



universidad  
de león



GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS  
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO

Título:

ACOSO LABORAL: EL GRAN DESCONOCIDO  
ENTRE LOS TRABAJADORES

Título en inglés:

MOBBING AT WORK: A GREAT UNKNOWN  
BETWEEN THE WORKERS

Realizado por: Sergio García Velasco

Tutora: Dra. María Consuelo Morán Astorga

Curso 2019-2020

ÍNDICE

RESUMEN .....	4
PALABRAS CLAVE .....	4
ABSTRACT .....	5
KEY WORDS .....	5
OBJETIVOS .....	6
METODOLOGÍA .....	7
<b>PRIMERA PARTE: DESARROLLO TEÓRICO</b> .....	8
ORIGEN Y DEFINICIÓN DE MOBBING .....	9
COMPORTAMIENTOS DE ACOSO .....	10
COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS .....	11
COMPORTAMIENTOS CUYA FINALIDAD ES IMPEDIR QUE LA VÍCTIMA SE EXPRESE .....	11
COMPORTAMIENTOS CUYA FINALIDAD ES AISLAR A LA VÍCTIMA .....	11
COMPORTAMIENTOS DIRIGIDOS A DESACREDITAR A LA VÍCTIMA DELANTE DE SUS COMPAÑEROS .....	12
DESACREDITAR A LA VÍCTIMA EN SU TRABAJO .....	12
COMPROMETER LA SALUD DE LA VÍCTIMA .....	12
FASES DEL MOBBING .....	13
FASE 1: INCIDENTES CRÍTICOS .....	13
FASE 2: ACOSO Y ESTIGMATIZACIÓN .....	13
FASE 3: INTERVENCIÓN DE LA DIRECCIÓN .....	15
FASE 4: SOLICITUD DE AYUDA Y DIAGNÓSTICO INCORRECTO .....	15
FASE 5: SALIDA O EXPULSIÓN .....	16
LOS ACOSADORES .....	17
EL GENERADOR DE MOBBING .....	17
LA DIANA DE ACOSO: LA VÍCTIMA .....	18
<b>SEGUNDA PARTE: NORMATIVA SOBRE ACOSO LABORAL EN ESPAÑA</b> 20	
LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA .....	21
LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	21

EL CÓDIGO PENAL .....	23
REALES DECRETOS LEGISLATIVOS .....	23
<b>TERCERA PARTE: INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL ACOSO Y SU APLICACIÓN PRÁCTICA .....</b>	<b>25</b>
LEYMANN INVENTORY OF PSYCHOLOGICAL TERRORIZATION (LIPT). LEYMANN .....	26
LIPT-60. GONZÁLEZ DE RIVERA Y RODRÍGUEZ ABUÍN .....	28
NEGATIVE ACTS QUESTIONNAIRE (NAQ). EINARSEN Y RAKNES .....	33
ESTUDIO REALIZADO CON EL NAQ-R: “EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO: ANÁLISIS DESCRIPTIVO EN UNA MUESTRA DE TRABAJADORES” .....	35
SYMPTOM CHECK LIST – ST M RABAJADOREEROGATIS Y UNGER.....	37
ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO Y PSICOPATOLOGÍA: UN ESTUDIO CON EL LIPT-60 Y EL SCL-90-R. JOSÉ LUIS GONZÁLEZ DE RIVERA.....	39
CUESTIONARIO DE ACOSO PSICOLÓGICO PERCIBIDO (CAPP). CONSUELO MORÁN .....	41
ESTUDIO REALIZADO CON EL CAPP: “VALORACIÓN PSICOMÉTRICA DEL CUESTIONARIO DE ACOSO PSICOLÓGICO PERCIBIDO” .....	42
CONCLUSIONES .....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	51

## RESUMEN

En este Trabajo Fin de Grado, nos planteamos como objetivo principal estudiar y profundizar en el acoso laboral. El acoso laboral, también denominado muy a menudo con su término en inglés “mobbing”, es un tema de gran importancia en la actualidad tanto a nivel científico como social. Es todavía bastante desconocido por una gran parte de la población trabajadora. El mobbing es uno de los riesgos psicosociales que incide más negativamente en la salud de los trabajadores, llegándoles a causar además graves problemas tanto a nivel laboral como social. Consideramos el acoso laboral como una forma de violencia, ya sea psíquica, física y/o social, que se inicia en el lugar de trabajo, aunque puede propasar este marco, que continúa de manera reiterada durante un tiempo prolongado y que tiene como objetivo destruir a la víctima. Esta violencia es perpetrada por determinadas personas que tienen una patología común: su psicopatía. Hemos analizado los comportamientos más comunes perpetrados por los acosadores y las fases por las que transcurre el acoso. Hemos indagado en las fuentes normativas que tenemos en España contra este acoso y por último hemos seleccionado y estudiado las mejores herramientas para poder detectar y prevenir el acoso laboral en los trabajadores.

## Palabras clave

Acoso laboral, riesgos psicosociales, víctimas, acosadores, legislación sobre acoso laboral.

## ABSTRACT

The main objective of this work was to study the workplace bullying, as it is a fairly recent topic and therefore unknown by a large part of the population. In English, the term more used is "mobbing" and it is a great importance topic today and quite unknown by a large part of the working population. Mobbing is the psychosocial risks that most negatively affects the health of workers, causing them serious problems at work and your social level. We consider workplace harassment as a form of violence: psychic, physical or social, that begins in the workplace, although it can extend beyond this framework, and continues repeatedly for a long time with the aims to destroy to the victim. This violence is perpetrated by certain people who have a common pathology: their psychopathy. We have examined the most common behaviors perpetrated by bullies, and the stages in which bullying occurs. We have inspected the regulatory sources that we have in Spain against this harassment and finally we have selected and studied the best tools to detect and prevent workplace harassment in workers.

## Key words

Mobbing, psychosocial risks, mobbing victim, harassers, legislation on workplace harassment.

## OBJETIVOS

El objetivo principal de este trabajo fue analizar para comprender la grave realidad que supone el acoso laboral en la actualidad y para el que apenas existen técnicas de superación para las víctimas que lo sufren (o son desconocidas para ellas).

Como objetivos específicos buscamos:

1. Detectar los diferentes comportamientos propios de una situación de acoso laboral y poder analizarlos.
2. Conocer las diferentes fases que se suceden en el proceso de una situación de acoso laboral.
3. Explorar los perfiles personales de los acosadores y de las víctimas de mobbing.
4. Analizar la normativa vigente sobre el acoso laboral en España.
5. Aportar en este trabajo algunos instrumentos de evaluación del mobbing, con el propósito de cuantificarlo en sus dimensiones. Otros instrumentos nos permiten conocer las principales y más habituales patologías que puede llegar a provocar.

## METODOLOGÍA

Hemos utilizado el método científico hipotético deductivo de investigación para realizar este trabajo. Este método consiste en poner el énfasis en el origen teórico y avanzar a través de la introducción de conceptos y la comprobación sistemática de los mismos. Para recopilar la información hemos optado por fuentes indirectas (secundarias), como son: libros, artículos, trabajos académicos, publicaciones periódicas y revistas especializadas. Para esto hemos hecho diversas búsquedas bibliográficas en bases de datos y plataformas como Dialnet y Google Scholar.

Es este un diseño documental que consiste en consultar de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.). Es pues una investigación secundaria, que consiste en un meta-análisis, y una meta-síntesis de otros estudios y de los resultados de otras investigaciones. El objeto de estudio son propiamente los documentos, su análisis preciso y exacto. Esta investigación documental ha sido cualitativa y centrada en el análisis de documentos recientes o del pasado cercano.

Y está configurada en tres grandes apartados.

En la primera parte presentamos el concepto de acoso laboral o mobbing, su definición y contextualización, los protagonistas y sus características de personalidad o situacionales, así como también los comportamientos tipificados de quienes lo ejercen y las fases temporales por las que más comúnmente transcurre.

En la segunda se repasa la normativa sobre acoso laboral vigente en España, desde la Constitución Española, Reales Decretos, el Código Penal y la Ley de Prevención de Riesgo Laborales.

En el tercer apartado se presentan los cuestionarios más utilizados para la evaluación del acoso laboral en las organizaciones de trabajo. También, a modo de ejemplo hemos querido presentar unos estudios empíricos realizados con dichos cuestionarios, y los resultados obtenidos.

Y a modo de colofón se hacen las conclusiones, reflexiones sobre lo que nos ha aportado dicho trabajo.

## PRIMERA PARTE: DESARROLLO TEÓRICO



## ORIGEN Y DEFINICIÓN DE MOBBING

Mobbing es un término anglosajón, derivado el verbo “*to mob*” y éste, a su vez, proviene del verbo latino “*mobile vulgus*”, que significa que un grupo de personas se dedica a realizar actividades violentas e ilícitas de modo inmoral (Morán Astorga, 2012).

El concepto de mobbing fue utilizado por primera vez desde la perspectiva de la ciencia que estudia el comportamiento de los animales. Fue el etólogo Konrad Lorenz quién lo describió como: el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie sobre otro más fuerte que ellos. Este concepto se ha trasladado a las relaciones humanas para nombrar una forma de hostigamiento en el mundo laboral (Borrás Roca, 2002).

Heinemann, médico sueco, observó el comportamiento de los niños en el recreo de la escuela, y vio como un pequeño grupo de niños agredía a otro niño. Y designó este hecho con el término “mobbing” (Heinemann, 1972).

El término mobbing, aplicado al ámbito laboral, fue introducido de la mano de Heinz Leymann en la década de 1980 y le da la siguiente definición:

*“Mobbing es el fenómeno en que una persona o grupo ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, al menos una vez por semana y durante un tiempo prologado de más de seis meses, sobre otra persona, en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir la comunicación social de la víctima, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus tareas y lograr finalmente que esa persona acabe abandonando el lugar de trabajo”* (Arroyuelo Suárez, 2002).

Los actos de mobbing sufridos por los trabajadores pueden ser denunciados sin necesidad de llegar al periodo de seis meses con el objetivo de prevenir un caso de mobbing. La víctima debe poner en conocimiento de sus superiores o de las autoridades competentes la violencia a la que está siendo sometida.

La profesora Morán, de Psicología del Trabajo en la Universidad de León, define el mobbing como:

*“...mobbing en el mundo laboral es el maltrato persistente, deliberado y sistemático de uno o varios miembros de una organización hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente y de que abandone la organización”* (Morán, 2012, p.219).

Otros estudiosos de este fenómeno laboral lo definen como “*ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social*” y lo consideran como una de las situaciones más devastadoras que una persona puede sufrir en situaciones sociales ordinarias (Schuster, 1996).

Schuster considera que es necesario distinguir el mobbing de dos situaciones próximas:

1. El rechazo social: mediante el cual el individuo puede ser excluido de contactos e interacciones por sus iguales, pero no es perseguido.
2. La desatención social: situación en la cual el individuo es únicamente ignorado.

Para que pueda calificarse como comportamiento de mobbing, tienen que ocurrir estas tres condiciones (Leymann, 1996):

1. Estos actos tienen que ser sentidos como hostiles.
2. Tienen que repetirse con frecuencia (al menos una vez por semana).
3. Se prolongan durante un cierto periodo de tiempo (al menos seis meses).

## COMPORTAMIENTOS DE ACOSO

Los comportamientos que constituyen el mobbing son varios y podemos encontrarnos con unos más frecuentes que otros. Debemos saber que el hecho de que una persona sufra mobbing no tiene por qué ser a causa de que sea incompetente en su trabajo, al contrario, suele ser porque el acosador la considera como un obstáculo para él, porque siente envidia de su víctima al ver cómo ésta tiene superiores competencias y habilidades en el trabajo, y es recompensada por los jefes o cae bien entre los compañeros.

Siguiendo a Morán (Morán, 2012, pp. 220-221) los comportamientos agresivos que conducen al mobbing están considerados en cinco grupos:

## Comportamientos agresivos

Los comportamientos agresivos son actos hostiles destinados a originar una anulación en la víctima, tanto personal como profesional. Con estos comportamientos se intenta desprestigiar a la víctima, truncar su expresividad y sus relaciones sociales, y también en algunos casos se intenta atentar contra su salud física y psíquica.

Estos comportamientos agresivos tienen como finalidad mermar la calidad vida de la víctima, y a partir de ellos hemos desarrollado cinco comportamientos generadores de mobbing atendiendo a la finalidad que constituyen.

## Comportamientos cuya finalidad es impedir que la víctima se exprese

Estos comportamientos consisten en que los hostigadores rechazan todo lo que dice la víctima, se miente sobre lo que ha dicho y en el caso de que tengan razón se le ignora haciendo que sus opiniones tengan un significado deformado y se puedan volver en su contra.

Por otro lado, los hostigadores dificultan el acceso de información a la víctima e impiden que este tenga contacto con los superiores.

## Comportamientos cuya finalidad es aislar a la víctima

Las relaciones sociales en el lugar de trabajo son vitales para el bienestar del trabajador. El apoyo entre compañeros constituye una pieza importante para tener un buen ambiente laboral y para poder combatir las situaciones complicadas que el trabajo puede generar.

Este comportamiento intenta truncar la comunicación de la víctima con las personas que suponen el apoyo social para ella; de este modo se siente aislada siendo un

verdadero agobio situándose el centro de la tragedia. El aislamiento de la víctima es el objetivo principal de los agresores para atemorizarla.

## Comportamientos dirigidos a desacreditar a la víctima delante de sus compañeros

La persona debe sentirse involucrada en su entorno laboral, es muy importante para que esta tenga confianza y seguridad en sí misma, ya que, la autoestima es la expresión y consideración de las personas que te rodean.

Si una persona es increpada o ridiculizada sin motivo hace que esta pierda la seguridad en sí mismo y que su nivel de confianza se vea reducido produciendo en muchas ocasiones un desequilibrio psíquico.

## Desacreditar a la víctima en su trabajo

El trabajo en la sociedad actual ya no cumple la función de satisfacer las necesidades cotidianas de subsistencia, sino que, también se encarga de proporcionar la interacción y las relaciones sociales. A partir de esto podemos entender que el mobbing tenga un nivel muy elevado de manipulación para que la víctima esté al servicio del manipulador y cuando esto no se consigue se instaura el mobbing para conseguir que la víctima abandone su puesto laboral, ya que, ahora no le sirve al acosador para conseguir su interés personal.

## Comprometer la salud de la víctima

Las consecuencias del mobbing tienen su aparición a corto plazo en síntomas psicológicos, pero en muchas ocasiones la finalidad del perseguidor es hacer desaparecer a la víctima también en el ámbito físico.

Tanto en Europa como en América se han dado casos en los que la víctima fallece a causa de un “accidente”. Estos casos se han dado siempre en empresas pequeñas y sin testigos, por lo que ha sido muy difícil demostrar el asesinato y los asesinos han quedado impunes.

## FASES DEL MOBBING

Las fases del mobbing las vamos a estudiar bajo el criterio de Iñaki Piñuel, Doctor en Psicología y experto en psicología del trabajo reconocido a nivel internacional, fue uno de los primeros especialistas en Europa en la investigación y promoción del estudio del mobbing en el ámbito educativo y laboral.

De acuerdo con el Instituto Iñaki Piñuel (fundado y dirigido por el mismo), por norma general, el mobbing se produce mediante una sucesión de 5 fases, las cuales pueden ser variables en el tiempo dependiendo de la índole propia de cada caso.

### Fase 1: Incidentes críticos

Los casos de mobbing se sostienen normalmente sobre situaciones o relaciones personales altamente positivas entre la víctima y el acosador. Esto nos lleva hasta una situación de gran confusión por parte de la víctima.

La situación que da lugar al acoso suele ser un malentendido, una controversia o un conflicto que en un momento dado llega a adquirir rápidamente una importante repercusión. Esta primera fase suele ser efímera en el tiempo y no llega a constituir el acoso propiamente como tal (Morán Astorga, 2012).

### Fase 2: Acoso y estigmatización

Esta segunda fase consiste en focalizar única y exclusivamente a la persona “elegida” (la víctima), tratando de hacer creer que se merece todos los ataques que va a sufrir. En esta situación no es extraño que dé comienzo un proceso que trate de desvalorizar a la víctima haciendo creer que es una persona torpe, con malas intenciones, etc. (Morán Astorga, 2012).

El acoso en esta fase se desarrolla mediante la reiteración conductas y comportamientos hostiles que en otro contexto no tendrían la misma trascendencia y no producirían agresiones o intentos de excusión (Morán Astorga, 2012).

Medidas decretadas ocasionalmente que infaman o señalan a la víctima contra otros trabajadores (Morán Astorga, 2012):

1. Prohibiciones que únicamente afectan a la víctima en el puesto de trabajo. Como por ejemplo que no puedan acceder a determinados lugares o usar determinadas herramientas.
2. Difusión de órdenes o mensajes de no comunicarse ni relacionarse con el trabajador.
3. Emisión de rumores o calumnias en contra del trabajador.
4. Degradación hacia la persona para que sea percibida como indigna de respeto.
5. Incitación a que otros trabajadores imiten al acosador.
6. Instigador en el maltrato:

La finalidad de estas medidas es hacer a los demás trabajadores perder el respeto hacia la dignidad de la víctima, esto resulta aún más fácil si esta no opone resistencia. Una vez que este maltrato focalizado en la víctima es trivializado, es decir, que es sabido por todos y esto hace que más trabajadores se sumen al acoso perfectamente organizado por el instigador. Los comportamientos consisten en utilizar una manipulación agresiva, castigan, atacan y destruyen psicológicamente a la víctima con la finalidad de que sea expulsada. El acosador es el encargado de hacer pasar como desapercibidos o insignificantes estos comportamientos y casi siempre tiene éxito.

Estos comportamientos no pueden ser considerados como ocasionales, debido a la reiteración y a la continuidad con la que se producen.

Todo esto provoca que sea en esta segunda fase cuando el trabajador empieza a tener secuelas psíquicas que afectan directamente al desempeño de su trabajo siempre deteriorándolo. Este deterioro en el desempeño laboral hace que la víctima por primera vez se encuentre confundida y vea como verídicas las acusaciones que recaen sobre ella creando así un sentimiento de inseguridad que va a incrementar los fallos y errores en su trabajo, y la van a dejar al borde del sentimiento de culpabilidad.

7. Las “riñas”, “tergiversaciones” y demás choques reiterados sufridos contra compañeros, jefes clientes, etc. tienen su procedencia en la irritabilidad de la víctima, que a su vez viene dada por la frustración que sufre debido a las agresiones que recibe.

Estas secuelas derivadas del hostigamiento van a ser presentadas como problemas de actitud o como un previo problema psicológico de la víctima.

## Fase 3: Intervención de la dirección

Las víctimas de mobbing cumplen con mucha frecuencia un papel conveniente o provechoso en organizaciones desestructuradas o tóxicas como chivos expiatorios. Las disputas personales, crisis, problemas internos van canalizados hacia la víctima que carga con todas las culpas.

En estas situaciones, podemos encontrar casos de víctimas que anteriormente sufrieron el proceso de acoso que está sufriendo la víctima actual, conocemos así el “fenómeno cadáveres en el armario” el cual demuestra el funcionamiento enfermizo de la organización en cuestión.

Una vez que la víctima ha sido “satanizada” y todos la ven como la culpable de los diferentes problemas de la organización, las filas jerárquicas se cierran y aprueban los prejuicios emitidos por el acosador de manera malintencionada desde las fases iniciales. Una vez ocurrido esto, si la organización es privada la solución que se da es “cortar por lo sano” despidiendo a la víctima, terminando así la relación laboral con la empresa. Si la organización es pública la solución suele ser sancionar a la víctima, intentar abrirle un expediente o trasladarla a otro centro de trabajo (traslado forzoso).

En esta fase hay que tener en cuenta el papel del departamento de recursos humanos de las diferentes organizaciones. Desde mi punto de vista estos departamentos tienen que estar integrados por trabajadores graduados en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y en muchos casos no es así, a veces están integrados por trabajadores graduados en Derecho o en Administración y Dirección de empresas. Esta situación puede provocar que cuando ocurra un caso de mobbing el departamento de recursos humanos no sepa solucionarlo, debido a que están poco informados sobre la situación de la organización y a que carecen de la formación necesaria sobre el acoso laboral. Esto da lugar a que se tome la decisión más sencilla y rápida que sería despedir a la víctima, lo cual está lejos de ser la solución acertada (Morán Astorga, 2012).

## Fase 4: Solicitud de ayuda y diagnóstico incorrecto

Las víctimas durante las primeras fases del mobbing en ocasiones solicitan ayuda psicológica debido a que desconocen lo que les está pasando o lo atribuyen a otras

causas. Esta situación se suele dar cuando el trabajador tiene ya el daño establecido y se encuentra de baja laboral debido al mobbing.

Las intervenciones de los psiquiatras y psicólogos sobre las víctimas de mobbing hasta hace poco tenían pocas posibilidades de obtener un diagnóstico correcto, ya que eran pocos los especialistas experimentados en situaciones donde el problema viene derivado de la propia organización donde trabaja la víctima y no de factores psicológicos constitucionales propios o de su propia personalidad. Así la víctima suele obtener diagnósticos parcialmente correctos o incorrectos, que pueden ser derivados de su médico de cabecera, del médico de empresa o incluso del servicio de salud mental incrementando así su inseguridad, su confusión y su dolor haciéndola sentirse responsable y culpable del acoso psicológico que está sufriendo (Morán Astorga, 2012).

Estos son algunos de los diagnósticos que se suelen dar en los casos de mobbing (Morán Astorga, 2012):

- Ataques de pánico.
- Trastornos por ansiedad generalizada.
- Déficits en habilidades sociales.
- Estrés laboral
- Depresión.

Estos casos son incorrectos en cuanto a que se centran en una fragilidad psicológica de la víctima producida por la situación perniciosa que está sufriendo, dejando pasar por alto o restando importancia a la situación laboral tóxica, siendo ésta la verdadera causante de los diagnósticos analizados en la víctima, produciéndose de manera externa, continua y prolongada en el tiempo.

Estos diagnósticos elevan el sentimiento de culpabilidad de la víctima, debido a que, como tiene “problemas psicológicos”, el proceso de estigmatización se focaliza todavía más en la víctima (Morán Astorga, 2012).

## Fase 5: Salida o expulsión

Llegamos a la quinta y última fase, en este punto la exclusión o expulsión de la víctima de su lugar de trabajo es más que evidente. Las víctimas en muchos casos no tienen



alternativas profesionales internas, en la misma organización, y no pueden resistir la situación límite de acoso a la que están sometidas, por lo tanto, optan por abandonar su trabajo por sí mismas con tal de huir del infierno en el que se ven envueltas.

Cuando las víctimas están en un grupo determinado de edad y son expulsadas de su puesto de trabajo o lo abandonan, desembocan en una situación de paro prolongado o definitivo.

Si la víctima pertenece a la administración pública suele ser sometida a un traslado forzoso de su lugar de trabajo que le perjudica o bien puede pedir una excedencia voluntaria. Solo en casos extremos de mobbing el trabajador abandona la función pública de manera definitiva.

Por otro lado, cabe destacar a las víctimas que deciden resistir en sus puestos de trabajo sin hacer frente al acoso laboral que sufren, en estos casos lo que ocurre es que la víctima entra en proceso de desprotección y de bajas laborales reiteradas, aumentando la probabilidad de que sean despedidas debido a su deterioro en el rendimiento y a las numerosas ausencias al trabajo (Morán Astorga, 2012).

## LOS ACOSADORES

Los acosadores pueden ser distinguidos en varios tipos, dependiendo del cargo que ocupan en la organización. El acosador, por un lado, puede ser un superior que quiere prescindir de un trabajador y no puede despedirlo legalmente o no quiere pagar la indemnización económica correspondiente.

Por otro lado, los acosadores pueden ser propios compañeros o subordinados que desean ocupar el puesto que el otro desempeña (Morán Astorga, 2012).

## EL GENERADOR DE MOBBING

El mobbing normalmente nace de una persona que tiene cierto poder de liderazgo en la organización, bien reconocido legítimamente o bien otorgado por tener un familiar o amigo con un alto poder dentro de la organización. El poder en otros casos puede derivar únicamente de audacia y el fuerte deseo de ejercerlo. Las personas que tienen este poder, en muchas ocasiones no cuentan con la competencia para contratar o

despedir trabajadores, por lo tanto, van a usar el mobbing para que la víctima abandone la organización (Morán Astorga, 2012).

La característica clave de la personalidad del acosador es su gran capacidad para manipular a las personas, reforzada por el poder de castigar a los que no obedecen sus deseos o sus órdenes. *“Los castigos que utilizan son de dos tipos: primero, la expulsión del grupo y segundo, quien no cumpla sus deseos puede ser también objeto de persecución y acoso”* (Morán Astorga, 2009, p. 222)

Otra característica a destacar en la personalidad de los generadores de mobbing es su frialdad afectiva, para conseguir llegar a sus metas no dudan en usar la violencia tanto física como psicológica sin provocar en ellos ningún sentimiento de culpabilidad o arrepentimiento: *“Que la persona diana o víctima enferme o tenga que pedir la baja por depresión, no sólo les deja impasible, parece un mérito auto-otorgado por lo que sienten satisfacción”* (Ashforth, 1994) (Morán, 2012, p.222).

*“Cuando se revisa la bibliografía sobre el agresor adulto aparecen varios constructos entre los que destaca su personalidad autoritaria e hiriente”* (Ashforth, 1994) (Morán, 2012, p.222).

Los acosadores, a lo largo de su vida han ido haciendo lo necesario para el logro de sus metas desde sus inicios: *“cuando se investiga en el pasado de estos agresores nos podemos encontrar un campo lleno de cadáveres”* ((Piñuel Zabala, 2001) (Morán, 2012, p.223).

## LA DIANA DE ACOSO: LA VÍCTIMA

La víctima o diana de mobbing no son personas débiles o afectadas por alguna patología como nos hacen creer los agresores, es todo lo contrario. El acoso empieza cuando una persona reacciona contra el autoritarismo de un acosador y no se deja dominar.

Las personas diana de mobbing generalmente son personas sobresalientes y con habilidades de empatía. Estas habilidades les hacen destacar por encima del resto, lo cual resulta una amenaza para los acosadores y el hecho de que no se dejen manipular les convierten en dianas de mobbing.

Los sujetos con riesgo de padecer mobbing se clasifican en tres grandes grupos según Leymann (1996) y Schuster (1996):

1. **Los envidiables:** personas brillantes y atractivas, pero consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten cuestionados por su mera presencia.
2. **Los vulnerables:** individuos con alguna peculiaridad o defecto, o simplemente, depresivos necesitados de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos.
3. **Los amenazantes:** individuos activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura.

La diana de mobbing es denigrada cuando el proceso de mobbing se establece en la organización. Se corre el rumor de que es una persona problemática, de carácter difícil e incluso que está loca.

La víctima se desquicia, presta menos atención, se muestra menos eficaz y no es de extrañar que se convierta en lo que los acosadores pretenden. Cuando se llega a este punto es muy probable que sus compañeros se separen de la persona acosada debido a su falta de profesionalidad.

*“El daño causado a la víctima por los ataques reiterados es gradual y acumulativo. Forman parte de la experiencia de mobbing la confusión y el aislamiento, por esta razón es difícil abordarlo y reconocer los síntomas de peligro antes de que produzcan un daño más grave (Davenport et al., 1999)” (Morán, 2012, pp. 224-225).*

En base a las investigaciones realizadas, los estudios llevados a cabo hasta el momento no han obtenido resultados concluyentes, pero todos han coincidido en que el mobbing origina un deterioro total de la persona, de su vida familiar, laboral y social, hasta que finalmente caen en la enfermedad y en la incapacidad (Sáez Navarro y García Izquierdo, 2001).

**SEGUNDA PARTE:**  
**NORMATIVA SOBRE EL ACOSO LABORAL EN ESPAÑA**

## LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA

El acoso laboral transgrede los siguientes artículos de la Constitución Española (España, Ley de prevención del riesgos laborales, 2016).

**Artículo 10.** La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento de orden político y de la paz social.

**Artículo 14.** Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

**Artículo 15.** Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes. Queda abolida la pena de muerte, salvo lo que puedan disponer las leyes penales militares para tiempos de guerra.

**Artículo 16.** Se garantiza la libertad ideológica, religiosa y de culto de los individuos y las comunidades sin más limitación, en sus manifestaciones, que la necesaria para el mantenimiento del orden público protegido por la ley.

**Artículo 18.** Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia.

## LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales fue aprobada el 8 de noviembre de 1995 por el gobierno. Esta Ley se aprobó debido a la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo.

En materia de acoso laboral destacamos los siguientes artículos (España, Ley de prevención del riesgos laborales, 2016):

Vamos a analizar en primer lugar el artículo 4.3 para concluir la idea del artículo 4.2.

**Artículo 4.3:** se considerarán como “daños derivados del trabajo” las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

**Artículo 4.2:** se entenderá como “riesgo laboral” la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

**Artículo 14.** Derecho a la protección frente a los riesgos laborales.

1. Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Los derechos de información, consulta y participación, formación en materia preventiva, paralización de la actividad en caso de riesgo grave e inminente y vigilancia de su estado de salud, en los términos previstos en la presente Ley, forman parte del derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

2. En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, con las especialidades que se recogen en los artículos siguientes en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud, y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios en los términos establecidos en el capítulo IV de esta Ley.

**Artículo 15.** Principios de acción preventiva.

1. El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior.

d). Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.

**Artículo 16.** Plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva.

3. Cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud prevista en el artículo 22, aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes, el empresario llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos.

## EL CÓDIGO PENAL

**Artículo 173.1.** El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.

Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen otra forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima (España, Código Penal, 2016).

## REALES DECRETOS LEGISLATIVOS

La regulación del acoso laboral viene concedida en gran parte mediante el Real Decreto Legislativo 2/2015, 23 de octubre. Este Real Decreto aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, el cual marca el ejercicio disciplinario y directivo de la empresa.

A nivel sancionador tenemos el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, pudiendo este sancionar a las empresas que incurren en conductas de acceso por acción o por omisión. Por otro lado, no podemos olvidarnos del Art. 173.1 del Código Penal, el cual proporciona sanciones para casos con una alta gravedad.

Por último, también hay que tener en cuenta la tutela preventiva, proporcionada por la Ley 31/1995, 8 de noviembre, Prevención de Riesgos Laborales, y la reparadora, regulada por el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, mediante el cual está aprobado el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (España, Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, 2015).



TERCERA PARTE  
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL ACOSO Y  
SU APLICACIÓN PRÁCTICA

## Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT). Leymann

Leymann (introducción del término mobbing en el ámbito laboral) describió 45 actividades características del mobbing de manera objetiva. La lista de estas actividades fue producida en forma de cuestionario bajo el nombre de LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization). Este cuestionario ha sido utilizado en innumerables ocasiones, cabe destacar la utilización en la empresa de acero más grande de Suecia (Leymann, 1989).

El LIPT se produce bajo un estilo dicotómico que consiste en preguntar a un sujeto si una determinada estrategia de acoso psicológico ha ocurrido, pudiendo responder únicamente “Si” ó “No”.

Leymann clasifica las estrategias de acoso psicológico en cinco apartados. Estas estrategias se pueden ver como un manual de conductas para destruir a un trabajador:

- 1. Limitar la comunicación:** actividades de acoso cuya finalidad es reducir las posibilidades de que la víctima se comunique con los demás. Estas actividades se llevan a cabo mediante la imposición de la autoridad por parte del acosador, impidiendo que la víctima pueda expresarse. (Ítem 1-11 LIPT).
- 2. Limitar el contacto social:** actividades de acoso destinadas a que la víctima no tenga posibilidades a mantener contactos sociales. La víctima es aislada físicamente de sus compañeros y nadie le dirige la palabra. (Ítem 12-16 LIPT).
- 3. Desprestigiar a su persona ante sus compañeros:** actividades de acoso aplicadas para que la víctima no pueda mantener su reputación personal o laboral. La víctima es objeto de burlas y bromas sobre su persona, su familia o su entorno. (Ítem 17-31 LIPT).
- 4. Desprestigiar su capacidad laboral y personal:** actividades de acoso para mermar la ocupación de la víctima desacreditándola profesionalmente. La víctima no tiene permitido realizar tareas, y cuando se lo permiten son tareas que no son acordes con su capacidad, ya sea por estar muy por encima de ellas o muy por debajo. (Ítem 32-38 LIPT).

- 5. Comprometer su salud:** actividades de acoso que tienen como objetivo afectar a la salud de la víctima, ya sea mediante ataques directos o simplemente por el hecho de estar envuelta en un caso de acoso. (Ítem 39-45 LIPT).

Los ítems del LIPT son los siguientes y van dirigidos a:

<b>A. LIMITAR LA COMUNICACIÓN DE LA VÍCTIMA</b>
<b>1. Los superiores o el acosador no permiten a la víctima expresarse.</b>
<b>2. Interrupciones reiteradas cuando la víctima habla.</b>
<b>3. Los compañeros no dejan que la víctima de exprese.</b>
<b>4. Los compañeros gritan a la víctima.</b>
<b>5. Ataques verbales en forma de crítica hacia el trabajo realizado por la víctima.</b>
<b>6. Críticas hacia la vida privada de la víctima.</b>
<b>7. Llamadas telefónicas amenazantes hacia la víctima.</b>
<b>8. Amenazas verbales.</b>
<b>9. Amenazas escritas.</b>
<b>10. El contacto con la víctima es rechazado, le desprecian.</b>
<b>11. La presencia de la víctima es ignorada.</b>
<b>B. LIMITAR EL CONTACTO SOCIAL</b>
<b>12. Nadie se dirige ni habla con la víctima.</b>
<b>13. No se permite que la víctima se dirija a nadie, se le evita.</b>
<b>14. Se le asigna un puesto de trabajo aislado de sus compañeros.</b>
<b>15. Se imponen prohibiciones de hablar con la víctima.</b>
<b>16. La víctima es tratada como invisible, se niega su presencia.</b>
<b>C. DESPRESTIGIAR SU PERSONA ANTE SUS COMPAÑEROS</b>
<b>17. Se calumnia o maldice a la víctima.</b>
<b>18. Rumores falsos sobre la víctima difundidos por el acosador.</b>
<b>19. La víctima es ridiculizada.</b>
<b>20. La víctima es tratada como una persona enferma mental.</b>
<b>21. Se fuerza a la víctima a que se someta a un análisis psicológico.</b>
<b>22. Se inventan una presunta enfermedad hacia la víctima.</b>
<b>23. Se imita a la víctima con el objetivo de ridiculizarla.</b>
<b>24. Se burlan de su religión o de su creencia política.</b>
<b>25. Se burlan de su vida privada.</b>

<b>26. Se hacen burlas sobre su procedencia.</b>
<b>27. La víctima es obligada a realizar un trabajo humillante.</b>
<b>28. El trabajo realizado por la víctima es realizado de manera inequitativa.</b>
<b>29. Las decisiones tomadas por la víctima son cuestionadas.</b>
<b>30. La víctima es insultada.</b>
<b>31. Se produce acoso sexual sobre la víctima mediante insinuaciones o gestos.</b>
<b>D. DESPRESTIGIAR SU CAPACIDAD LABORAL Y PERSONAL</b>
<b>32. La víctima no tiene trabajo, no se le asignan tareas.</b>
<b>33. Se le cortan todas sus iniciativas.</b>
<b>34. Se le asignan tareas inútiles.</b>
<b>35. Se le asignan tareas muy simples, muy por debajo de las capacidades de la víctima.</b>
<b>36. Se asignan nuevas tareas sin cesar, sobrecargando a la víctima.</b>
<b>37. La víctima debe realizar tareas humillantes.</b>
<b>38. Se le asignan tareas muy complejas, por encima de sus capacidades.</b>
<b>E. COMPROMETER SU SALUD</b>
<b>39. La víctima es obligada a realizar tareas nocivas para su salud.</b>
<b>40. Se le amenaza de forma física.</b>
<b>41. La víctima sufre ataques físicos leves, a modo de advertencia.</b>
<b>42. Se le agrede físicamente, de forma directa.</b>
<b>43. Se producen gastos ocasionados para perjudicar a la víctima.</b>
<b>44. Se ocasionan daños en su domicilio o puesto de trabajo.</b>
<b>45. Se le agrede sexualmente.</b>

## **LIPT-60. González de Rivera y Rodríguez Abuín**

El LIPT-60 es la versión del LIPT original de Leymann, modificada y traducida al español (González de Rivera y Rodríguez Abuín, 2005). En 1999 el Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática de Madrid incrementó su interés en los síndromes de estrés, incluyendo así las investigaciones y asistencias clínicas en los trastornos de acoso psicológico en el ámbito laboral. La primera modificación del LIPT-60 consistió en añadir 15 ítems a continuación de las 45 nombradas por Leymann,

debido a que se detectaron estrategias de acoso frecuentes en España, pero que en la lista de Leymann no aparecían.

Los nuevos ítems introducidos son los siguientes:

<b>46. Causar daños en las pertenencias de la víctima.</b>
<b>47. Las herramientas de la víctima son manipuladas.</b>
<b>48. Le sustraen alguna de sus pertenencias.</b>
<b>49. Se redactan informes negativos sobre la víctima.</b>
<b>50. Amenazas sobre las personas que ayudan a la víctima.</b>
<b>51. Manipulación de su correspondencia.</b>
<b>52. No le pasan llamadas.</b>
<b>53. Pierden u olvidan los encargos para la víctima.</b>
<b>54. Minimizan sus logros.</b>
<b>55. Ocultan sus habilidades.</b>
<b>56. Exageran sus fallos y errores.</b>
<b>57. Emiten informes erróneos sobre la permanencia y dedicación de la víctima.</b>
<b>58. Controlan su horario de manera estricta.</b>
<b>59. Le imponen pegos y dificultades cuando pide permisos.</b>
<b>60. Se le provoca para que reaccione emocionalmente.</b>

Las opciones de respuesta también han sido modificadas teniendo dos versiones españolas del LIPT.

Por un lado, tenemos la versión dicotómica, en la cual se añaden 15 ítems a los 45 originales de Leymann (Ítems 46-60) y se conserva el método de administración y respuesta, siendo “sí” o “no” por parte del trabajador.

La segunda versión es la escalar (LIPT escala), igual en cuanto a la descripción de los ítems, pero añade una ampliación en las posibilidades de respuesta. El LIPT escala añade una valoración tipo escala Likert, que es una escala psicométrica muy utilizada en los cuestionarios para poder conocer el nivel de conformidad del sujeto encuestado con las afirmaciones que se le propongan. En el LIPT-60, la escala Likert se usa para conocer la intensidad con la que afectan al sujeto cada una de las conductas, desde 0 (la conducta no ha ocurrido), pasando por 1 (la conducta ha sido mínima o dudosa), 2 (la conducta ha sido molesta y segura), 3 (la conducta tiene una repercusión importante),

hasta 4 (la conducta ha afectado en su máxima intensidad). La corrección del LIPT escala se lleva a cabo a través de tres parámetros globales:

1. Número total de estrategias de acoso psicológico (NEAP): consiste en contar todas las respuestas obtenidas que sean diferentes de cero.
2. Índice global de acoso psicológico (IGAP): este índice global se obtiene de la suma de los valores que han sido asignados a cada estrategia de acoso psicológico y dividiendo esta suma entre el número total de estrategias del cuestionario, en nuestro caso sería entre 60.
3. Índice medio de intensidad de las estrategias de acoso psicológico experimentadas (IMAP): el IMAP se obtiene mediante la división de los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico entre el número total de respuestas positivas. Este número viene determinado por el NEAP y es variable.

La versión española del LIPT-60 a parte de la obtención estos tres parámetros globales, ofrece la obtención de otras puntuaciones pertenecientes a seis subescalas que describen diferentes estrategias del acoso laboral: 1. Desprestigio laboral (DL), 2. Entorpecimiento del progreso, 3. Bloqueo de la comunicación (BC), 4. Intimidación encubierta (IE), 5. Intimidación manifiesta (IM) y 6. Desprestigio personal (DP).

La administración de este instrumento medidor de mobbing se puede hacer de dos formas:

1. Auto-respuesta o auto-administrado. El sujeto responde a las preguntas que le sean formuladas, ya sea de manera afirmativa o negativa “sí” o “no” (LIPT dicotómico) o de manera gradual, desde 0 (la conducta de mobbing no ha ocurrido) hasta 4 (la conducta ha afectado en su máxima intensidad).
2. Hetero-administrado. Un observador externo es el encargado de identificar y valorar cada conducta de mobbing, éste se vale de criterios operativos para poder objetivar las situaciones.

# MOBBING EN TRABAJADORES ESPAÑOLES Y PERUANOS: UN ESTUDIO EXPLORATORIO CON EL LIPT-60. GONZÁLEZ-TRIJUEQUE Y DELGADO

Este trabajo tiene como objetivo realizar un estudio piloto sobre la percepción del mobbing sufrido por trabajadores españoles y latinoamericanos, que durante el periodo de los años 2006-2011 han acudido a la “Plataforma contra los Riesgos Psicosociales y la Discriminación Laboral de la Comunidad de Madrid” (PRIDICAM).

Un total de 390 trabajadores acudieron al PRIDICAM entre septiembre de 2006 y mayo de 2011 en busca de asesoramiento psicológico profesional. De estos 390 trabajadores, 78 eran latinoamericanos y 312 eran españoles, es decir, un 20% latinoamericanos y un 80% españoles. Fueron seleccionados de forma aleatoria 50 trabajadores latinoamericanos y 50 trabajadores españoles, dentro de los trabajadores latinoamericanos surgieron varias nacionalidades: 13 ecuatorianos (26%), 10 colombianos (20%), 9 peruanos (18%), 7 chilenos (14%), 6 dominicanos (12%), 3 venezolanos (6%) y dos argentinos (2%). La muestra final por lo tanto está compuesta por 100 sujetos.

En cuanto a los datos sociodemográficos destaca que entre los trabajadores españoles las mujeres (56%) predominan frente los hombres (44%), la edad media de los trabajadores españoles era de 37,12 años con una desviación típica de 8,77. El estado civil de los trabajadores españoles fue 72% solteros o divorciados a partes iguales), el 26% eran casados y el 2% pertenecían a otro estado civil diferente. El 52% de los trabajadores españoles pertenecían al sector público y el 48% restante al sector privado con un 60% de trabajadores con un contrato fijo indefinido, un 26% con contratos temporales y el 26% con contratos de otro tipo. Por último, el 64% se auto incluyeron en la clase media, el 20% en la clase social alta y el 16% restante en la clase baja Por otro lado, en los trabajadores latinoamericanos también predominan las mujeres (54%) frente los hombres (46%) y su edad media era de 29,46 años con una desviación típica de 6,91. El 52% de los trabajadores latinoamericanos estaban solteros, el 40% casados y el 8% restante divorciados. El 100% de estos trabajadores pertenecían al sector privado teniendo el 52% contratos temporales, el 42% contratos fijos indefinidos y el 6%

restante otro tipo de contrato. Por último, el 58% de los trabajadores latinoamericanos se auto incluyeron como clase media, el 30% como clase baja y el 12% restante como clase alta.

Los participantes, en su totalidad, tuvieron que responder a un formulario (que incluía la escala Cisneros), para la recogida de datos sociodemográficos y socio-laborales y también tuvieron que responder a el LIPT-60.

El procedimiento de este estudio para evaluar las víctimas del mobbing se ha llevado a cabo en una única sesión, en la cual se han valorado los datos de las conductas de mobbing percibidas con el LIPT-60. Esta sesión se ha realizado anteriormente a cualquier intervención profesional.

Los resultados de este estudio han revelado que, de las sesenta conductas de acoso laboral, los trabajadores latinoamericanos muestran valores medios más elevados en cuarenta y cinco, mientras que los trabajadores españoles muestran valores medios más elevados en los quince restantes. Para complementar el objetivo del estudio se realizaron numerosas pruebas “*t de Student*” (es una distribución de probabilidad que se utiliza cuando se quiere estimar la media de una población normalmente distribuida y el tamaño de la muestra es pequeño) con el objetivo de revisar las diferencias significativas obtenidas a partir de las variables continuas elegidas. Las variables consideradas han sido los tres generales del LIPT-60 (Número total de estrategias de acoso psicológico (NEAP), Índice global de acoso psicológico (IGAP) y Índice medio de intensidad de las estrategias de acoso psicológico experimentadas (IMAP):) y las seis subescalas propias también del LIPT-60 (Desprestigio laboral (DL), Entorpecimiento del progreso, Bloqueo de la comunicación (BC), Intimidación encubierta (IE), Intimidación manifiesta (IM) y Desprestigio personal (DP))

En las tres escalas generales los resultados medios han sido significativamente más elevados en el caso de los trabajadores latinoamericanos respecto de los trabajadores españoles. Los resultados en las subescalas no dieron lugar a diferencias significativas salvo en tres de ellas, en el desprestigio laboral, en la intimidación manifiesta y en el desprestigio personal, en todas estas los resultados eran más elevados en los trabajadores latinoamericanos con respecto a los trabajadores españoles. Todos estos resultados indican que los trabajadores latinoamericanos sufren más conductas de acoso



que los trabajadores españoles, y el que el acoso que perciben tiene una mayor intensidad media y también un mayor índice global de acoso.

## Negative Acts Questionnaire (NAQ). Einarsen y Raknes

El NAQ es un cuestionario que fue desarrollado por los profesores de psicología Einarsen y Raknes de la Universidad de Bergen (Noruega). Este cuestionario evalúa los diferentes comportamientos negativos que se producen en el lugar de trabajo, está compuesto por 24 ítems relacionados con experiencias de conductas que no han sido catalogadas como acoso. Los ítems del NAQ tienen como objetivo medir con qué frecuencia el sujeto se expone a conductas que pueden ser consideradas acoso o conductas negativas en los seis últimos meses, con los siguientes niveles en la escala *Likert*:

1. Nunca.
2. A veces.
3. Mensualmente.
4. Semanalmente.
5. A diario.

El NAQ divide las conductas dadas en el lugar de trabajo en dos subescalas:

El acoso personal, formado por un total de doce elementos que describen una situación en la que el sujeto se expone a conductas contra su persona como, por ejemplo: burlas, insultos, rumores o críticas.

1. El acoso laboral, formado por ocho conductas en las que el sujeto se puede ver involucrado en su puesto de trabajo como, por ejemplo: excesiva carga de trabajo, supervisión exagerada o tareas inalcanzables.

Estas dos subescalas fueron sometidas a un análisis para medir su estabilidad interna, la cual resultó ser alta (0,87 y 0,81 respectivamente). Después de este análisis se eliminaron elementos que podían estar relacionados con el acoso laboral, pero eran distintos, como por ejemplo el racismo o el acoso sexual. El NAQ incluye una definición de acoso y los sujetos sometidos al cuestionario deben señalar si se consideran víctimas de acoso de acuerdo con la definición proporcionada: “*una*

*situación donde uno o varios individuos perciben continuamente durante un periodo de tiempo que son receptores de actos negativos de uno o varios individuos, en una situación donde el objeto del acoso tiene dificultad para defenderse de esas acciones. Un incidente puntual no es acoso”.*

El NAQ ha sido traducido a varios idiomas, en España disponemos de 4 versiones diferentes de este instrumento. Por un lado, tenemos el NAQ-R, versión revisada por García-Izquierdo, Sáez y Llor (2003). Otra adaptación del cuestionario para acosadores NAQ-P fue realizada por Escartín, Sora, Rodríguez-Muñoz y Rodríguez-Carballeira (2012). Hay una versión reducida del NAQ original (NAQ-14) de Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Martínez-Gamarra y Gálvez-Herrer (2007). Por último, tenemos la versión española del NAQ-R de González-Trijueque y Graña (2013).

Nos vamos a centrar en el NAQ-R, adaptación al inglés, que posteriormente fue adaptada al español, publicada por Einarsen, Hoel y Notelaers (2009). Para la traducción al español se utilizó la técnica de “*back translation*” que consiste en traducir al castellano por medio de dos sujetos bilingües para posteriormente traducirlo al inglés por otros dos sujetos bilingües distintos. El NAQ-R está formado por 22 ítems en términos conductuales que no incluyen el término “acoso laboral”, a continuación de estos se formula una pregunta adicional (22+1) sobre el acoso percibido. Nos hemos centrado en el NAQ-R porque goza de una gran estabilidad interna y unos criterios excelentes con respecto a su validez, según el “*alpha de Cronbach*” (coeficiente utilizado con bastante frecuencia en psicometría para medir la fiabilidad de una escala media cuyo mínimo es 0 y su máximo es 1) su índice de estabilidad media oscila entre 0,87 y 0,93.

Los 23 ítems (22+1) del NAQ-R son los siguientes:

1. Alguien le oculta información para afectar a su rendimiento.
2. Ha sido ridiculizado o humillado respecto a su trabajo.
3. Le han obligado a realizar trabajos que están muy por debajo de sus competencias.
4. Ha pasado de realizar tareas de responsabilidad a realizar tareas más desagradables.
5. Se han difundido rumores sobre usted.

6. Ha sido apartado, ignorado o no le dirigen la palabra.
7. Le han ofendido con comentarios sobre su vida personal o le han insultado.
8. Ha sido objeto de enfados espontáneos o le han gritado.
9. Ha padecido conductas hostiles como empujones, que le apunten con el dedo etc.
10. Ha sido objeto de indirectas que sugieren que abandone su puesto de trabajo.
11. Le han recordado de forma reiterada en el tiempo sus fallos y errores.
12. Ha sido objeto de reacciones hostiles a la hora de dirigirse a alguien.
13. Ha sido objeto de críticas constantes sobre su esfuerzo o su trabajo.
14. Sus puntos de vista u opiniones no cuentan, han sido ignorados.
15. Ha sido objeto de bromas pesadas de gente con la que no mantiene buena relación.
16. Le han impuesto la realización de tareas u objetivos inalcanzables.
17. Ha recibido alegaciones en su contra.
18. Ha sido objeto de una supervisión excesiva.
19. Ha sido presionado para no reclamar sus derechos (permisos, dietas, vacaciones etc.).
20. Ha recibido numerosas burlas y sarcasmos.
21. Ha sido objeto de una excesiva carga de trabajo.
22. Ha sido objeto de abusos físicos o amenazas de violencia.
23. Se ha sentido acosado sexualmente en su lugar de trabajo.

## Estudio realizado con el NAQ-R: “El acoso psicológico en el lugar de trabajo: análisis descriptivo en una muestra de trabajadores” (González-Trijuque y Graña, 2007)

Este estudio tiene como objetivo obtener información sobre el acoso laboral en el trabajo para mejorar los conocimientos de este fenómeno mediante una muestra de estudio formada por variables sociolaborales, sociodemográficas y de acoso recibido durante los seis meses anteriores. Se ha llevado a cabo también un estudio para comprobar la relación que puede existir entre las variables del acoso laboral que el sujeto percibe y las variables sociodemográficas y sociolaborales consideradas (por ejemplo: sexo, edad, sector laboral, etc.).

Los participantes utilizados para realizar el presente estudio ha sido un total de 149 sujetos todos ellos pertenecientes a la población activa española, con edades entre 18 y 62 años creando una edad media de 37,44 años estando así el 47% de los participantes en una edad entre 31 y 50 años. Los participantes eran de ambos sexos (58,4% mujeres y 41,6% hombres) siendo un 97,3% de nacionalidad española. El estado civil de los sujetos se correspondía de la siguiente manera: el 43,6% eran solteros; el 40,9% estaban casados y el 15,5% restante pertenecían a un estado civil diferente. En cuanto al nivel de estudios de los sujetos el 38,9% tenían estudios superiores, el 38,3% tenían estudios medios y el 22,8% restante presentaban estudios primarios o incompletos. Por último, el 73,2% de los participantes se consideraban pertenecientes a la clase media.

Para el procedimiento colaboraron 10 alumnos pertenecientes a la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, los cuales cursaban asignaturas de psicología clínica y estaban interesados en la participación en un trabajo de investigación del mobbing siendo entrenados para seguir el procedimiento de la recogida de datos correspondiente. Cada alumno debía entregar y recoger 20 protocolos a personas de su entorno que se encontraran en la población activa española (siendo esta la única característica a tener en cuenta). Los sujetos de la muestra participaron de forma voluntaria, confidencial y anónima siguiendo unas instrucciones para facilitar el proceso. En total fueron entregados 200 protocolos, la tasa de respuesta fue de 77,5% lo cual quiere decir que 155 protocolos fueron respondidos y de estos 6 fueron rechazados debido a que fueron contestados al azar o mostraban datos defectuosos, quedando así un total de 149 protocolos.

Los resultados nos revelan que en materia de carácter laboral el 69,1% de los participantes trabajaban en el sector privado y el 30,9% en el sector público, también cabe destacar que los participantes llevaban 8,5 años de media trabajando en sus actuales empleos. Por otro lado, el 74,5% trabajaban en centros de trabajo con menos de 50 trabajadores, el 65,4% gozaban de un contrato indefinido mientras que el 51% consideraba que su actual empleo condicionaba su vida personal y un 49,7% barajaban la posibilidad de cambiar de trabajo. Por último, el 9,4% de los sujetos se encontraban en situación de baja temporal y el 21,5% se encontraban en tratamiento psicofarmacológico/psicoterapéutico.

Los resultados en lo que se refiere a la prevalencia del acoso laboral durante los últimos seis meses fueron los siguientes: el 8,7% de los participantes indicaba verse involucrados en situaciones de mobbing con una frecuencia semanal o diaria. Los sujetos restantes (91,3%) señalaron no haber sido víctimas de mobbing en el último medio año o como mucho haber sido víctimas de dicho comportamiento de forma esporádica. Del total de los sujetos que se percibieron como víctimas de mobbing el 69,2% fue acosado por un único acosador, el 7,7% fue acosado por dos acosadores y el 23,1% por más de dos acosadores.

Por otro lado, el acoso percibido ha tenido una duración media de 27,3 meses. El 53,8% de los sujetos que se consideraron víctimas de mobbing sufrieron una situación de acoso laboral de más de 18 meses y el 46,2% informó que la duración situación de mobbing fue inferior a 18 meses. Por último, vamos a señalar que el 46,1% de los sujetos participantes señalados como víctimas de mobbing indicó haber sido acosados por varones, el 30,7% indicó ser acosados por mujeres y el 23,2% restante por ambos sexos.

## Symptom Check List – 90 (SLC-90 R). Derogatis y Unger

El SLC- 90 es un inventario diseñado para la evaluar patrones de síntomas presentes en individuos y es aplicable tanto a la población normal como a pacientes clínicos o psiquiátricos. Han existido varias versiones del SCL, pero nos vamos a centrar en el SLC-90-R desarrollado por Derogatis (1977) tras la sustitución de 2 ítems y la modificación de 7 ítems con respecto al SLC-90, la versión en castellana fue realizada por González de Rivera y cols. (1989).

El SCL-90-R está formado por 90 ítems que el sujeto debe valorar la presencia que tienen en él mediante una escala Likert de 5 puntos, desde 0 (lo que indica que el sujeto no tiene presente el síntoma) hasta 4 (el sujeto tiene el síntoma muy presente). Este instrumento consta de 3 índices de psicopatología y de 9 subescalas.

Los índices globales son los siguientes:

1. **Índice global de gravedad de los síntomas (GSI):** evalúa la severidad de la psicopatología en el sujeto, combinando el número de síntomas presentes en el

sujeto con la intensidad del malestar percibido. Su cálculo se realiza sumando las puntuaciones de las 9 subescalas y dividiendo ese número entre el total de respuestas realizadas.

2. **Total de síntomas positivos (STP):** el total de los ítems que tienen una respuesta positiva (mayor de 0).
3. **Índice de síntomas positivos (PSDI):** evalúa la intensidad y la frecuencia de los síntomas.

Las nueve subescalas o dimensiones de síntomas son los siguientes:

1. **Somatización:** evalúa los malestares que el sujeto percibe relacionados con disfunciones corporales.
2. **Obsesión-compulsión:** incluye los síntomas relacionados con las obsesiones y compulsiones, es decir, los pensamientos o acciones que son visualizados como imposibles de evitar o no deseados.
3. **Sensibilidad interpersonal:** se centra en detectar los sentimientos de inferioridad e inadecuación que se producen en el sujeto.
4. **Depresión:** esta dimensión representa las manifestaciones clínicas de un trastorno depresivo, como, por ejemplo: poca energía vital, falta de motivación etc.
5. **Ansiedad:** evalúa los síntomas de la ansiedad como por ejemplo el miedo, ataques de pánico o el nerviosismo.
6. **Hostilidad:** esta subescala alude a los pensamientos y acciones que están relacionados con la presencia de afectos negativos.
7. **Ansiedad fóbica:** esta dimensión hace referencia a una respuesta que sufre el sujeto ante una situación de miedo, la cual es desproporcionada e irracional.
8. **Ideación paranoide:** hace referencia principalmente a comportamientos paranoides como por el ejemplo: el temor a la pérdida de autonomía.
9. **Psicoticismo:** esta dimensión incluye síntomas relacionados con el control del pensamiento, alucinaciones y estados de soledad.

Adicionalmente el SCL-90-R consta de 7 ítems que no se incorporan en ninguna de las 9 dimensiones anteriormente citadas porque están involucradas en más de un factor, pero se mantienen igualmente en el instrumento por su relevancia clínica. Los 7 ítems adicionales son los siguientes:

- 19: poco apetito.
- 44: problemas para dormir.
- 59: pensamientos acerca de la muerte.
- 60: comer en exceso.
- 64: despertarse temprano.
- 66: sueño intranquilo.
- 89: sentimientos de culpabilidad.

Este instrumento se utiliza para evaluar en qué grado se encuentra afectado psicológicamente un sujeto al que ya le han sido detectados problemas psicológicos mediante otros instrumentos como por el ejemplo el LIPT-60. En nuestro caso el sujeto se vería afectado por el acoso psicológico en el trabajo (ATP).

## Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: Un estudio con el LIPT-60 y el SCL-90-R.

Este estudio fue realizado por José Luis González de Rivera (catedrático de Psiquiatría y Psicología Médica en la Universidad Autónoma de Madrid) y Manuel Rodríguez Abuín (Director departamento de Psicología Clínica en el Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática) con la finalidad de investigar el mobbing y la psicopatología que produce. Con el LIPT-60 se estudian las dimensiones de las estrategias del mobbing y con el SCL-90-R las dimensiones que tienen las psicopatológicas.

Los sujetos sometidos a este estudio han sido proporcionados por la Asociación Española contra el Acoso Psicológico en el Trabajo (AECAPT). La AECAPT excluyó a los sujetos que presentaran otros problemas sociales o psicopatológicos independientes del mobbing y en todos ellos el acoso psicológico en el trabajo llevaba presente más de 12 meses.

La muestra de sujetos utilizada fue de 194, de los cuales 122 eran mujeres y 72 varones. La edad media de la muestra fue de 43 años con una desviación típica de 10,1. El estado civil era el siguiente: 95 sujetos eran solteros, 80 casados, 13 divorciados y los 6 restantes eran viudos. Por último, 91 sujetos estaban situados en la clase media-baja

(trabajos con requerimientos mínimos) y los 103 restantes en la clase media-alta (trabajos con requerimientos medios o superiores).

Los resultados de las puntuaciones dados por el SCL-90-R han sido elevados. Para tener una referencia comparativa se han utilizado los baremos estandarizados para pacientes psiquiátricos ambulatorios y para la población general. Los sujetos que sufren mobbing han tenido diferencias significativas en todas las dimensiones en comparación con la población general. En cuanto a la muestra psiquiátrica las puntuaciones también han sido notablemente superiores en el total de síntomas positivos PST (59,42-52,79):

Ideación paranoide: 1,67 - 1,30.

Hostilidad: 1,42 - 1,16.

Depresión 2,06 - 1,89.

Obsesión compulsión: 1,88 - 1,64.

La diferencia de sexos muestra unos resultados muy parejos, solo hay una diferencia notable en la dimensión de somatización con una puntuación más alta para las mujeres (1,74 – 1,35).

Por otro lado, los sujetos afectados por el mobbing que tengan un estatus socio-laboral bajo sufren más psicopatología (en todas las dimensiones e indicadores globales) que los sujetos que tienen un estatus más alto. Las diferencias más significativas son las siguientes:

Somatización: 1,86 – 1,37.

Ansiedad fóbica: 1,18 – 0,71.

Obsesión compulsión: 1,99 – 1,66.

Por último, vamos a ver la correlación que existe entre las dimensiones del acoso laboral y las dimensiones de la psicopatología. En primer lugar, se llevó a cabo un análisis de correlación por medio de la prueba de Pearson entre las dimensiones de psicopatología obtenidas por el SCL-90-R y las dimensiones del acoso psicológico obtenidas con el LIPT-60. El resultado fue que había una correlación lineal positiva en la gran mayoría de las dimensiones, lo que quiere decir que no existen diferencias notables entre los dos tipos de dimensiones.



Esta conclusión no resultó convincente y por prudencia se llevó a cabo un análisis de correlación parcial, ya que es mucho más selectivo que la correlación lineal de Pearson hecha anteriormente.

Los resultados fueron que las siguientes dimensiones del SCL-90-R presentan correlaciones notables con alguna dimensión de acoso laboral: sensibilidad interpersonal, somatización psicoticismo e ideación paranoide. Por otro lado, las dimensiones de acoso laboral del LIPT-60 que más correlaciones parciales comparten con las del SCL-90-R son la intimidación encubierta y la intimidación manifiesta, y la dimensión que menos fue el desprestigio laboral.

Por lo tanto, la conclusión que podemos sacar de esta correlación es que los niveles sintomáticos detectados con el SCL-90-R tienen una alta correlación con la intensidad de los índices del mobbing obtenidos con el LIPT-60. Esto significa que, a mayor acoso laboral, mayor psicopatología.

## Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido (CAPP). Consuelo Morán

El CAPP es un cuestionario de autoinforme que tiene el objetivo de evaluar el acoso psicológico en el trabajo, fue diseñado por Morán, profesora de Psicología del Trabajo en la Universidad de León. Este instrumento está formado por 15 ítems, los cuales se responden mediante una escala Likert de cinco puntos, desde 1 que significa “no lo siento en absoluto” hasta 5 que significa “siempre lo siento”. Inicialmente el CAPP estaba constituido por 20 ítems, de los cuales 5 fueron suprimidos después de ser sometidos a juicios de expertos, simplemente para evitar una excesiva longitud y una reiteración en el contenido. Antes de nombrar los 15 ítems cabe destacar la peculiaridad de que el número 13 alude directamente a sentirse acosado: “Siento como si me estuvieran acosando en mi lugar de trabajo”, “Percibo cierta inseguridad en mi puesto de trabajo por motivos imprecisos, difíciles de determinar”.

1. “Se producen discusiones entre compañeros de manera que se nota tensión en el ambiente”.
2. “Los superiores manifiestan abierta y públicamente su disconformidad con el trabajo realizado por los subordinados”.

3. “Algunas personas son capaces de mentir, levantar falsos testimonios con la finalidad de hacer daño a otros”.
4. “Algunos compañeros manifiestan abiertamente desprecio y burlas hacia otros”.
5. “Si no se hace lo que algunos imponen por detrás te hacen el vacío y no te dejan vivir”.
6. “Siento que no puedo confiar en los compañeros”.
7. “Los más fuertes suelen conseguir lo que se proponen a costa de otros”.
8. “Es difícil estar seguro de lo que haces, por algún lado te pueden atacar”.
9. “Determinadas personas pueden llegar a agredir verbalmente a los compañeros”.
10. “Cuando se lo proponen, algunos pueden hacerle la vida imposible a alguien”.
11. “Relacionarme con algunas personas me produce malestar, prefiero evitarlas”.
12. “Siento como si me estuvieran acosando en mi lugar de trabajo”.
13. “Algunas personas atribuyen y acusan a otros con sus propios defectos”.
14. “En alguna ocasión me he sentido amenazado en mi lugar de trabajo”.

Los ítems del CAPP están referidos a cómo se siente el sujeto, si se siente inseguro, intimidado o si percibe su lugar de trabajo como un entorno con predisposición al mobbing, lo que nos hace ver que este cuestionario tiene un carácter subjetivo.

## Estudio realizado con el CAPP: “Valoración Psicométrica del Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido”.

Este estudio fue realizado por Consuelo Morán, Mónica Teresa González y René Landero con para examinar y desarrollar algunas de las propiedades del Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido. Para investigar si las propiedades psicométricas del CAPP eran adecuadas, se marcaron 3 objetivos:

1. La fiabilidad del CAPP
2. Evaluación de la estructura factorial del CAPP.
3. Estudiar las correlaciones existentes entre el CAPP, el “burnout” y la salud en una muestra de trabajadores españoles.

Las correlaciones son percibidas como muestras de validez del CAPP si lo comparamos con los otros instrumentos utilizados en este estudio; el GHQ-28 y el MBI.

El GHQ-28 (*Cuestionario de Salud General de Goldberg*) fue utilizado para medir el estrés psicológico mediante cuatro escalas de 7 ítems cada una, haciendo un total de 28, las escalas son las siguientes:

1. Síntomas somáticos.
2. Ansiedad e insomnio.
3. Disfunción social.
4. Depresión severa.

El MBI (*Inventario de Burnout de Maslach*), en este estudio se utilizó en su versión para profesionales en servicios humanos. Este inventario evalúa las tres dimensiones del *burnout* mediante 22 ítems repartidos de la siguiente forma:

1. Cansancio emocional (9 ítems).
2. Despersonalización (5 ítems).
3. Realización personal (8 ítems).

Un total de 390 trabajadores de servicios humanos respondieron a los cuestionarios, de los cuales un 74% fueron profesores y el 26% restante eran enfermeros, médicos, jefes de personal, cuidadores y vendedores, todos de la provincia de León (España). El 65% fueron mujeres y el 35% hombres, se obtuvo una media de edad de 38 años en un rango de 21 a 65. La media de tiempo que llevaban trabajando fue 13 años en un rango de 1 a 40 años. Por último, el 77% de los sujetos tenían estudios universitarios, el 15% bachillerato y el 8% restante tenían estudios básicos.

Para llevar a cabo este estudio se realizó un muestreo aleatorio-accidental, los cuestionarios fueron aplicados por personas altamente cualificadas (psicólogos y psicopedagogos) a personas cercanas y a compañeros de trabajo. Estos respondieron a los cuestionarios en sus casas durante su tiempo libre. Se hicieron análisis descriptivos para cada una de las variables, análisis factorial exploratorio y análisis de consistencia interna y para evaluar la correlación existente entre ellas se utilizó el método de correlación de Spearman.

Para dotar el estudio de validez se llevaron a cabo evaluaciones de la correlación con las 4 escalas del GHQ-28 y las 3 del MBI. El resultado fue que solo se encontró una correlación negativa con la variable de realización personal del MBI, siendo el resto de

correlaciones positivas y con unos valores significativos. En concreto, la correlación más alta del CAPP con las dimensiones del GHQ-28 tuvo lugar en la escala de ansiedad e insomnio y en la de depresión. Por otro lado, el CAPP y el MBI obtuvieron mayor correlación en la escala de cansancio emocional.

En los resultados podemos observar que para el mobbing los sujetos obtuvieron puntuaciones alejadas del máximo posible de 75 puntos. Con las subescalas del GHQ-28 tenemos el mismo caso, los sujetos obtuvieron una puntuación alejada del máximo posible de 21 puntos. Respecto a las subescalas del MBI, las puntuaciones obtenidas en la subescala de despersonalización y en la de cansancio emocional también se alejan de las puntuaciones máximas posibles (30 y 54 puntos respectivamente); por otro lado, en la subescala de realización personal las puntuaciones obtenidas se acercan al máximo posible de 48 puntos.

Por último, cabe destacar que la valoración psicométrica del CAPP dio lugar a una gran fiabilidad, el coeficiente fue de  $\alpha = .92$ . Lo que quiere decir que el CAPP tiene una estructura y una buena consistencia, cuanto mayor sea la puntuación obtenida en el CAPP, mayor es el sentimiento de acoso en el trabajo.

## CUESTIONARIO DE SALUD GENERAL (GENERAL HEALTH QUESTIONNAIRE -GHQ)

El GHQ es un cuestionario *screening* autoadministrado que fue creado por Goldberg (1972). Existen diferentes versiones en cuanto al número de ítems (60, 38, 28, y 12) y en cuanto las traducciones a diferentes idiomas. El GHQ fue diseñado para detectar trastornos psíquicos entre los sujetos encuestados, de manera fácil y objetiva, centrándose en los síntomas psicológicos que produce una mala salud.

El GHQ mide:

1. La incapacidad de realizar las funciones saludables normales.
2. Fenómenos de malestar psíquico (distrés).

El cuestionario de salud general no hace hincapié en el tiempo que el sujeto lleva experimentando los síntomas, por lo que solamente detecta los trastornos producidos en las dos semanas inmediatamente anteriores a la realización del cuestionario. En todas

las variables del GHQ cada uno de sus ítems investiga sobre síntomas que el individuo haya podido experimentar, respondiendo este en una escala que engloba desde “menos de lo habitual” hasta “mucho más de lo habitual”.

Como dijimos anteriormente el GHQ ha tenido varias versiones y cabe destacar el GHQ-28 que es una herramienta útil para examinar la salud de trabajadores puesto que permite detectar posibles casos de empeoramiento de la salud de estos a lo largo de su vida laboral y también ha sido el más utilizado últimamente debido a los siguientes intereses:

1. Se adapta a varios idiomas y ha sido ampliamente usado en diversas investigaciones.
2. Es corto y permite su aplicación de manera fácil y rápida (de 3 a 5 minutos).
3. Su aplicación ha sido mayoritariamente en centros de atención primaria, en los cuales surgen la gran mayoría de trastornos psiquiátricos menores.
4. El GHQ-28 está constituido por 4 escalas con 7 ítems en cada una de ellas.

Las escalas e ítems que constituyen el GHQ-28 son los siguientes:

- **Síntomas psicósomáticos:**

1. ¿Se ha sentido bien de salir y en plena forma?
2. ¿Ha tenido la sensación de que necesitaba tomar medicamentos?
3. ¿Se ha sentido agotado y sin fuerzas?:
4. ¿Se ha sentido enfermo?
5. ¿Ha sufrido dolores de cabeza?
6. ¿Ha tenido la sensación de que su cabeza iba a estallar?
7. ¿Ha sentido escalofríos?

- **Ansiedad e insomnio:**

1. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder tiempo?
2. ¿Ha tenido dificultades para dormir?
3. ¿Se ha sentido agobiado y en tensión?
4. ¿Se ha sentido malhumorado y nervioso?
5. ¿Ha sentido pánico o se ha asustado sin motivo?
6. ¿Ha sentido que todo se le viene encima?:
7. ¿Se ha sentido al límite, a punto de explotar, constantemente?

- **Depresión severa:**

1. ¿Ha pensado que es una persona que no vale para nada?
2. ¿Ha vivido desesperanzado?
3. ¿Ha sentido que no merece la pena vivir?
4. ¿Ha pensado en “quitarse del medio”?
5. ¿Ha notado que a veces no puede hacer algo debido a sus nervios desquiciados?
6. ¿Ha deseado estar muerto y lejos de todo?
7. ¿Le ha venido la idea de “quitarse del medio” de forma reiterada?

- **Disfunción social:**

1. ¿Ha podido mantenerse activo y ocupado?
2. ¿Le cuesta más tiempo hacer las cosas?
3. ¿Ha tenido la impresión de que está haciendo las cosas bien (en conjunto)?
4. ¿Se ha sentido satisfecho con la manera en la que hace las cosas?
5. ¿Ha sentido que juega un papel útil en la vida?
6. ¿Ha sido capaz de tomar decisiones?
7. ¿Ha disfrutado sus actividades cotidianas?

## ESTUDIO REALIZADO CON EL GHQ-28: “ACOSO LABORAL EN MUJERES Y HOMBRES: UN ESTUDIO EN LA POBLACIÓN ESPAÑOLA”.

Por Matud Aznar y cols (2013).

Este trabajo ha sido realizado con el objetivo de investigar y conocer la salud física y mental de las víctimas que sufren mobbing y por otro lado para investigar las posibles diferencias por cuestión de género entre los problemas de salud y el mobbing.

La muestra estaba formada por un grupo de 209 que no habían sufrido mobbing y otros tipos de violencia durante el año anterior y por otro grupo de 2009 personas que habían sufrido acoso laboral en el último año.

- El grupo de personas que no había sufrido acoso laboral estaba formado de la siguiente manera: 101 hombres y 108 mujeres con una media de edad de 34,92 años (D.T. = 10,55). En cuanto a los estudios el 33,5% (70 personas) tenían estudios primarios, el 42,1% (88 personas) tenían estudios secundarios y el 24,4% restante (51 personas) tenían estudios universitarios. Por último, en cuanto a empleo 106 personas tenían un empleo manual (50,7%), 68 personas tenían un empleo no manual (32,5%), 17 personas desempeñaban un trabajo profesional de grado medio (8,1%), 17 personas tenían un trabajo de grado superior (8,1%) y la persona restante era dueña de una PYME (0,5%).
- El grupo de personas que sí había sufrido mobbing se dividía de la siguiente manera: 99 hombres y 110 mujeres con una edad media de 34,67 años (D.T. 10,48). En cuanto a los estudios 62 personas tenían estudios primarios (30,2%), 90 personas estudios secundarios (43,9) y 53 estudios universitarios (25,9). Por último, 93 personas tenían un empleo manual (47,2%), 67 personas tenían un trabajo no manual (34,2%), 19 personas desarrollaban un trabajo profesional de grado medio (9,7%), 16 personas desarrollaban un trabajo profesional de grado superior (8,2%) y 1 era dueña de una PYME.

En cuanto la instrumentación utilizada, como bien decíamos antes se ha utilizado el GHQ-28 puntuándolo en una escala Likert de 0 a 3 y siendo su consistencia interna la siguiente: en la escala de síntomas somáticos fue .86, en la de ansiedad e insomnio .91, en la de disfunción social .75 y en la de depresión severa .89. Pero también se han utilizado otros instrumentos para llevar a cabo este estudio:

- *Self-Esteem Inventory* (Inventario de Autoestima): escala cuyo objetivo es evaluar globalmente la autoestima mediante otras competencias; la familiar, la personal, la interpersonal, el atractivo físico, la de logro y también el grado de incertidumbre de las mismas.
- Cuestionario de Satisfacción con el Rol (SRO): consiste en una prueba en la que el sujeto debe responder 5 cuestiones sobre si está satisfecha con su rol en el trabajo, si lo eligió o si desea cambiarlo.
- Escala de Apoyo Social: consiste en una escala formada por 12 ítems que aportan información sobre la disponibilidad de las personas para mostrar apoyo emocional y ayuda práctica.

Los resultados para muestra de 209 personas víctimas de mobbing nos hicieron conocer que el 65,1% no tenían ninguna enfermedad, el 27,3% una enfermedad, el 5,7% dos enfermedades y el 1% tres (1 tenía 4 y otra 5). Las enfermedades más frecuentes resultaron ser las respiratorias, las de tipo osteomuscular y depresión. Entre las menos frecuentes se encuentran la ansiedad, jaquecas y problemas neurológicos. El 64,9% no tomaba ningún medicamento, 21,2% consumía uno, el 6,7% consumía dos, el 3,8% consumía tres y el 2,9% cuatro (una persona dijo consumir 5). Anteriormente el 73,7% dijo no haber sufrido ninguna enfermedad, el 16,7% sufrió una, el 5,3% sufrió dos y el 3,3% dijo haber sufrido tres.

Los resultados de las personas que no habían sido víctimas de mobbing nos hicieron saber que el 85% de ellas no tenían ninguna enfermedad, el 12,4% tenían una y el 2,4% dos. Las enfermedades más comunes resultaron ser las de tipo osteomuscular y las de tipo infeccioso y las que menos los problemas cardiorrespiratorios. El 81,8% no tomaba medicamentos, el 12,4% consumía uno, el 3,8% tomaba dos (dos personas dijeron tomar cinco y seis).

La conclusión fue que las personas víctimas de mobbing sufrían más ansiedad, insomnio y depresiones que las personas que no habían sufrido acoso laboral. Las personas víctimas de mobbing sufrían más enfermedades, su autoestima, su apoyo social y su satisfacción son su rol en el trabajo eran menores el de las personas que no sufrían mobbing. Por lo tanto, esto evidencia que el mobbing supone un riesgo físico y mental para los trabajadores.



## CONCLUSIONES

A partir de nuestro TFG hemos analizado y comprendido la problemática que supone el mobbing o acoso laboral. Hemos entendido el mobbing como un fenómeno que solo puede manifestarse en el contexto laboral, que ha de ser continuado y prolongado en el tiempo, reiterante y con la intencionalidad de hacer daño.

También hemos visualizado el acoso laboral desde un punto de vista psicosocial, es decir, como origina un deterioro total en la persona, en su vida familiar, laboral y social, hasta que finalmente caen en la enfermedad y en la incapacidad.

Por otro lado, hemos visto como los acosadores pueden tener un cargo superior a la víctima (como por ejemplo el jefe que quiere despedir a la víctima sin pagar la indemnización por despido) o también pueden ser compañeros o subordinados de esta. Pero lo que está claro es que los acosadores siempre tienen cierto poder en la organización, ya sea reconocido legítimamente u otorgado por tener un amigo o un familiar con un alto poder dentro de la organización.

Hemos visto que las características personales a destacar de los acosadores son su gran frialdad afectiva para alcanzar sus metas y su gran capacidad para manipular a las personas, castigando a los que no le obedecen.

También hemos visto que las víctimas de acoso no son personas débiles ni afectadas por alguna patología como nos hacen ver los acosadores, sino que son personas sobresalientes y con grandes habilidades de empatía, lo cual resulta una amenaza para los acosadores convirtiéndoles en dianas de mobbing.

Hemos señalado también que la víctima se ve envuelta en comportamientos que impiden que esta se exprese, que pretenden desacreditarla ante sus compañeros y comprometer su salud entre otros.

Podemos afirmar que el acoso laboral normalmente se lleva a cabo en cinco fases. La situación suele empezar con un malentendido entre dos personas mantienen una buena relación. Esta situación acaba empujando a la víctima a abandonar la empresa por

voluntad propia con tal de no aguantar más “el infierno” al que está sometida. en el caso de trabajar en entidades públicas, la víctima suele ser trasladada de forma forzosa.

En cuanto a materia legal, existen numerosos artículos en los que transgrede el acoso laboral, pero son siempre los relacionados con el atento hacia dignidad de la persona, que pueden afectar sus condiciones de trabajo e impedir su comunicación pudiendo llegar a actos y situaciones de violencia. No existe una definición de acoso laboral como tal en nuestra ley que nos indique de manera explícita a qué nos referimos cuando mencionamos el acoso laboral (lo cual no quiere decir que no esté sancionado y perseguido).

Por último, hemos podido comprobar mediante los diferentes tests y cuestionarios analizados, así como sus estudios correspondientes, que generalmente se dan más situaciones mobbing en las mujeres que en los hombres. Por otro lado, pudimos observar también que los casos de mobbing son más elevados en las personas extranjeras y por último cabe destacar que las personas con víctimas de acoso laboral sufren más enfermedades que las que no lo son, por lo tanto, es una evidencia que el mobbing supone un riesgo físico y psicológico para los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arroyuelo Suárez, O. (2002). La violencia psicológica en el lugar de trabajo en el marco de la Unión Europea. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 279-296.
- Ashforth, B. (1994). Pretty tyranny in Organizations. *Human Relations*, 47, 775-778.
- Borrás Roca, L. (2002). El «Mobbing» o acoso moral en el trabajo. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 2, 113-120.
- Davenport, N., Distler Schwartz, R. y Pursell Elliott, G. (1999). *Mobbing. Emotional abuse in the American workplace*. Civil Society Publishing.
- Derogatis, L.R. (1977). *SCL-90-R: Administration, Scoring & Procedures. Manual II*. Baltimore: Clinical Psychometric Research.
- Einarsen, S. y Raknes. B. I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Victims and Violence*, 12, 247-263.
- Einarsen, S. y Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work. *Oral presentation at the 10th European Congress on Work and Organizational Psychology, Prague, May*.
- Einarsen, S., Hoel, H., y Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work and Stress*, 21, 24-44.
- Escartín, J., Sora, B., Rodríguez-Muñoz, A., y Rodríguez-Carballeira, A. (2012). Adaptación y validación de la versión española de la Escala de Conductas Negativas en el Trabajo realizadas por acosadores: NAQ-Perpetrators. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(3), 157-170.  
<https://dx.doi.org/10.5093/tr2012a13>
- España (2015). Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. *Boletín*

- España. (2016). *Código Penal. Legislación social básica*. Madrid: Dykinson.
- España. (2016). Jurisprudencia Constitucional en materia sociolaboral (2006-2017). *Boletín Oficial del Estado*, 1-20.
- Boletín Oficial del Estado (2020). *Prevención de riesgos laborales*. Edición actualizada a 29 de junio de 2020. Madrid: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado.
- García-Izquierdo, M., Sáez, M.C. y Llor, B. (2003). *Validación de la escala NAQ de Einarsen y Raknes (1997)*. Comunicación oral presentada al VIII Congreso nacional de Psicología Social, Málaga.
- Goldberg D. (1986). Use of the general health questionnaire in clinical work. *British Medical Journal (Clinical Research Ed.)*, 293(6556), 1188–1189.  
<https://doi.org/10.1136/bmj.293.6556.1188>
- González de Rivera, J. y Rodríguez-Abuín, M. (2005). *LIPT-60. Cuestionario de estrategias de acoso psicológico. Manual*. Madrid: Editorial EOS.
- González de Rivera, J. L. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL-90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 3, 397-412.
- González de Rivera, J. L.; Derogatis, L.R.; de las Cuevas, C.; Gracia Marco, R.; Rodríguez-Pulido, F.; Henry-Benítez, M; Monterrey, A. L. (1989). *The Spanish version of the SCL-90-R. Normative data in the general population*. Baltimore: Clinical Psychometric Research.
- González de Rivera, J. L.; Derogatis, L.R.; de las Cuevas, C.; Gracia Marco, R.; Rodríguez-Pulido, F.; Henry-Benítez, M; Monterrey, A. L.: *The Spanish version of the SCL-90-R. Normative data in the general population*. Clinical Psychometric Research, Towson, 1989

- González-Trijueque, D. y Graña, J.L. (2007). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: análisis descriptivo en una muestra de trabajadores. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 7, 63-76.
- González-Trijueque, D. y Graña, J.L. (2013). Adaptación psicométrica de una versión española del cuestionario de conductas negativas revisado (NAQ-R). *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 13(1), 7-28.
- González-Trijueque, D. y Delgado, S. (2013). Mobbing en trabajadores españoles y peruanos: un estudio exploratorio con el LIPT-60. *Liberabit*, 19(1), 121-131. Recuperado en 01 de julio de 2020, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272013000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272013000100012&lng=es&tlng=es).
- Heinemann, P. P. (1972). *Mobbing-group violence by children and adults*.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing. La persécution au travail*.
- Matud Aznar, M.P.; Velasco Portero, T; Sánchez Tovar, L.; y del Pino Espejo, M.J., y Voltos Dorta, D. (2013). Acoso Laboral en Mujeres y Hombres: Un estudio en la población española. *Salud de los Trabajadores*, 21(1),19-30. [fecha de consulta 2 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3758/375839306003>
- Morán, C., González, M.T. y Landero, R. (2009). Valoración Psicométrica del Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25, 1, 7-16.
- Morán Astorga, M. C. (2009). *Estrés, burnout y mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*. Salamanca: Amarú.

- Morán Astorga, M. C. (2012). *Una Psicología en el ámbito laboral. Competencias para recursos humanos*. Salamanca: Amarú.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Martínez, M. y Gálvez, M. (2007). Assessing workplace bullying: Spanish validation of a reduced version of the Negative Acts Questionnaire. *Spanish Journal of Psychology*, 10, 449-457.
- Piñuel Zabala, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Terrae.
- Sáez Navarro, M. C., y García Izquierdo, M. (2001). *Violencia psicológica en el trabajo: el mobbing*. Piramide.
- Schuster, B. (1996). Rejection, exclusion and harassment at work and in schools. *European Psychologist*, 1, 293-309.