor riesgo para la salud de los trabajadores, derivadas del problema (Objetivo 4).

2.2 PARTICIPANTES

El universo del estudio lo constituyen todas las personas que desarrollan su labor profesional en la Universidad Autónoma de Madrid. Según los datos proporcionados por el Defensor del Alumnos, dicho universo ascendía a 4.271 personas, de las cuales 1.244 eran Personal Administrativo (PAS) y 3.027 Personal Docente (PDI).

En términos estadísticos, este tamaño muestral supone asumir un margen máximo de error para las distribuciones generales del $\pm 4,41\%$, (trabajando con un nivel de confianza del 95,5% y considerando la peor

situación posible donde $p=q=50\%$. Se propone realizar una distribución muestral polietápica, con afijación proporcional a las unidades de primera (tipo de personal), segunda (facultad) y tercera etapa (categoría), estableciendo cuotas por sexo y edad. La muestra planteada fue la siguiente:

	Universo	Muestra
PDI	3027	257
PAS	1244	106

Distribución muestra PDI

La muestra se ha planteado mediante el cruce de 3 variables: régimen jurídico, categoría y facultad, quedando la distribución como se muestra en la siguiente tabla:

REGIMEN-CATEGORÍA	FACULTAD									Total
	Económicas y empres.	Ciencias	Derecho	EPS	Filosofía y letras	Profesorado educación	Medicina	OTROS	Psicología	
FUNCIONARIOS										
Funcionario Catedrático	3	12	5	1	6	0	5	0	2	34
Funcionario Titular	7	25	9	3	16	7	7	0	6	80
Laboral Asociado	7	2	2	2	5	6	25	1	1	51
Laboral Ayudante	1	3	1	1	1	0	0	0	0	7
Laboral Ayudante doctor	1	4	0	1	2	1	0	0	1	10
Laboral Contratado doctor	5	7	2	2	3	2	2	0	2	25
Colaborador/ Visitante	1	0	0	0	1	1	2	0	0	5

PERSONAL INVESTIGADOR Y BECARIOS										
Personal investigador	0	20	2	1	6	1	4	0	2	36
Becario	0	3	0	0	1	0	0	5	0	9
Total general	25	76	21	11	41	18	45	6	14	257

Distribución muestra PAS

En este caso, la configuración de la muestra se establece en función de Régimen jurídico y Unidad donde desarrolla el trabajo. En esta última variable, se diferencian 2 categorías: Facultades (donde se agrupan a todas las unidades descentralizadas en las distintas facultades) y Servicios generales, donde se incluyen todas aquellas unidades que actúan de forma global para el conjunto de la UAM: gerencias, vicegerencias, vicerrectorados, servicio de investigación, ...).

La muestra resultante ha sido la siguiente:

REGIMEN-CONTRATO	CENTRO		
	Facultades	Servicios generales	Total general
Becarios	17	4	21
Funcionarios de carrera	16	22	38
Funcionarios interinos	2	4	6
Laborales fijos	9	18	27
Laborales temporales	4	10	14
Total general	48	58	106

Se han realizado un total de 443 entrevistas, de las cuáles 381 ha sido entrevistas telefónicas y 62 han sido encuestas vía web autoaplicada. De las 443 personas entrevistadas, 229 eran hombres (51.7 %) y 214 eran mujeres (48.3 %), con una media de edad de 45.3 años (DT = 10.68). En cuanto al colectivo laboral, 144 personas pertenecían al personal de administración y servicios (PAS), es decir el 32.5 % de los encuestados, y 214 personas pertenecían al personal docente e investigador, es decir el 67.5 % de la muestra. En cuanto a la antigüedad en

el puesto de trabajo, el 9,5 % de los encuestados llevaba en su puesto menos de 1 año, el 12 % de los encuestados entre 1 y 2 años, el 20.1 % de los encuestados entre 2 y 5 años, el 43.8 % de los encuestados más de 5 años y el 14.7 % fueron valores perdidos.

Descendiendo a nivel de tipología profesional, se han realizado 144 entrevistas al personal de administración y servicios (margen de error: $\pm 7,68\%$) y 299 al personal docente e investigador (margen de error: $\pm 5,38\%$)

En cuanto a la distribución muestral, en el caso de la entrevista telefónica se ha realizado de forma polietápica, con afijación proporcional a las unidades de primera (tipo de personal), segunda (facultad/centro) y tercera etapa (régimen/categoría), estableciendo cuotas de control por sexo y edad. En el caso de las entrevistas web autoaplicadas, se seleccionaron aleatoriamente 789 personas (entre aquellas que no habían participado o habían declinado participar en la fase de encuestación telefónica), utilizando los mismos criterios de distribución aplicados en la fase telefónica.

2.3 INSTRUMENTO DE MEDIDA

Se ha utilizado un cuestionario estructurado y precodificado, basado en la Escala Cisneros de medida del mobbing, incorporando elementos adicionales de interés específico para la investigación. El tiempo medio de aplicación del cuestionario ha sido de 10 a 20 minutos. En el caso del cuestionario web, se procedió a adaptar el mismo a un formato autoaplicado, manteniendo todas las cuestiones y categorías de respuestas utilizadas en el cuestionario para la aplicación telefónica.

2.3.1 Escala Cisneros

La escala CISNEROS es una escala diseñada para evaluar el grado de acoso psicológico sufrido. Está compuesta por 43 ítems, cada ítem describe una conducta de acoso psicológico. El formato de respuesta utilizada es una escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta, donde

(0) es nunca, (1) es pocas veces al año, (2) es una vez al mes, (3) varias veces al mes, (4) es una vez a la semana, (5) es varias veces a la semana, y (6) es todos los días. El análisis de la fiabilidad de la escala total, así como de la discriminación de cada uno de los ítems ha sido realizado en trabajos previos (Pidalgo y Piñuel, 2004). El Alfa de Cronbach encontrado en el presente estudio fue de 0,91.

De la escala Cisneros se desprenden los siguientes indicadores:

- **Indicador** de percepción de padecimiento de *mobbing* (Fidalgo y Piñuel, 2004): *En el transcurso de los últimos seis meses, ¿ha sido usted víctima de, por lo menos, alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de una vez por semana)?*
- **Índices globales** (Fidalgo y Piñuel, 2004; González de Rivera y Rodríguez-Abuin, 2005)
 - **NEAP: Número total de Estrategias de Acoso Psicológico.** Este índice se calcula con un recuento de aquellas respuestas distintas de cero.
 - **IGAP: Índice Global de Acoso Psicológico.** Este índice se calcula sumando las puntuaciones en cada uno de los ítems y dividiendo entre el número de ítems. Este cálculo se realiza para favorecer la interpretación del índice, puesto que se presenta en la misma escala en la que se responden los ítems.
 - **IMAP: Índice Medio de Acoso Psicológico.** Este índice informa sobre la intensidad de las estrategias de acoso sufridas. Se calcula sumando las puntuaciones de los ítems y dividiendo por el índice NEAP. Cuando la diferencia entre el índice IGAP e IMAP es muy grande significa que aunque la persona sufre pocas conductas de acoso, éstas son muy intensas.
- **Indicadores** de las **conductas** de mobbing
 - **Ocurrencia.** Porcentaje de participantes que afirman haber sufrido la conducta.

- **Ocurrencia global.** Porcentaje promedio de los participantes que dicen sufrir estas conductas.
- **Intensidad.** Frecuencia con la que se afirma haber sufrido la conducta.
- Para **Comparar** la incidencia del problema entre diferentes colectivos de la UAM. Se comprueba si el indicador de percepción de padecimiento de *mobbing* varía en función del colectivo al que pertenece la persona (sexo, edad, ámbito PDI/PAS, antigüedad en la UAM y antigüedad en el puesto). Prueba ***Chi-Cuadrado de Pearson***; $\alpha=0,01$.

2.3.2 Elementos Adicionales

Antigüedad:

El cuestionario utilizado para evaluar la ansiedad es la “Hamilton Anxiety Rating Scale” de Hamilton (1959). Está compuesta por 14 ítems con cinco opciones de respuesta. En su validación al español (Lobo, A; Chamorro, L; Luque, A *et al*, 2002) se encontró un alfa de Cronbach de 0,89 y una fiabilidad test-retest y entre observadores de 0,98 y 0,92, respectivamente.

La escala utilizada para evaluar la ansiedad no especifica claramente si las respuestas fisiológicas o motoras presentes en la persona ocurren como consecuencia de una patología física, para conocer si estas respuestas están o no están relacionadas con otro problema, se incluyó un ítem donde se preguntaba si alguna vez había recibido tratamiento relacionado con alguna de las características que se habían señalado anteriormente (“¿Alguna vez ha recibido tratamiento relacionado con alguna de las características que se han señalado anteriormente?”).

Por otro lado, además de conocer la respuesta de ansiedad, interesaba conocer si esta respuesta está presente sólo en el ámbito laboral o por el contrario se da en otros ámbitos distintos. Para conocer la generalización de la respuesta se incluyó un segundo ítem que decía: “Si alguno de los ítems se dan en su caso, señale en que ambientes suelen aparecer: ambiente familiar, ambiente laboral, ambiente lúdico o ambiente social.”

Hábitos de salud:

Por último, se añadieron seis ítems más, con el objetivo de conocer los hábitos de salud, ya que la importancia de la respuesta de ansiedad aumentaba si se daban, estando presentes hábitos de salud. Los ítems que se añadieron fueron:

“¿Hace algún deporte o ejercicio físico?”
“Durante el fin de semana, ¿Dedica tiempo al trabajo? (por norma general)?”
“¿Cree que lleva una alimentación equilibrada?”
“¿Cuántas comidas hace al día?”
“¿Cuántas horas duerme al día?”
“¿Cuántas horas duerme de media al día en el fin de semana?”

2.4 PROCEDIMIENTO

La recogida de datos fue realizada por una empresa ajena a la Universidad Autónoma de Madrid y al Centro de Psicología Aplicada. Esta decisión se fundamenta en la aplicación optimizada de los siguientes criterios: confidencialidad, anonimato, libertad, privacidad, preselección y relación directa. Características esenciales en este tipo de estudios para garantizar tanto la participación necesaria como la no distorsión en las respuestas.

Los datos públicos y publicados de La UAM, constituyen la información de referencia para realizar la selección muestral, por parte de los responsables del CPA.

La recogida de información corrió a cargo de la entidad seleccionada por El CPA, INMARK/TASKPHONE. El acuerdo de colaboración no contiene cesión de datos, garantiza la confidencialidad de los mismos y su tratamiento, bajo condiciones de anonimato, y el compromiso de exclusividad de utilización por una única vez para este estudio.

Con el fin de lograr un mayor número de entrevistas sin distorsionar la representatividad de las mismas, para la recogida de información, se propuso utilizar un procedimiento mixto articulado en dos fases secuenciales:

Fase 1: **Aplicación de una encuesta telefónica asistida por ordenador.** Sobre el total del universo definido, se procedió a aplicar una encuesta telefónica a la muestra representativa descrita con anterioridad.

Fase 2: **Encuesta web mediante invitación por correo electrónico.** Esta segunda fase se activó ya que fue necesario incrementar el tamaño muestral hasta el número deseado. Se invitó a participar a través del correo electrónico a cumplimentar la encuesta vía web a todos aquellos trabajadores de la UAM que no habían participado en la fase anterior.

En la Fase 1, para el desarrollo del trabajo se utilizó el sistema SIRTI (Sistema Integrado de Recogida y Tratamiento de la Información), desarrollado por INMARK para la realización de encuestas telefónicas, que guía de forma automatizada al entrevistador (filtros, preguntas únicas, etc.) en función de las respuestas ofrecidas por los clientes entrevistados, minimizando de esta forma los errores en la cumplimentación del cuestionario.

INMARK procedió a introducir el cuestionario en el sistema SIRTI, incorporando igualmente todas las especificaciones de cumplimentación (instrucciones de aplicación, filtros, tipos de respuesta, etc.) que facilitaba y permitían la adecuada realización del mismo.

Con el fin de garantizar el absoluto control y exhaustividad en la selección de las personas a entrevistar, a la vez que conseguir un mayor rendimiento en el trabajo de campo, los puestos de trabajo asignados a la investigación estuvieron conectados a un sistema experto TIPHONE.

En la Fase 2, con el fin de lograr un mayor tamaño muestral que permitiera reducir los márgenes de error de los resultados de algunas categorías que, a través del sondeo telefónico, no alcanzaron un número elevado de encuestas, se complementó la fase anterior, realizando un sondeo estadístico mediante la aplicación de una encuesta *on line*, similar a la aplicada en la fase anterior.

Básicamente, el procedimiento fue el siguiente:

1. Implementación de la encuesta en formato web. Para ello, se preparó el cuestionario formato web a través de la plataforma SIRTI web. Dicho cuestionario, similar al aplicado telefónicamente, estaba enlazado con el servidor de INMARK donde se recabaran todas las encuestas cumplimentadas.
2. Se elaboró una base de datos del personal docente y administrativo de la UAM. Dicho fichero estaba constituido por todas aquellas personas que no habían sido contactadas a través de la fase telefónica (es decir, se excluyen las personas que habían respondido a la encuesta, aquellas otras que habían declinado colaborar con la misma y los casos en que se detectaron errores).
3. A todas las personas incluidas en la base anterior y de las que se disponía el correo electrónico, se les envió una invitación a participar en la investigación, explicándoles los objetivos de la misma y ofreciéndoles un link a través del cual podían acceder a la encuesta.
4. Se estableció un plazo de recogida de información no superior a 3 semanas. En dicho período, INMARK procedió a enviar dos recordatorios, instándoles a la participación.

Una vez finalizada la recogida de la información, se fusionaron las bases de datos obtenidas en cada una de las fases. En este sentido, y con el fin de poder establecer comparación y pruebas de contraste entre ambas muestras, se identificaron a cada uno de los participantes en función del canal de participación. INMARK proporcionó al Centro de Psicología Aplicada (UAM) la base de datos conjunta con los resultados directos del estudio en formato SPSS.

El trabajo de campo se realizó entre los días 11 y 20 de abril de 2012. Las entrevistas telefónicas se realizaron entre los días 24 de mayo y 5 de junio de 2012.

2.5 ANÁLISIS DE DATOS / TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez finalizado el trabajo de campo se ha procedido a elaborar una base de datos con las respuestas obtenidas en formato SPSS. Los datos recogidos fueron sometidos a una serie de análisis estadísticos a través del programa informático SPSS. Concretamente se llevaron a cabo los siguientes tipos de análisis.

Para describir el estado del problema e identificar los factores determinantes del mismo se efectuaron estadísticos de resumen (frecuencias y medidas de tendencia central) para cada una de las conductas objeto de estudio.

Para Comparar la incidencia del problema en los diferentes grupos identificados se ejecutaron contrastes estadísticos para realizar comparación entre grupos (chi-cuadrado, T de Student, ANOVA, ...).

Por otra parte, el software M-PLUS 6.1 fue utilizado para efectuar un Análisis Factorial Confirmatorio.

3.

Resultados y discusión

3.1 DESCRIPTIVOS BÁSICOS

3.1.1 Ocurrencia de las conductas de acoso

La **ocurrencia** de cada una de las conductas registradas se define como el porcentaje de personas que afirmaron haberla sufrido en algún momento “en el último año”. Esta ocurrencia se presenta en la tabla siguiente (los enunciados completos de las conductas pueden consultarse en el cuestionario –apéndice–):

Tabla 3.- Ocurrencia: porcentaje (%) de personas que dijeron sufrir cada conducta de acoso

Conducta	%	Conducta	%
1. Restricción comunicación	4,1	23. Desestabilización	3,2
2. Ignorar	7,0	24. Menosprecio	6,1
3. Interrupciones continuas	3,2	25. Burlas	0,9
4. Trabajos contra los principios	2,3	26. Críticas vida personal	1,1
5. Evaluación sesgada	9,5	27. Amenazas en persona	0,7
6. Inactividad forzada	2,0	28. Amenazas por escrito	0,2
7. Trabajos absurdos	6,3	29. Gritos	3,2

Conducta	%	Conducta	%
8. Tareas por debajo de competencia	8,1	30. Avasallamiento físico	0,0
9. Tareas rutinarias	7,4	31. Ridiculización	0,5
10. Sobrecarga	1,8	32. Rumores y calumnias	2,5
11. Tareas peligrosas	0,5	33. Privar de información	6,1
12. Impedir seguridad	1,4	34. Limitación de carrera profesional	4,3
13. Perjuicios económicos	0,2	35. Perjuicio imagen	1,8
14. Prohíben comunicar compañeros	1,1	36. Presión indebida	3,2
15. Minusvaloración desempeño	4,5	37. Reducción de plazos	4,1
16. Acusaciones difusas	3,8	38. Modificación de responsabilidad	3,8
17. Acusación sistemática	2,5	39. Desvaloración esfuerzo	3,2
18. Amplificación errores	6,3	40. Desmoralizar	1,6
19. Humillaciones	2,9	41. Inducir a errores	0,5
20. Amenaza uso disciplinario	0,9	42. Monitorización perversa	1,6
21. Medidas de aislamiento	0,5	43. Insinuación sexual	0,2
22. Distorsión comunicación	3,4		

Como puede observarse en la tabla anterior, la ocurrencia osciló entre el 0% (no padecimiento de la conducta 30: “Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme”) y un máximo del 9,5% (conducta 5: “Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada”).

3.1.2 Ocurrencia Promedio e Intensidad

La **ocurrencia promedio** consiste en el promedio de los porcentajes referidos en la tabla anterior (porcentajes en que se sufrió cada una de las conductas). Esta ocurrencia promedio fue del **3%**.

Las cuatro gráficas siguientes muestran la diferencia entre el porcentaje en que se sufrió cada una de las 43 conductas y la ocurrencia promedio del 3%. Por ejemplo, tal y como se puede observar en la primera gráfica, la conducta 1 (“Restricción comunicación”) se sufrió un 1,1% más que el promedio de 3% (en la tabla anterior, de ocurrencia, se puede comprobar cómo, en efecto, dicha conducta la sufrió un 4,1% de la muestra).

Se realizó una prueba Chi-Cuadrado de Pearson, la cual resultó estadísticamente significativa ($X^2_{(42)}=377,867$; $p<0,0005$), indicando que algunas conductas se sufrieron significativamente en mayor o menor porcentaje que el 3% promedio. Para indicar cuáles son estas conductas, en la gráfica se resalta el contorno de la barra correspondiente en negro. La primera de estas conductas fue la 2 (“Ignorar”), la cual la sufrió un 7% de la muestra, un porcentaje significativamente superior al 3% promedio (más de 2 residuos tipificados corregidos por encima de dicho promedio). En cuanto a las conductas que se sufrieron, por el contrario, en un porcentaje significativamente inferior, la primera de ellas es la conducta 11 (“Tareas peligrosas”), la cual, como se puede observar en la gráfica correspondiente, se sufrió en 2,5 puntos porcentuales menos que el promedio del 3% (es decir, tuvo una ocurrencia del 0,5%), siendo esta diferencia estadísticamente significativa (residuo tipificado corregido inferior a -2).

Figura 3.- Diferencia en ocurrencia con respecto a media del 3%

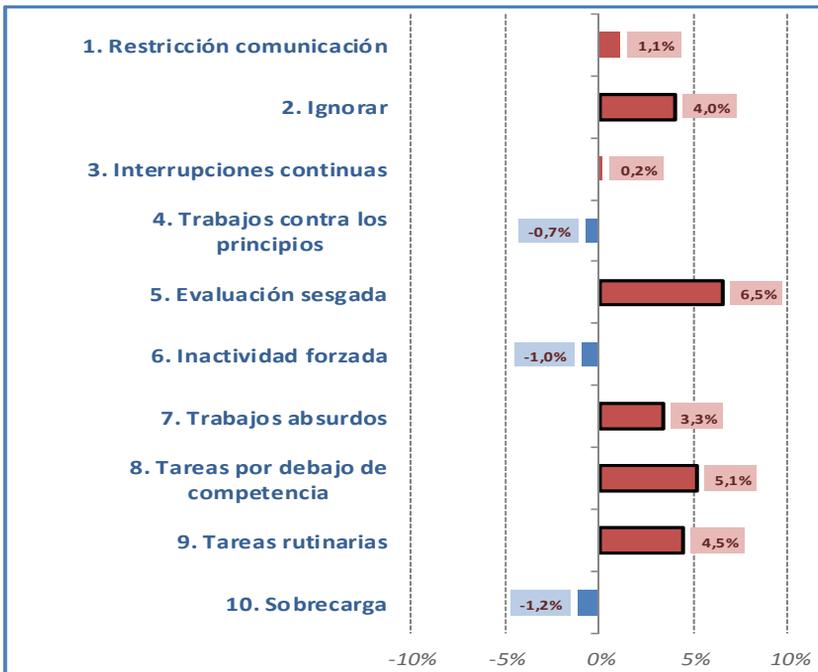


Figura 4.- Diferencia en ocurrencia con respecto a media del 3% (continuación)

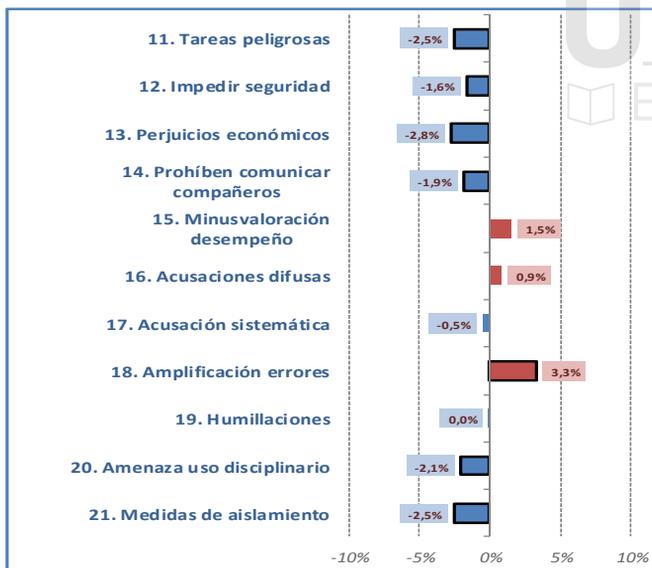


Figura 5.- Diferencia en ocurrencia con respecto a media del 3% (continuación)

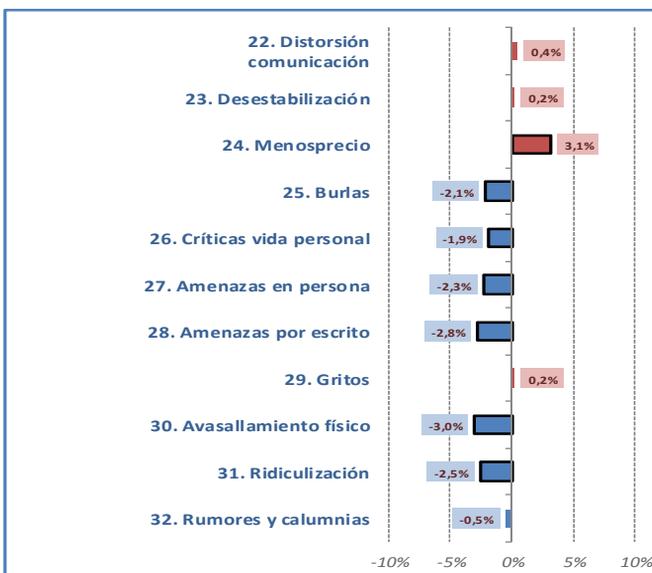
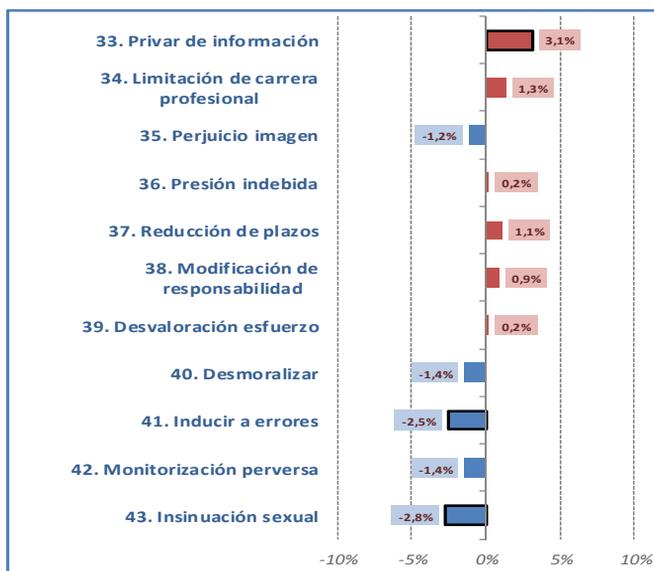


Figura 6.- Diferencia en ocurrencia con respecto a media del 3% (continuación)



Como se puede observar en las gráficas anteriores, las ocho conductas que tuvieron una ocurrencia significativamente superior al promedio del 3% fueron las recogidas en la tabla siguiente:

Conducta	Ocurrencia (%)	Descripción
5. Evaluación sesgada	9,5	Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada
8. Tareas por debajo de competencia	8,1	Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias
9. Tareas rutinarias	7,4	Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno
2. Ignorar	7,0	Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»
7. Trabajos absurdos	6,3	Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido

Conducta	Ocurrencia (%)	Descripción
18. Amplificación errores	6,3	Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes
24. Menosprecio	6,1	Me menosprecian personal o profesionalmente
33. Privar de información	6,1	Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo

Nota. Conductas ordenadas de mayor a menor ocurrencia.

Atendiendo al escalamiento multidimensional realizado por Fidalgo y Piñuel (2004), se trata básicamente de conductas de maltrato directamente ligadas al trabajo (y no tanto a la esfera personal), así como de ninguneo/humillación (frente a coercitivas/punitivas).

En cuanto a la **intensidad** con que se sufrió cada conducta, ésta se midió mediante la frecuencia con que se producía: pocas veces al año o menos; una vez al mes; varias veces al mes; una vez a la semana; varias veces a la semana; todos los días.

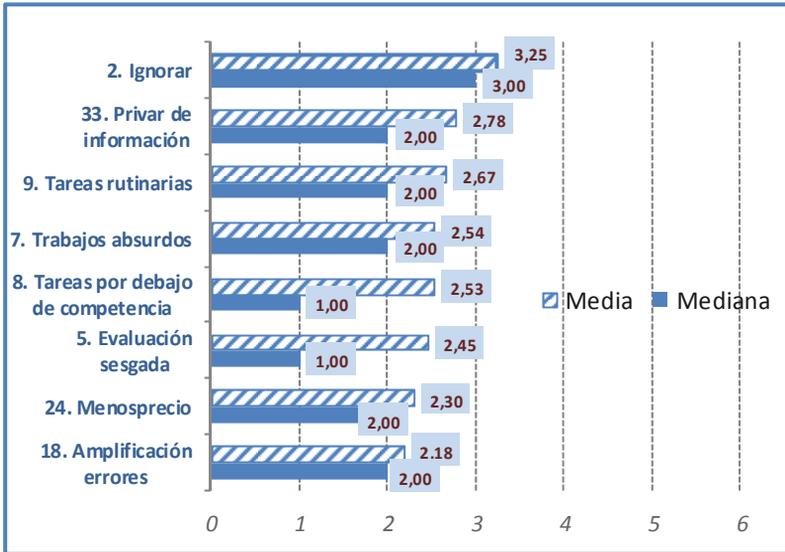
Se destaca en la tabla siguiente únicamente la intensidad de aquellas conductas cuya ocurrencia fue significativamente superior al promedio (según los análisis mostrados anteriormente).

Tabla 4.- Intensidad de las ocho conductas de mayor ocurrencia

Conducta	Ocurrencia (%)	Intensidad (media)	Intensidad (mediana)
2. Ignorar	7,0	3,25	3
33. Privar de información	6,1	2,78	2
9. Tareas rutinarias	7,4	2,67	2
7. Trabajos absurdos	6,3	2,54	2
8. Tareas por debajo de competencia	8,1	2,53	1
5. Evaluación sesgada	9,5	2,45	1
24. Menosprecio	6,1	2,30	2
18. Amplificación errores	6,3	2,18	2

Nota. Conductas ordenadas según intensidad media. 1: pocas veces al año o menos; 2: una vez al mes; 3: Varias veces al mes; 4: Una vez a la semana; 5: varias veces a la semana; 6: todos los días.

Figura 7.- Intensidad de las ocho conductas de mayor ocurrencia



El promedio de las medias de la tabla anterior fue de **2,58** (entre una vez al mes y varias veces al mes), así como el de las medianas de **1,81** (entre pocas veces al año o menos y una vez al mes). La media es superior a la mediana debido a la presencia de algunos datos atípicos que sufrieron estas conductas en mayor intensidad.

3.1.3 Indicadores

A continuación se presentan tres indicadores propuestos por Fidalgo y Piñuel (2004) para resumir el padecimiento de las 43 conductas de acoso registradas en la escala Cisneros.

NEAP: Número total de estrategias de acoso psicológico

El NEAP indica el número de conductas de acoso sufridas por cada persona entrevistada, es decir, el número de veces que cada persona contestó afirmativamente a la pregunta “¿La padece o la ha pade-

cido en la UAM a lo largo del último año, aunque haya sido de forma ocasional?”.

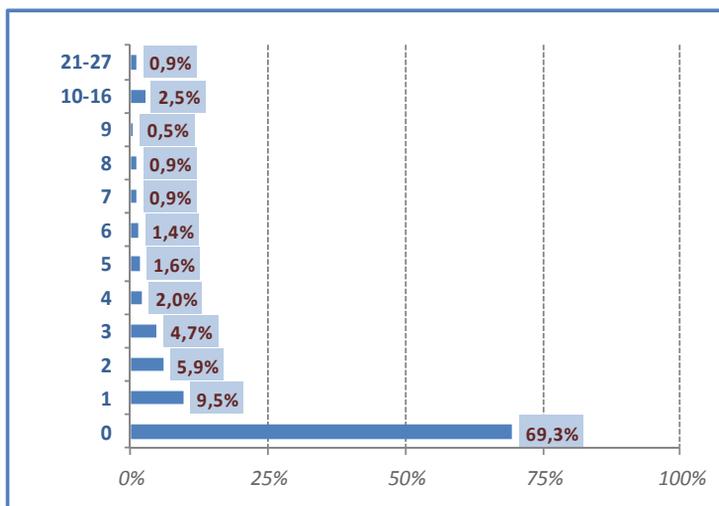
En la medida en que se trata de 43 preguntas, el rango del índice NEAP oscila entre 0 y 43. La tabla siguiente muestra una serie de estadísticos descriptivos de este índice.

Tabla 5.- NEAP: número total de estrategias de acoso psicológico sufridas

Media	1,28
Mediana	0
Desviación típica	3,27
Máximo	27
Mínimo	0
Percentil 75	1
Percentil 95	7

La figura siguiente muestra los valores de NEAP y los porcentajes asociados a cada uno de ellos.

Figura 8.- NEAP: número total de estrategias de acoso sufridas



El NEAP promedio fue de **1,28**, superior a la mediana de 0. Ello se debe a la presencia de unos pocos casos (inferiores al 4%) que sufrieron 10 o más conductas de acoso (hasta un máximo de 27). La mediana es 0, ya que, no sólo un 50% (el valor a que se refiere la mediana), sino cerca del 70% de la muestra no sufrió ni una de las 43 conductas registradas. Es decir, en la otra dirección, que tres de cada diez personas entrevistadas informaron haber sufrido al menos una conducta de acoso en el último año en la UAM, aunque fuese de forma ocasional.

IGAP: Índice global de acoso psicológico

El IGAP resume la intensidad con que la persona entrevistada sufre conductas de acoso. Se trata del promedio de la frecuencia con que sufre las 43 conductas (es decir, el promedio de la intensidad), asignándose un 0 si la conducta correspondiente no es sufrida.

La tabla siguiente muestra los estadísticos descriptivos de este índice.

Tabla 6.- IGAP: índice global de acoso psicológico

Media	0,07
Mediana	0
Desviación típica	0,26
Máximo	3,37
Mínimo	0
Percentil 75	0,02
Percentil 95	0,37

0: No sufre conducta; 1: pocas veces al año o menos; 2: una vez al mes; 3: Varias veces al mes; 4: Una vez a la semana; 5: varias veces a la semana; 6: todos los días.

Como puede observarse en la tabla, el IGAP medio fue de 0,07 (el rango oscila entre 0 y 6). El percentil 95, igual a 0,37, confirma que

solamente unos pocos casos extremos (graves) informaron de un sufrimiento intenso de estas conductas (con el máximo registrado de 3,37, el cual supone haber sufrido el conjunto de conductas, en promedio, entre varias veces al mes y una vez a la semana).

IMAP: Índice medio de acoso psicológico

El IMAP resume la intensidad con que la persona entrevistada sufre las conductas de acoso que dice haber sufrido en alguna ocasión (únicamente éstas). La tabla siguiente muestra los estadísticos descriptivos correspondientes.

Tabla 7.- IMAP: índice medio de acoso psicológico

Media	2,20
Mediana	1,84
Desviación típica	1,46
Máximo	6
Mínimo	1
Percentil 75	2,90
Percentil 95	6

1: pocas veces al año o menos; 2: una vez al mes; 3: Varias veces al mes; 4: Una vez a la semana; 5: varias veces a la semana; 6: todos los días.

En este caso el rango oscila entre 1 y 6, alcanzándose un promedio de 2,20, tal y como recoge la tabla. El máximo obtenido es de 6, que consiste en haber sufrido la/s conducta/s de que se trate con una intensidad de todos los días.

La siguiente es una tabla resumen de los promedios de los tres índices.

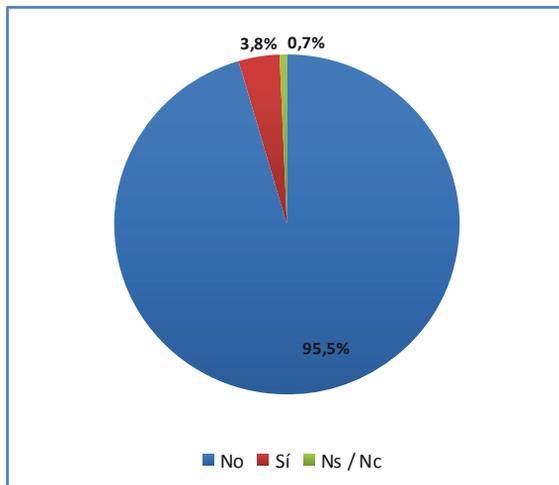
Tabla 8.- resumen índices

Índice	Promedio	Rango
NEAP: Número total de Estrategias de Acoso Psicológico	1,28	0-43
IGAP: Índice Global de Acoso Psicológico	0,07	0-6
IMAP: Índice Medio de Acoso Psicológico	2,20	1-6

Indicador de padecimiento de mobbing:

El indicador que Fidalgo y Piñuel (2004) proponen para identificar a personas que padecen mobbing consiste en contestar afirmativamente a la siguiente pregunta: “En el transcurso de los últimos seis meses, ¿ha sido usted víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de una vez por semana)?”. Las formas de maltrato hacen referencia a las 43 conductas registradas mediante la escala.

Figura 9.- Respuestas de la muestra UAM al indicador de mobbing de Fidalgo y Piñuel (2004)



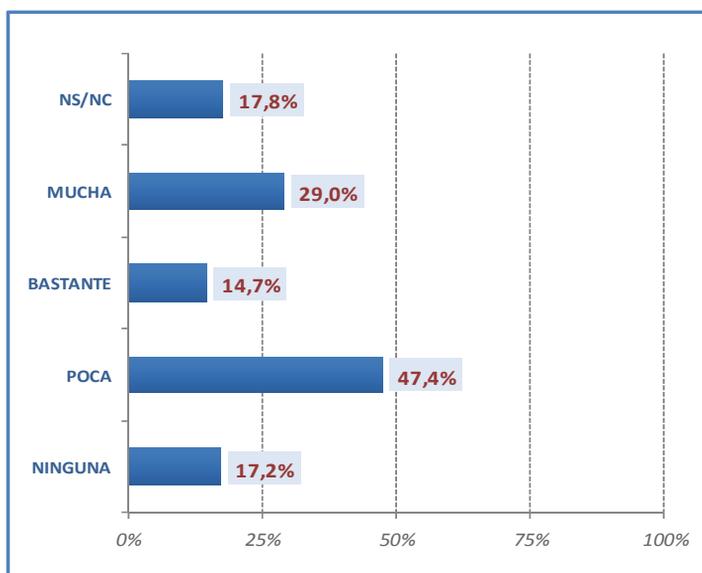
El porcentaje de trabajadores de la UAM que contestó afirmativamente a esta pregunta y que, por tanto, serían consideradas como víctimas de *mobbing* según este indicador, fue del 3,8%.

3.1.4 Percepción Global del Problema

En el cuestionario, además de registrarse las preguntas relativas a la escala Cisneros, que son las que se acaban de referir, se realizaron otras preguntas relacionadas con la percepción de la ocurrencia, tanto en general como propia, del problema del acoso laboral en la UAM, así como una pregunta sobre el bienestar laboral auto-percibido.

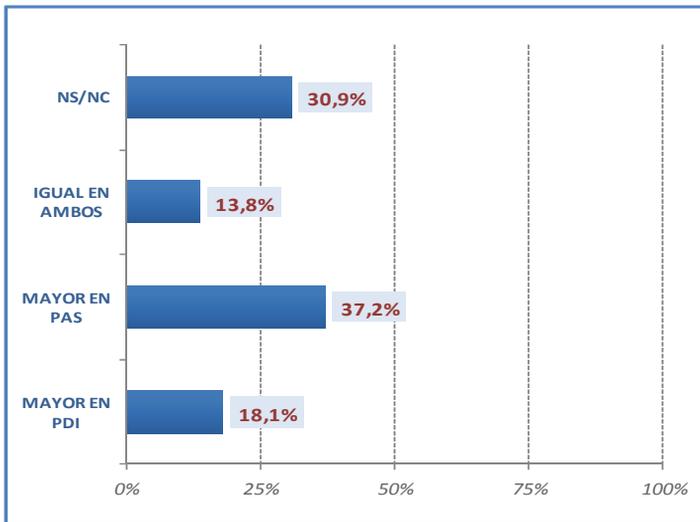
En primer lugar, se preguntó a la muestra entrevistada por la incidencia que creían podían estar teniendo las situaciones de acoso laboral entre los trabajadores de la institución, obteniéndose los resultados reflejados en la figura siguiente. La mayoría opinó que la incidencia del problema es poca o ninguna.

Figura 10.- Percepción global de incidencia del problema



En segundo lugar, se les preguntó, si pensaban que este problema tenía una incidencia superior entre el colectivo PDI o entre el colectivo PAS, o igual en ambos colectivos. La figura siguiente recoge una cierta tendencia a percibir una mayor presencia del problema en el colectivo PAS, algo que, como se mostrará más adelante, no se corresponde con la evidencia recogida en este estudio. Por otra parte, es interesante advertir que la respuesta a esta pregunta estuvo relacionada estadísticamente con si quien respondía pertenecía a uno u otro colectivo trabajador. En concreto, fue entre el colectivo PAS entre quienes más extendida estaba esta percepción de una mayor exposición del propio colectivo al problema del acoso laboral ($X^2_{(2)}=8,782; p=0,012$).

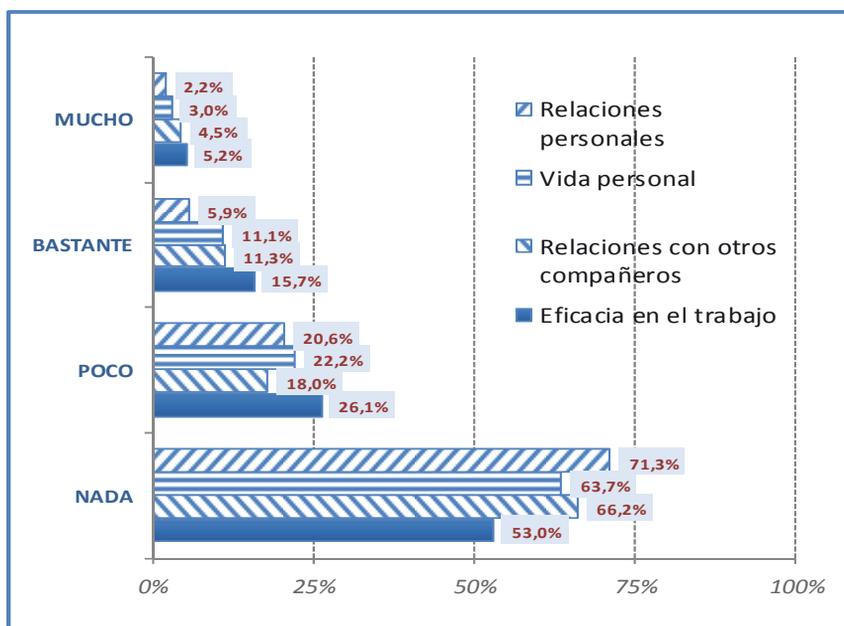
Figura 11.- ¿Percepción de diferente presencia del problema en PDI o PAS?



En tercer lugar, a las personas que habían sufrido alguna conducta de acoso (aproximadamente el 30% de la muestra, tal y como se ha señalado anteriormente), se les preguntó en qué medida pensaban que ello había afectado o afectaba (nada, poco, bastante o mucho) a las relaciones personales que mantenían, a su vida personal en general, a

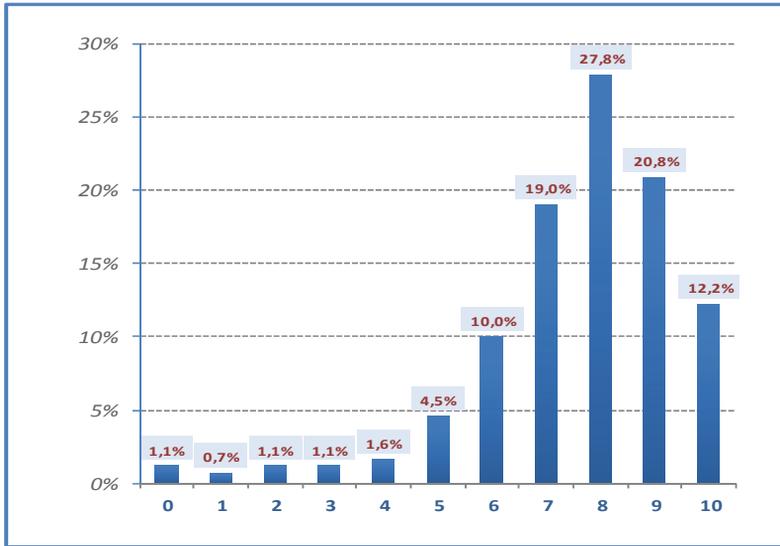
las relaciones con otros compañeros de trabajo y a su eficacia en el trabajo. Los resultados son los mostrados en la figura siguiente, en la que se puede apreciar que el ámbito que estas personas veían más afectado por el sufrimiento de tales conductas era el de la eficacia en el trabajo. Ello concuerda con el hecho de que las conductas de mayor ocurrencia fueron conductas ligadas directamente al trabajo (y no tanto de ámbito personal), tal y como se refirió anteriormente.

Figura 12.- Percepción de las consecuencias del problema en cuatro áreas



Por último, se le preguntó al conjunto de trabajadores entrevistados qué puntuación darían a su bienestar laboral, entre “muy malo” (0) y “muy bueno” (10). Los resultados, tal y como muestra la figura siguiente, fueron bastante satisfactorios, produciéndose una asimetría negativa: la mayoría valoró su salud entre un 8 y un 10, siendo la media de 7,6.

Figura 13.- Bienestar laboral autopercebido (de 0 -muy malo- a 10 -muy bueno-)



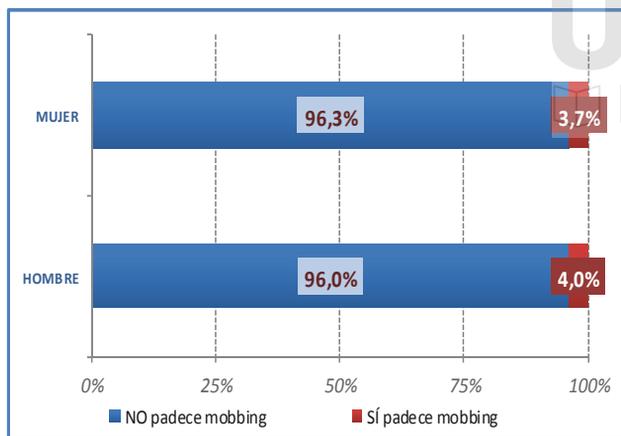
3.2 COMPARACIÓN DE LA INCIDENCIA DEL PROBLEMA ENTRE DIFERENTES COLECTIVOS DE LA UAM

Para analizar si el porcentaje de personas que padecía mobbing, atendiendo al indicador de Fidalgo y Piñuel (2004), difería entre distintos colectivos de pertenencia, se llevaron a cabo pruebas Chi-Cuadrado (X^2) de Pearson.

3.2.1 Comparación en función del Sexo

En lo que respecta a la comparación entre el porcentaje de hombres y mujeres que contestaron afirmativamente al indicador de mobbing, los porcentajes hallados no fueron significativamente diferentes ($X^2_{(1)}=0,018$; $p=0,894$), es decir, que no se puede afirmar, a partir del resultado muestral, que exista diferencia alguna en función del sexo en la población total de empleados de la UAM.

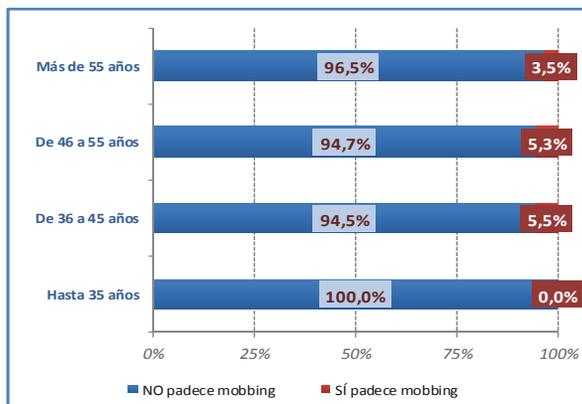
Figura 14.- Porcentaje de padecimiento de mobbing: hombres y mujeres



3.2.2 Comparación en función de la Edad

Se crearon cuatro grupos de edad: Hasta 35 años; de 36 a 45 años; de 46 a 55 años; más de 55 años. Los porcentajes hallados no fueron significativamente distintos entre estos grupos de edad ($X^2_{(3)}=5,441$; $p=0,142$), es decir, que no se puede concluir que existan tales diferencias por edad en la población total de trabajadores de la UAM.

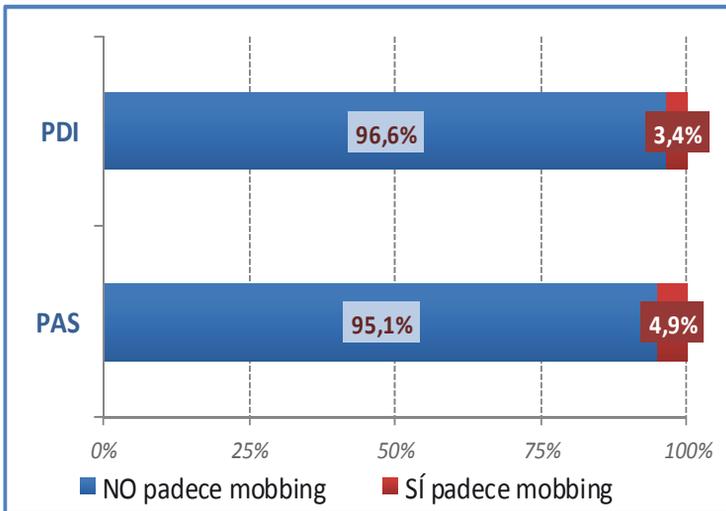
Figura 15.- Porcentaje de padecimiento de mobbing : grupos de edad



3.2.3 Comparación en función del Ámbito

Con respecto al ámbito al que pertenece el trabajador, Personal Docente e Investigador (PDI) o Personal de Administración y Servicios (PAS), tampoco se hallaron diferencias estadísticamente significativas ($X^2_{(1)}=0,607$; $p=0,436$).

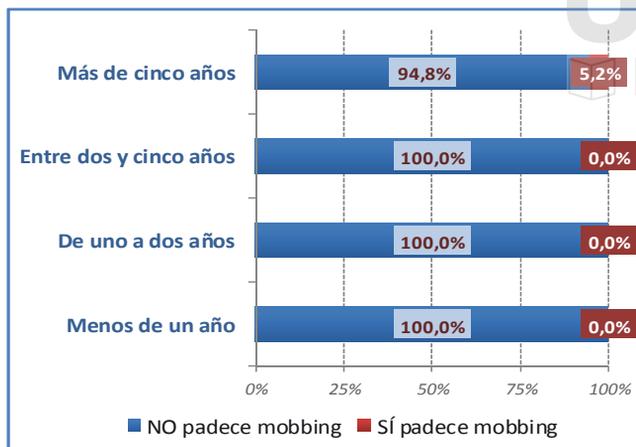
Figura 16.- Porcentaje de padecimiento de mobbing : PDI y PAS



3.2.4 Comparación en función de la Antigüedad

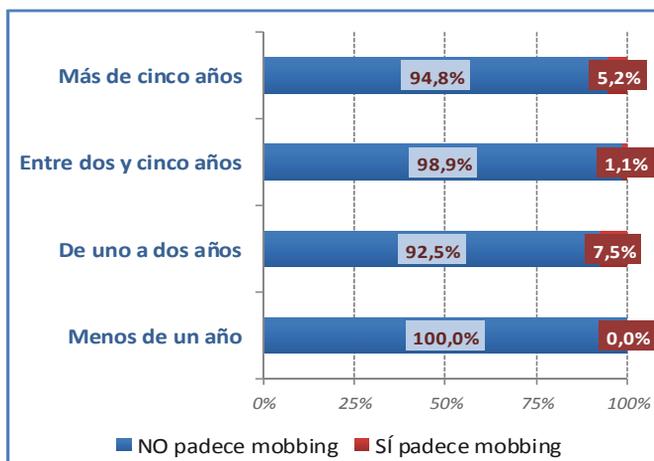
En cuanto a la antigüedad del trabajador en la UAM, se contrastó igualmente si había diferencias en el padecimiento de mobbing entre grupos con mayor o menor antigüedad, no encontrándose tales diferencias significativas ($X^2_{(3)}=5,942$; $p=0,114$), a pesar de concentrarse toda la incidencia del problema en personas con una antigüedad superior a cinco años.

Figura 17.-Porcentaje de padecimiento de mobbing: Grupos de antigüedad en la UAM



Además de la antigüedad en la UAM, se analizó si la antigüedad en el puesto actual estaba relacionada con el padecimiento de mobbing, no hallándose tampoco en este caso diferencias significativas entre grupos de antigüedad ($X^2_{(3)}=6,136; p=0,105$).

Figura 18.-Porcentaje de padecimiento de mobbing: Grupos de antigüedad en el puesto actual



3.3 IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DETERMINANTES DEL PROBLEMA Y PREDICCIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO PARA LA SALUD

Como se puede observar, el indicador empleado hasta el momento para la valoración de existencia de mobbing en la UAM¹ no tiene en cuenta las conductas específicas de acoso que se han sufrido, sino únicamente la duración y excesiva frecuencia con que se haya sufrido cualquiera de las 43 registradas en el cuestionario. Se trata, sin embargo, de comportamientos muy diferentes, probablemente de distinta gravedad, algo que debería tenerse en cuenta a la hora de valorar la existencia del problema. Dicho problema podría estar causado, en individuos concretos, por el hecho de sufrir alguna conducta considerada muy grave, aunque no sea en la frecuencia que exige el indicador propuesto por Fidalgo y Piñuel (2004).

Para valorar la importancia de incluir este análisis de las conductas concretas sufridas habría que: por una parte, identificar cuáles de las 43 conductas registradas deberían considerarse muy graves; y por otra parte, analizar cómo se relacionan esas conductas muy graves con la salud de quienes las padecen.

3.3.1 *Identificación de conductas muy graves*

A continuación se muestra un análisis pormenorizado de los 43 ítems de la escala Cisneros (las conductas de acoso), para lo cual en primer lugar se contrastó que existía una adecuada consistencia interna entre los mismos. El índice Alpha de Cronbach mostró un valor adecuado, de 0,91. La identificación de conductas “muy graves” se llevó a cabo mediante una combinación de dos criterios, uno estadístico y otro sustantivo.

En primer lugar, en lo que se refiere al criterio estadístico, se identificaron aquellas conductas de acoso con una ocurrencia significativamente inferior al promedio (un 3% en el estudio presente). Para ello

¹ “En el transcurso de los últimos seis meses, ¿ha sido usted víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de una vez por semana)?” (Fidalgo y Piñuel, 2004).

se hizo uso de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, cuyos resultados fueron mostrados anteriormente en el subapartado sobre “ocurrencia promedio”. En dicho apartado se enfatizaron las ocho conductas de significativamente alta ocurrencia, interesando en este punto, por el contrario, las conductas de significativamente baja ocurrencia.

Además, con el objetivo de garantizar la representatividad de los análisis, se realizaron igualmente estas pruebas Chi-Cuadrado sobre los resultados mostrados por Fidalgo y Piñuel (2004) y Piñuel y Oñate (2006), ambos con muestras muy cuantiosas de 1.303 y 4.250 trabajadores, respectivamente².

Los resultados de los tres estudios se muestran en la tabla siguiente, la cual recoge las conductas de la escala Cisneros con una ocurrencia significativamente baja con relación al porcentaje promedio (esto es, con residuos tipificados corregidos inferiores a -2 en la correspondiente tabla de contingencia).

Tabla 9.- Conductas con ocurrencia significativamente inferior a la ocurrencia promedio

Conducta	Fidalgo y Piñuel (2004)^a	Piñuel y Oñate (2006)^b	Estudio presente^c
6. Inactividad forzada			
11. Tareas peligrosas			
12. Impedir seguridad			
13. Perjuicios económicos			
14. Prohíben comunicar compañeros			
19. Humillaciones			

² Las pruebas Chi-Cuadrado pudieron llevarse a cabo gracias a la inclusión por parte de estos autores de las frecuencias con que ocurrieron las conductas. Se crearon los archivos de SPSS correspondientes para, a partir de la correspondiente ponderación de casos, poder calcular las tablas de contingencia requeridas.

Conducta	Fidalgo y Piñuel (2004)^a	Piñuel y Oñate (2006)^b	Estudio presente^c
20. Amenaza uso disciplinario			
21. Medidas de aislamiento			
22. Distorsión comunicación			
25. Burlas			
26. Críticas vida personal			
27. Amenazas en persona			
28. Amenazas por escrito			
30. Avasallamiento físico			
31. Ridiculización			
32. Rumores y calumnias			
34. Limitación de carrera profesional			
35. Perjuicio imagen			
40. Desmoralizar			
41. Inducir a errores			
42. Monitorización perversa			
43. Insinuación sexual			

Nota. Se somborean las conductas cuya ocurrencia resultó significativamente inferior en el estudio correspondiente.

^a $\chi^2_{(42)} = 2.315,735$; $p < 0,0005$. $n = 1.303$.

^b $\chi^2_{(42)} = 8.411,036$; $p < 0,0005$. $n = 4.250$.

^c $\chi^2_{(42)} = 377,867$; $p < 0,0005$. $n = 443$.

A partir de los resultados anteriores se decidió escoger como significativamente poco frecuentes únicamente aquellas que lo fuesen en los tres estudios, que son las trece detalladas en la tabla siguiente.

Tabla 10.- Conductas significativamente poco frecuentes

Conducta	Descripción
11. Tareas peligrosas	Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.
12. Impedir seguridad	Me impiden que adopte medidas de seguridad necesarias para trabajar con seguridad.
13. Perjuicios económicos	Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.
14. Prohíben comunicar compañeros	Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.
21. Medidas de aislamiento	Intentan aislar-me de mis compañeros dándome tareas que me alejan físicamente de ellos.
25. Burlas	Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.
26. Críticas vida personal	Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal.
27. Amenazas en persona	Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.
28. Amenazas por escrito	Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio.
30. Avasallamiento físico	Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme.
31. Ridiculización	Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.
41. Inducir a errores	Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada.
43. Insinuación sexual	Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.

En cuanto al criterio sustantivo a que se hacía referencia, se plantea, en primer lugar, que estas conductas tienen una ocurrencia significativamente baja en tanto son más graves y por ello “difíciles” de ocurrir. Para analizar concretamente de qué tipo de conductas se trata, fue de utilidad el escalamiento multidimensional realizado por Fidalgo y Piñuel (2004), a que se hizo referencia anteriormente, que permite

ubicar las 43 conductas de la escala a lo largo de dos dimensiones: el ámbito de acoso, que va del polo “personal” al ámbito directamente ligado al “trabajo”; y la naturaleza de la conducta de maltrato, que va del polo “ninguneo/humillación” al “coercitivo/punitivo”.

A partir de sus coordenadas en este espacio bidimensional, nueve de las trece conductas recogidas en la tabla anterior son conductas que afectan al ámbito personal, así como nueve (no las mismas) son de naturaleza coercitiva.

Según el citado escalamiento multidimensional, únicamente doce del total de 43 conductas de la escala pertenecen al ámbito personal. Tres de ellas no están presentes entre las once aquí destacadas: las conductas 32, 35 y 40 que, tal y como muestra la tabla anterior, sí resultaron tener una ocurrencia significativamente inferior en alguno de los tres estudios referidos en dicha tabla. En lo que respecta a la otra dimensión, la naturaleza de la conducta, dieciséis del total de 43 conductas son de naturaleza coercitiva, siete de las cuales no están presentes en la actual selección; en este caso, dos resultaron significativamente poco frecuentes en uno de los tres estudios analizados, no hallándose en ninguno de los tres estudios una significativa baja ocurrencia para las cinco conductas restantes (entre éstas se encuentra, por ejemplo, la conducta 37: *Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables*).

En resumen, si hay a partir de estos datos una dimensión claramente ligada a la baja ocurrencia, ésta es la del ámbito de acoso. En concreto, sufrir conductas de maltrato de ámbito personal es algo muy infrecuente y, en definitiva, muy grave.

3.3.2 Relación de las conductas “muy graves” -de ámbito personal- con la salud de quienes las padecen

Para analizar en qué medida es importante tener en cuenta el tipo de conductas sufridas, más allá de su duración e intensidad, se contrastó cómo afecta a la salud sufrir alguna de las doce conductas de la escala de Cisneros identificadas como de ámbito personal y consideradas en consecuencia y por lo referido “muy graves”.

Para poder medir el grado en que la salud pudiese estar afectada, se incluyeron al final del cuestionario las siguientes preguntas, a las que el entrevistado debía responder “nunca”, “a veces”, “frecuentemente” o “siempre”.

Tabla 11.- Preguntas sobre afectación de la salud (“En el último mes”)

Item	Pregunta
Salud1	¿Ha tenido problemas cardiovasculares (palpitaciones, taquicardias, dolor en el pecho...)?
Salud2	¿Ha tenido problemas gastrointestinales (dolor abdominal, sensación de ardor, náusea...)?
Salud3	¿Ha tenido tensión (fatigabilidad, llanto fácil, temblores...)?
Salud4	¿Con qué frecuencia ha evitado situaciones temidas?
Salud5	¿Con qué frecuencia ha sufrido intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse...)?
Salud6	¿Con qué frecuencia se ha quedado paralizado ante determinadas situaciones?
Salud7	¿Con qué frecuencia ha fumado, bebido o comido en exceso?

Los resultados fueron los mostrados en las dos gráficas siguientes:

Figura 19.- Respuestas a Salud 1, Salud 2, Salud3

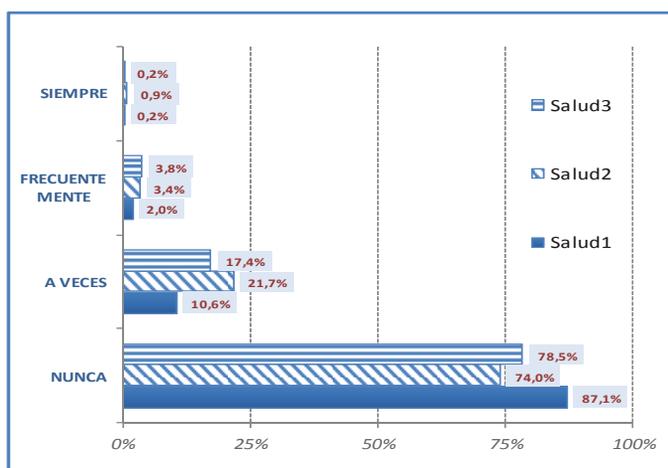
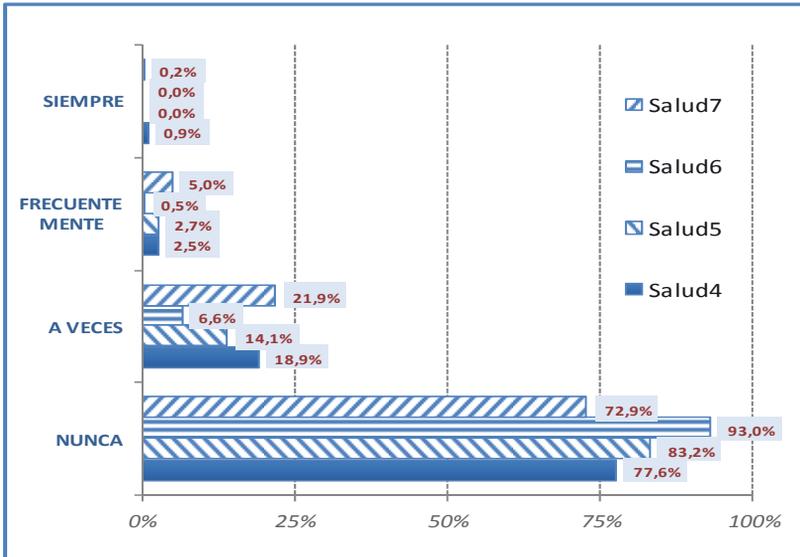
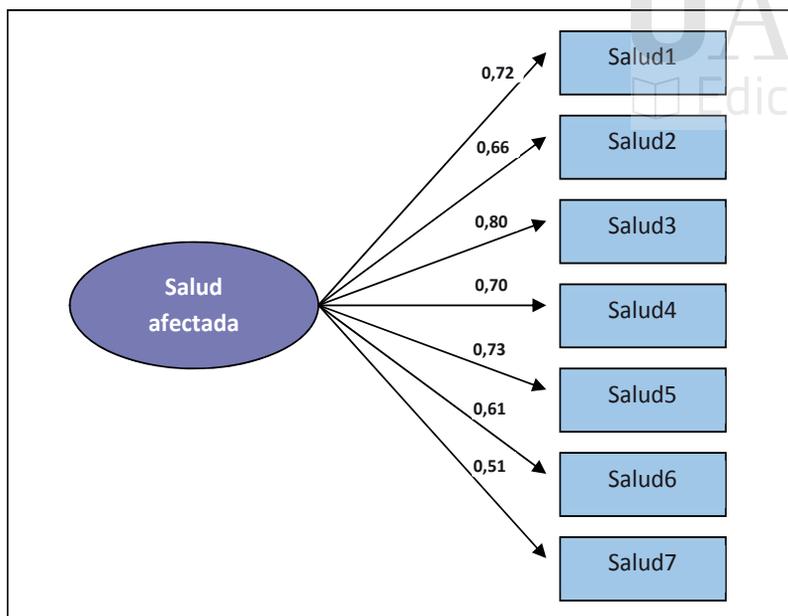


Figura 20.- Respuestas a Salud4, Salud 5, Salud6, Salud7



Para poder analizar estos siete ítems como una única variable que resumiese la puntuación en todos ellos, se contrastó si los mismos se ajustaban a una única dimensión. En primer lugar, se recodificaron las respuestas en “ausencia/presencia” del síntoma, dado que, como se observa en las gráficas anteriores, las categorías “frecuentemente” y “siempre” no fueron apenas seleccionadas. En segundo lugar, se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) sobre la matriz de correlaciones tetracóricas entre los siete ítems (método de estimación: Mínimos Cuadrados Ponderados – WLSMV-). Los índices de ajuste mostraron un ajuste adecuado a la solución unidimensional (CFI=0,95; TLI=0,92; RMSEA=0,069). Todos los pesos fueron estadísticamente significativos ($p < 0,0005$) y superiores a 0,5. Su valor concreto puede observarse en el siguiente diagrama.

Figura 21.- Variable “Salud afectada” (pesos factoriales)



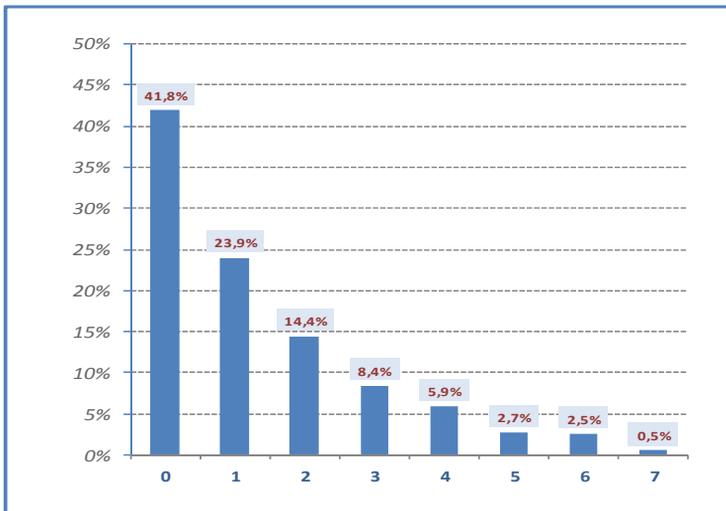
Probada la unidimensionalidad de los siete ítems, se constituyó la variable Salud afectada como la suma de los mismos, es decir, una variable que puede tomar valores de 0 (no padecer ninguno de los síntomas) a 7 (padecer los siete síntomas). La figura siguiente muestra la distribución de esta variable en la muestra. Dicha distribución tiene una clara asimetría positiva, en tanto la mayoría de personas entrevistadas dijeron presentar uno o ninguno de los siete síntomas (media=**1,33**).

En todos los casos, la estrategia consistió en comparar estadísticamente el promedio en la variable creada “Salud afectada” (número de síntomas) mediante la prueba T para dos muestras independientes.

Se comprobó, en primer lugar, el efecto de haber sufrido una única conducta de ámbito personal, independientemente de la frecuencia y duración con que se sufriese, frente a no haber sufrido ninguna conducta (previamente se confirmó que sufrir una única de las 43 conductas, sin más, no tenía efectos sobre Salud afectada: $T=-1,653$; p_{unila-

$p_{\text{teral}}=0,053$). El resultado fue que sufrir una única conducta de ámbito personal, independientemente de la frecuencia e intensidad, conlleva una mayor afectación de la salud ($T=-2,310$; $p_{\text{unilateral}}=0,011$). Por el contrario, y como era de esperar, si la única conducta que se sufre es de ámbito directamente ligado al trabajo, no se produce un empeoramiento significativo de la salud sin más, sino que habría que atender a la duración e intensidad con que se sufre ($T=-1,331$; $p_{\text{unilateral}}=0,095$). A su vez, se contrastó si las diferencias en Salud afectada se mantenían al comparar a quienes sufrían alguna conducta de ámbito personal y el resto de la muestra (no sólo quienes no sufrieron ninguna conducta), manteniéndose las diferencias significativas ($T=-4,297$; $p_{\text{unilateral}}<0,0005$).

Figura 22.- Variable “Salud afectada”: número de síntomas padecidos



En resumen, los contrastes de medias referidos permiten concluir que el hecho de sufrir alguna conducta de ámbito personal tiene un efecto de deterioro en la salud, sin tener de momento en cuenta el factor de duración e intensidad.

3.4 COMPLEMENTACIÓN DEL INDICADOR DE MOBBING DE FIDALGO Y PIÑUEL (2004) EN BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS. RE-EVALUACIÓN DEL PROBLEMA EN LOS TRABAJADORES DE LA UAM

En la medida en que un buen indicador de acoso laboral debe permitir discriminar el efecto que sobre la salud tiene padecer dicho acoso, se plantea una manera de complementar el indicador de Fidalgo y Piñuel (2004), en el sentido de no tener en cuenta únicamente la duración e intensidad de las conductas sufridas, sino también el tipo de conductas sufridas. A pesar de que las personas que contestaron afirmativamente a dicho indicador en la UAM mostraron una mayor Salud afectada que quienes no lo hicieron ($T=-2,421$; $p_{\text{unilateral}}=0,016$), existe la posibilidad de que haya otras personas que padezcan alguna conducta muy grave, provocadora por sí sola de *mobbing*, pero no con la suficiente duración y frecuencia como para cumplir este indicador clásico. Ello, de confirmarse, afectaría a la “sensibilidad” del mismo, es decir, a su capacidad para detectar a quienes padecen el problema.

Para contrastar la pertinencia de incluir ambos factores (duración-intensidad y tipo de conducta sufrida), se planteó un modelo lineal que, para pronosticar la variable “Salud afectada”, incorporase conjuntamente el efecto de duración-intensidad condensado en el indicador propuesto por Fidalgo y Piñuel (2004), el efecto de sufrir alguna conducta de ámbito personal, entendida como muy grave, y el efecto de interacción entre ambos factores.

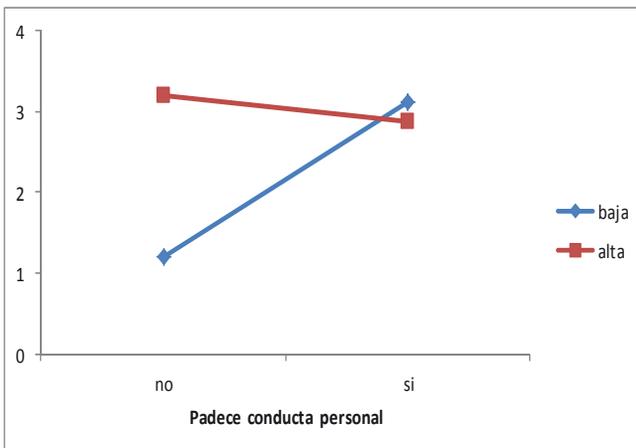
Los resultados del Análisis de Varianza llevado a cabo (ANOVA 2x2) no pudieron ser más clarificadores. Como muestra la tabla resumen del ANOVA, al analizar toda esta información conjuntamente, ambos efectos principales (recientemente mostrados individualmente con las respectivas pruebas T) se anulan, siendo únicamente la interacción la que resulta estadísticamente significativa.

Tabla 12.- Resumen ANOVA 2x2

Efecto	Suma cuadrados	g.l.	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	94,35	3	31,45	13,61	<0,0005
Intersección	277,71	1	277,71	120,20	<0,0005
Duración-intensidad	7,80	1	7,80	3,37	0,067
Ámbito personal	6,51	1	6,51	2,82	0,094
Interacción	12,91	1	12,91	5,59	0,019
Error	998,09	432	2,31		

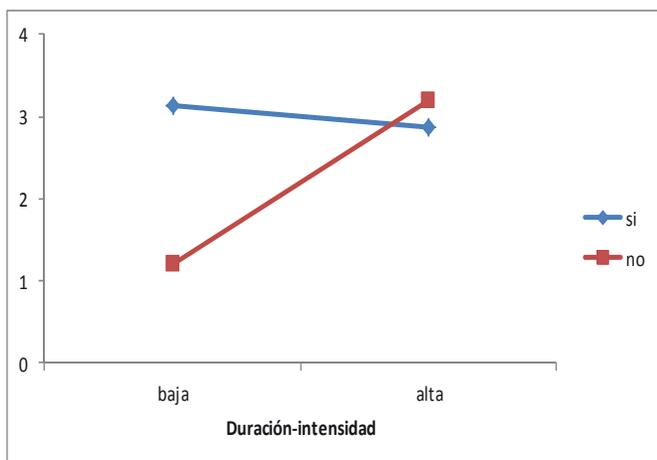
Los gráficos de interacción, así como las comparaciones por pares, son igualmente claros al respecto. El indicador de mobbing planteado por Fidalgo y Piñuel (alta duración-intensidad de cualquier conducta) es muy discriminativo en lo que a deterioro de salud se refiere cuando no se sufre ninguna conducta de ámbito personal ($p=0,004$). Pero cuando se sufre alguna de éstas, este indicador no aporta nada nuevo con respecto a la detección del problema ($p=0,704$).

Figura 23.- Salud afectada (número de síntomas) en función de baja o alta duración-intensidad de cualquier conducta (interacción con sufrir alguna conducta de ámbito personal)



El gráfico complementario se incluye a continuación, siendo su interpretación la otra cara de la moneda. Para quienes no cumplen el indicador de Fidalgo y Piñuel de duración-intensidad (ésta es baja), haber sufrido o no alguna conducta de ámbito personal, independientemente de su duración y frecuencia, es una información muy predictiva de su deterioro en la salud. Capacidad predictiva que se pierde cuando la persona ya cumple dicho indicador de duración-intensidad, independientemente de la/s conducta/s específica/s sufrida/s.

Figura 24.- Salud afectada (número de síntomas) en función de padecer (si) o no alguna conducta de ámbito personal (interacción con baja o alta duración-intensidad de cualquier conducta)



En definitiva, los dos factores referidos han de ser utilizados conjuntamente, de manera que se propone utilizar un indicador en que contestar afirmativamente a cualquiera de las dos preguntas siguientes identificaría a una persona como potencial víctima de *mobbing*:

- ¿La persona ha sufrido o sufre alguna conducta de *ámbito personal*? (a contestar por el analista)
- ¿En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido usted víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico?

gico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (a contestar por el entrevistado)

Como es de esperar, ambas preguntas están fuertemente relacionadas ($X^2_{(1)}=80,883$; $p<0,0005$), en el sentido de que una respuesta afirmativa a una de ellas suele llevar aparejada una respuesta afirmativa a la otra. Pero lo relevante, como se ilustra más adelante, son los casos en que ello no es así y que por tanto podrían constituir “falsos negativos”, de no incluirse la primera pregunta.

Antes de volver a realizar el análisis del problema en el colectivo trabajador de la UAM, en base al nuevo indicador propuesto, se debe aportar evidencia adicional sobre la validez del mismo. Para ello, se comparó mediante pruebas T (variables dependientes cuantitativas) o Chi-Cuadrado de Pearson (variables dependiente categóricas) a quienes padecían mobbing según éste indicador y quienes no lo padecían.

En primer lugar, como era de esperar, se mantuvieron las diferencias en Salud afectada ($T=-4,546$; $p_{unilateral}<0,0005$).

En lo que respecta a la autopercepción de bienestar laboral, siendo 7,6 el promedio en la muestra total (referido anteriormente), si se divide la puntuación en aprobado o suspenso (mayor o menor a 5), las potenciales víctimas de mobbing suspenderían en una proporción muy elevada ($X^2_{(1)}=48,331$; $p<0,0005$).

En cuanto a la percepción del problema del acoso laboral en la UAM, esta percepción estaría a su vez claramente relacionada con padecerlo o no ($X^2_{(3)}=86,440$; $p<0,0005$). Entre quienes lo padecen según el indicador propuesto, la mayoría piensa que es un problema con bastante o mucha incidencia (residuos tipificados superiores a +2), mientras que quienes no lo padecen piensan mayoritariamente que su incidencia es poca o ninguna (residuos tipificados inferiores a -2).

Comparado con la prevalencia inicial del problema (un 3,8%), según el indicador de Fidalgo y Piñuel (2004), el nuevo indicador propuesto pasaría a arrojar una prevalencia de un 6,5%. Un porcentaje que sigue siendo bajo en comparación con estudios previos, pero que sugiere que el indicador propuesto puede estar siendo sensible a una

proporción no despreciable de “falsos negativos”: aquellos trabajadores de la UAM que, no cumpliendo los criterios de duración y frecuencia propuestos por Fidalgo y Piñuel como indicadores de *mobbing*, sufren alguna conducta “muy grave”, de ámbito personal, que puede estar dañando significativamente su salud.

Analizando el resultado por ámbitos, no obstante y afortunadamente, se vuelven a replicar las no diferencias entre colectivos de la UAM. No hubo diferencias significativas ni por sexo ($X^2_{(1)}=1,322$; $p=0,250$), ni por edad ($X^2_{(3)}=3,463$; $p=0,326$), ni por antigüedad en la UAM ($X^2_{(3)}=1,852$; $p=0,604$) ni en el puesto actual ($X^2_{(3)}=3,928$; $p=0,269$). En lo que respecta a PDI/PAS, tampoco se obtuvieron diferencias significativas ($X^2_{(1)}=0,055$; $p=0,814$).

4. Conclusión

En conclusión, la ocurrencia del mobbing en la Universidad Autónoma de Madrid es baja, 3,8%, si la comparamos con estudios realizados en otras universidades y organismos públicos.

Lo que la evidencia empírica aportada permite concluir es que la combinación de la información sobre duración y frecuencia, por un lado, con el tipo de conductas sufridas, por otro, lo que mejor permite identificar a personas que padecen mobbing. Un análisis centrado únicamente en el tipo de conducta provocaría falsos negativos (aquellos casos que, sufriendo conductas menos graves, las sufren en una duración y frecuencia muy prominentes, afectando con ello a su salud); así como un análisis centrado exclusivamente en la duración y frecuencia provocaría, igualmente, falsos negativos (aquellos que, aún con una duración y frecuencia menores, sufren alguna conducta muy grave que altera significativamente su salud).

Se requiere por tanto un indicador de mobbing que conjugue ambas informaciones, habiéndose propuesto provisionalmente identificar como potenciales víctimas de mobbing a quienes, bien sufren o han sufrido alguna conducta considerada de ámbito personal (esto es, “muy grave”), bien vengán sufriendo en el transcurso de los seis últimos meses alguna otra conducta con una frecuencia de más de una vez por semana (o bien ambas cosas).

En posteriores estudios se debería contrastar, no obstante, si es correcto incluir cualquiera de las doce conductas clasificadas como de ámbito personal o se debería hacer una selección de las mismas (por ejemplo sólo aquellas que además son de naturaleza coercitiva³) y con ello evitar algún falso positivo; así como, por el contrario, si se debería incluir alguna otra conducta que, aún no perteneciendo al ámbito personal, tiene unas características que la hacen merecer la consideración de conducta “muy grave”. En definitiva, depurar un subconjunto de conductas que sea lo más exhaustivo y excluyente posible para disminuir, respectivamente, falsos negativos y falsos positivos. Tan indeseables los primeros como los segundos, en tanto estos últimos aumentan erróneamente los porcentajes informados sobre la prevalencia de mobbing,

³ Este análisis no pudo realizarse en este estudio por insuficiente número de casos.

5. Referencias

- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F. y Dominguez, R. (2007). *Introducción a la psicología del Trabajo*. Madrid: McGrawHill.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47(7), 755-778.
- Baumeister, R. F., Heatherton, T. F. y Tice, D. M. (1993). When ego threats lead to self-regulation failure: Negative consequences of high self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 141-156.
- Blake, R., y Mouton, J. (1964) *The managerial Grid*. Houston: Gulf Publishing.
- Buendía, J. (2003, 11 de noviembre). El acoso moral en la Universidad de Murcia. Periódico *El Mundo*. Recuperado el 11 de noviembre de 2003, de <http://www.elmundo.es/universidad/2003/11/11/campus/1068556349.html>
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books Heath and Company.

- Davenport, N., Schwartz, R. D. & Elliott, G. P. (2002). *Mobbing. Emotional abuse in the American work- place*. Ames, IO: Civil Society Publishing.
- Del Campo, G. (2008). *Sociología de la Salud*. Disponible en <http://www.aniorte-nic.net>. © 2001
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European Tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, y C. Cooper, (Eds). *Bullying and harassment in the workplace: Development in theory, research, and practice* (2nd Ed.) (pp. 3-40). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., y Raknes, B. I. (1997). "Harassment in the Workplace and the Victimization of Men." *Violence and Victims*, 12: 247- 263.
- Escartín, J., Rodríguez-Carballeira, A. y Zapf, D. (2012). *Mobbing. Acoso Psicológico en el trabajo*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Fidalgo, A. y Piñuel, I. (2004). *La Escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing*. *Psicothema*, 16, 615-624.
- French, J. R. Y raven, B. (1968), *The bases of social power*, en D. Cartwright and A. Zander, (Eds.), *Group Dynamics*, Harper and Row, New York.
- Heinemann, P. (1972) *Gruppvåld bland barn och vuxna*. Natur och Kultur, Stockholm.
- Hersey, P. y Blanchard K.H. (1982). *Management of organizational behaviour: Utilising human resources*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hirigoyen, M. F. (1999) *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*, Barcelona: Paidós.

- Karasek, R (1998). El modelo de demandas/control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Volumen 2, Capítulo 34.
- Karasek, R Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Nueva York: BasicBooks
- Labrador, F. y Crespo, M. (1993). *Estrés. Trastornos psicofisiológicos*. Madrid: Eudema.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1992). *Från mobbning till utslagning i arbetstivet* [Del acoso psicológico a la expulsión de la vida laboral]. Estocolmo, Suecia: Publica.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing. La persecution au travail*. París: Du Seuil.
- Leymann, H., y Gustafsson, B. (1984). *Psychological violence at work places. Two explorative studies*. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen.
- Leymann, H., y Tallgren, U. (1987). *Investigation into the frequency of adult mobbing in a Swedish steel company using the LIPT questionnaire*. Unpublished paper. Stockholm.
- Lobo A., Chamorro L., Luque A., Dal-Ré, R., Badia, X. y Baro, E. (2002). Validation of the Spanish versions of the Montgomery-Asberg Depression and Hamilton Anxiety rating scales. *Medicina Clínica*, 118, 493-499.
- López-Cabarcos, M. A., Vázquez-Rodríguez, P. y Picón-Prado, E. (2004). *Mobbing en la administración pública. El sistema universitario gallego*. Santiago de Compostela, España: Tórculo.

- Lorenz, K. (1991). *I am-where are you? The behavior of geese*. München: Piper.
- Maslach, Ch., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397 – 422.
- O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L. y Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety: Australia and New Zealand*, 14(6), 568-574.
- OMS (1946). Constitución de la Organización Mundial de la Salud.
- Palomares, E. (2007, 17 de diciembre). *Las nuevas enfermedades*. Período El País.
- Piñuel, I, y Oñate, A (2002). “La incidencia del Mobbing o acoso. psicológico en el trabajo en España”. *Lan Harremanak*, 7(II), 35-62.
- Piñuel, I, y Oñate, A (2003). “*El Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*”. Congreso Internacional Virtual: “Intangibles e interdisciplinariedad”. pp 409-426
- Piñuel, I., y Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización. El Barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 309-332.
- Ramos, J. M. (2001). Estrés en el trabajo. *Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo*, 1, 86-90.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación

- Rodríguez-Carballeira, A., Escartín, J., Visauta, B., Porrúa, C., y Martín-Peña, J. (2010). Categorization and hierarchy of workplace bullying strategies: A Delphi survey. *Spanish Journal of Psychology*, 13(1).
- Rodríguez-Muñoz, A., Martínez-Gamarra, M., Moreno- Jiménez, B. y Gálvez, M. (2006). Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: Aplicación del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 333-345.
- Ross, L. (1977). The intuitive psychologist and his shortcomings: Distortions in the attribution process. En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 10, pp. 173-220). New York, EE . UU.: Academic Press.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying - psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.
- Weber, M. (1944). *Economía y Sociedad: esbozo de sociología comprensiva* (Vol. 1 y 2). Bogotá D.C.: Fondo de Cultura Económica.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1), 70-85.
- 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 & Francis.

Apéndice

CUESTIONARIO EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE MOBBING EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

BUENOS DÍAS/TARDES, SOY EL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID HA SOLICITADO AL CENTRO DE PSICOLOGÍA APLICADA DE LA UAM UNA ENCUESTA CON EL OBJETIVO DE IDENTIFICAR DETERMINADOS PROBLEMAS QUE PUEDEN ESTAR AFECTANDO A LA SALUD LABORAL Y CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD. LE ROGAMOS QUE CONTESTE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS. SU COLABORACIÓN SERÁ DE GRAN AYUDA PARA CORREGIR POSIBLES DESAJUSTES EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD. LE AGRADECEMOS DE ANTEMANO EL TIEMPO DEDICADO, RECORDÁNDOLE QUE SUS DATOS SERÁN TRATADOS DE MANERA CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

EN PRIMER LUGAR ME GUSTARÍA CONFIRMAR SUS DATOS.

1. ¿DESARROLLA SU TRABAJO EN LA FACULTAD DE (leer FACULTAD y modificar en caso de error?)
2. ¿ES VD. (leer TIPO DE PERSONAL y modificar en caso de error?)
3. ¿SU CATEGORÍA ES ... (leer CATEGORÍA y modificar en caso de error?)
4. ¿SU EDAD ES ... (leer EDAD y modificar en caso de error?)

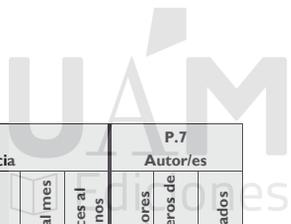
EVALUACIÓN DE SITUACIONES DE MOBBING

5. A CONTINUACIÓN LE VOY A LEER UNA SERIE DE SITUACIONES RELACIONADAS CON LA SALUD LABORAL QUE PUEDEN LLEGAR A PRODUCIRSE EN EL ENTORNO DEL TRABAJO. ¿ME PODRÍA DECIR, PARA CADA UNA DE ELLAS SI LA PADECE O LA HA PADECIDO VD. EN LA UAM A LO LARGO DEL ÚLTIMO AÑO, AUNQUE HAYA SIDO DE FORMA OCASIONAL?

Para cada una de las que indique que la padece o ha padecido, realizar las dos siguientes preguntas

6. ¿CON QUE FRECUENCIA LE OCURRE O HA OCURRIDO ESTA SITUACIÓN: TODOS LOS DÍAS, VARIAS VECES EN SEMANA, APROXIMADAMENTE UNA VEZ A LA SEMANA, VARIAS VECES AL MES, UNA VEZ AL MES O CON MENOR FRECUENCIA?
7. ¿QUIÉN O QUIÉNES SON ELLOS AUTORES DE ESTAS SITUACIONES? (leer)

	P.5		P.6							P.7		
	Padece		Frecuencia							Autor/es		
	No	Si	Todos los días	Varias veces semana	Una vez semana	Varias veces mes	Una vez al mes	Pocas veces al año o menos	Jefes o supervisores	Compañeros de trabajo	Subordinados	
01. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
02. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen (invisible).....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
03. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
04. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
05. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada..	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
06. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
07. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
08. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
09. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
10. Me abruman con una carga de trabajo insostenible de manera malintencionada.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
14. Prohiben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3



	P.5		P.6							P.7		
	Padece		Frecuencia							Autor/es		
	No	Si	Todos los días	Varias veces semana	Una vez semana	Varias veces meses	Una vez al mes	Pocas veces al año o menos	Jefes o supervisores	Compañeros de trabajo	Subordinados	
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.).....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar».....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
24. Me menosprecian personal o profesionalmente.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera intimidatoria.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
40. Intentan persistentemente desmoralizarme.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio».....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.....	I	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3

8. EN EL TRÁNSCURSO DE LOS ÚLTIMOS 6 MESES, ¿HA SIDO USTED VÍCTIMA DE POR LO MENOS ALGUNA DE LAS ANTERIORES FORMAS DE MALTRATO PSICOLÓGICO DE MANERA CONTINUADA (CON UNA FRECUENCIA DE MÁS DE 1 VEZ POR SEMANA)?

- Sí..... 1
- No..... 2

9. Y DE FORMA MÁS CONCRETA, EN QUE MEDIDA ALGUNA DE LAS SITUACIONES QUE LE HE MENCIONADO LE HAN AFECTADO EN LOS ÚLTIMOS SEIS MESES EN CUANTO A... (leer situación y escala)

	Nada	Poco	Algo	Mucho
- SU EFICACIA EN EL TRABAJO	1	2	3	4
- SUS RELACIONES CON OTROS COMPAÑEROS	1	2	3	4
- SU VIDA PERSONAL	1	2	3	4
- SUS RELACIONES PERSONALES.....	1	2	3	4

10. SI A VD. LE PREGUNTARAN POR SU ACTUAL SALUD LABORAL. ¿QUÉ PUNTUACIÓN DARÍA ENTRE 0 (MUY MALA) Y 10 (MUY BUENA)?

/

- NS/NC..... /

11. COMO YA LE HE COMENTADO, EL OBJETIVO DEL ESTUDIO ES VALORAR LA PRESENCIA EN LA UAM DE SITUACIONES QUE PUEDEN ESTAR AFECTANDO A LA SALUD LABORAL Y CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES. EN SU OPINIÓN, ¿QUÉ INCIDENCIA CREE QUE PUEDAN ESTAR TENIENDO ESTAS SITUACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN? (Leer)

- NINGUNA..... 1
- POCA 2
- ALGO, o 3
- MUCHA 4
- NS/NC 9

12. ESTAS SITUACIONES, ¿EN QUE ENTORNO PIENSA QUE TIENEN UNA MAYOR INCIDENCIA: ENTRE EL PERSONAL DOCENTE O ENTRE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO?

- Personal docente 1
- Personal laboral 2
- Ambos 3
- NS/NC 9

13. ¿DURANTE EL ÚLTIMO MES HA TENIDO VD. ... (leer situación y escala)

	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
PROBLEMAS CARDIOVASCULARES (palpitaciones, taquicardias, dolor en el pecho...)	1	2	3	4
PROBLEMAS GASTROINTESTINALES (dolor abdominal, sensación de ardor, náusea...)	1	2	3	4
TENSION (fatigabilidad, llanto fácil, temblores...)	1	2	3	4

14. ¿SUFRE USTED ALGUNA PATOLOGÍA QUE INCLUYA ALGUNO DE LOS SÍNTOMAS ANTERIORES?

- Sí..... 1
- No..... 2
- NS/NC..... 9

15. PARA ACABAR, ¿DURANTE EL ÚLTIMO MES CON QUÉ FRECUENCIA HA TENIDO ALGUNO DE LOS COMPORTAMIENTOS QUE LE VOY A LEER. (leer situación y escala)

	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
¿EVITAR SITUACIONES TEMIDAS?.....	1	2	3	4
¿SUFRIR INTRANQUILIDAD MOTORA (MOVIMIENTOS REPETITIVOS, RASCARSE, TOCARSE...)?	1	2	3	4
¿QUEDARSE PARALIZADO ANTE DETERMINADAS SITUACIONES?.....	1	2	3	4
¿FUMAR, BEBER O COMER EN EXCESO?	1	2	3	4

MUCHAS GRACIAS, HEMOS TERMINADO

Las condiciones de trabajo pueden suponer un riesgo para la salud de los trabajadores. En los últimos tiempos, los índices de ocurrencia de estrés, burnout o mobbing se han visto incrementados, explicando cerca del 20% de las causas de baja laboral. Los estudios epidemiológicos evidencian que estos riesgos de carácter psicosocial son, en la actualidad, una de las principales causas de incapacidad laboral.

Entre los riesgos psicosociales con mayor incidencia, encontramos el fenómeno del mobbing, es decir, el conjunto de acciones violentas (emocionales, cognitivos, conductuales y contextuales) dirigidos a una persona y que resultan dañinos tanto para la persona como para la organización donde trabaja. Este estudio responde a varias cuestiones sobre la incidencia del fenómeno en la Universidad Autónoma de Madrid. Los autores dan a conocer el estado del problema entre los trabajadores de la UAM; identifican sus factores determinantes; comparan su incidencia entre diferentes colectivos y proporcionan un modelo predictivo de las situaciones de mayor riesgo para la salud de las personas que componen la UAM, derivadas de las conductas de acoso laboral.

Los resultados del presente trabajo de investigación sugieren que el índice de ocurrencia del fenómeno en la UAM es muy bajo (3%), en comparación con estudios de otras universidades donde el índice puede elevarse hasta el 43,36%. Por otro lado, los autores advierten que ciertos casos de acoso pueden estar ocultos. Por ello, proponen un nuevo indicador para detectar falsos negativos.

