



Universidad de León
Facultad de Ciencias del Trabajo

TRABAJO FIN DE GRADO EN RELACIONES LABORALES Y
RECURSOS HUMANOS
CURSO ACADÉMICO 2014-2015

UN ESTUDIO SOBRE EL MOBBING EN EL ENTORNO LABORAL

STUDYING THE MOBBING AT THE
WORKPLACE

ALUMNO:
NOEL BLANCO BURDIEL

TUTORA:
MARÍA CONSUELO MORÁN ASTORGA

CONTENIDO

RESUMEN	3
ABSTRACT	3
OBJETIVO DEL TRABAJO	4
METODOLOGÍA.....	5
PRIMERA PARTE:	6
<hr/>	
DESARROLLO TEÓRICO	6
1. EL MOBBING O ACOSO LABORAL.....	7
1. Comportamientos constitutivos del mobbing	8
2. Los perseguidores	12
3. La Diana de mobbing.....	13
4. El proceso	14
5. Las consecuencias del acoso	16
6. Cómo hacer frente al acoso	17
2. ASPECTOS JURÍDICOS DEL MOBBING.....	19
1. La Legislación Española	19
2. La Legislación en Europa	20
SEGUNDA PARTE	24
<hr/>	
TRABAJO EMPÍRICO	24
1. DISEÑO Y MÉTODO	25
1. OBJETIVOS	25
2. PARTICIPANTES	25
3. INSTRUMENTOS DE MEDIDA.....	25
3.1. Protocolo de riesgos psicosociales en el trabajo	26
3.2. Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ-28).....	26
2. RESULTADOS.....	27
1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	27
2. RELACIÓN ENTRE EL ACOSO Y LA SALUD	28
3. DIFERENCIAS DE GÉNERO EN ACOSO Y SALUD	29
4. ANÁLISIS MULTIVARIANTE CON GÉNERO Y SECTOR COMO VARIABLES CRITERIO Y ACOSO Y SALUD COMO VARIABLES DEPENDIENTES.....	30
5. DIFERENCIAS POR SEXO Y PUESTO DE TRABAJO.....	37
CONCLUSIONES.....	44
BIBLIOGRAFÍA	45

RESUMEN

Este estudio de investigación tuvo como objetivo principal analizar el acoso laboral y su repercusión en la salud de los trabajadores. Se utilizó el método correlacional-comparativo con diseño transversal y regional. Participaron 271 trabajadores de León. De ellos el 66% eran mujeres. El rango de edad fue de 19 a 70 años, con media de 36 años y desviación típica de 11,20; del sector de sanidad y educación, y del sector servicios (camareros, peluqueros y administrativos). Se aplicaron cuestionarios de autoinforme para evaluar el acoso laboral y un cuestionario de salud (GHQ-28). Los análisis comparativos (prueba t y multivariados) indican diferencias por razón de sector y puesto tanto en acoso percibido como en problemas de salud general. El análisis de correlaciones indica una fuerte relación positiva entre ser acosado en el trabajo con pérdida de salud física y mayor ansiedad-insomnio. Las conclusiones apuntan a la necesidad de erradicar el acoso como medida para preservar la buena salud de los trabajadores. Y la primera medida para ello sería la creación de una normativa legal que prohíba y castigue estas prácticas abusivas, al igual que existe en muchos países europeos humana y socialmente más evolucionados.

ABSTRACT

This research study's main objective was to analyze mobbing and its impact on the health of workers. Correlational cross-comparative method and regional design was used. 271 workers participated Leon. Of these, 66% were women. The age range was 19 to 70 years, with a mean of 36 and standard deviation of 11.20; the health and education sector and the services sector (waiters, hairdressers and administrative). Self-report questionnaires were applied to evaluate mobbing and a health questionnaire (GHQ-28). The comparative analysis (multivariate t test) indicate differences based on industry and since both perceived harassment and general health problems. The correlation analysis indicates a strong positive relationship between being harassed at work with loss of physical health and increased anxiety-insomnia. The findings point to the need to eliminate harassment as a measure to protect the health of workers. And the first step

towards this would be the creation of a legislation to prohibit and punish these abusive practices, as exists in many human and socially more developed European countries.

OBJETIVO DEL TRABAJO

Uno de los principales objetivos fue plasmar la realidad del acoso que se está produciendo actualmente en el mundo laboral, aun poco reconocida institucionalmente, y para la que aún existen escasos mecanismos (o son desconocidos) para la víctima que lo sufre poder abordarlos.

Además quisimos dar un paso adelante proponiendo medidas legislativas avanzadas por países más en la vanguardia de afrontar estos problemas que son tan perniciosos tanto para quien los recibe, los practica, así como para la empresa u organización y para el entorno familiar y social que les rodea.

Al ser también un trabajo empírico, nos planteamos otros objetivos:

En este trabajo de investigación nos hemos planteado como objetivo principal fue conocer los estresores psicosociales que más afectan a los trabajadores estudiados y hallar si estos estresores tienen repercusión en su salud; asimismo queremos conocer si determinadas estrategias de afrontar el estrés son más eficaces para lidiar adecuadamente con los estresores o si las hay más funcionales o disfuncionales.

Como objetivos específicos buscamos:

1. Conocer la relación que existe entre el acoso laboral y las cinco dimensiones de salud evaluadas con el GHQ-28.
2. Hallar las diferencias por razón de sexo en acoso laboral y en salud.
3. Hallar las diferencias en esas variables entre los sectores sanidad-educación y el sector servicios.
4. Por último averiguar las diferencias por razón del puesto en el que trabajan.

METODOLOGÍA

Utilizamos el método científico de investigación, el hipotético deductivo, que suele emplearse en las diversas disciplinas científicas. Es una versión, en apariencia, del método inductivo, que, en lugar de poner el énfasis en lo empírico, en la observación y en el experimento, lo pone en el origen teórico, y luego mediante la introducción de los conceptos de “hipótesis” y “comprobación sistemática se va avanzando en el conocimiento”. Esto hace sobresalir la idea de que el avance del conocimiento no parte de la nada, sino que consiste en la modificación de alguna forma de conocimiento anterior (Yela, 1994).

Para el diseño del estudio utilizamos metodología comparativa-correlacional, con diseño “Ex-post-facto”, el estudio será de carácter descriptivo, transversal, y regional. La recogida de datos se realizó a través de cuestionarios y escalas de autoinforme, los datos se trataron de forma anónima, y fueron voluntarios y consentidos.

Para el análisis de los datos se utilizó el SPSS (Statistical Package for Social Sciences, versión 19). Y las técnicas de análisis de los datos fueron estadística descriptiva, análisis de correlaciones, prueba t, y análisis multivariados.

PRIMERA PARTE:

DESARROLLO TEÓRICO

1. EL MOBBING O ACOSO LABORAL

Heinz Leymann ha sido uno de los pioneros en Europa en el estudio del mobbing o acoso laboral y lo definió como “el encadenamiento, durante un largo periodo de tiempo, de palabras malintencionadas y artimañas hostiles, expresadas y manifestadas por una o varias personas hacia una tercera, la víctima” (Leymann, 1996; pág.27).

En España, una de las autores que estudian este desafortunado fenómeno laboral, la profesora Morán-Astorga considera el mobbing laboral como “el maltrato persistente, deliberado y sistemático de uno o varios miembros de la organización hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente y de que abandone la organización” (Morán, 2002; pág. 61).

Se pueden diferenciar varios tipos de mobbing según el lugar que ocupa la persona que los desencadena el acoso o la más activa a la hora de realizar los actos hostiles y degradantes. Así se han clasificado los siguientes tipos de mobbing:

- Mobbing ascendente: es aquel que tiene lugar de inferior a superior y a su vez se producirá (en muchos casos) por estas causas fundamentalmente:
 - Se incorpora a la empresa una persona externa con un cargo superior y no es bien aceptado por sus colaboradores, bien porque sus métodos de mando no son aceptados o porque ese puesto era muy deseado por alguno de ellos.
 - Se produce el ascenso de un compañero de similar rango y aparecen los celos profesionales o bien porque no se consultó o porque este nuevo no marca unos objetivos claros.
- Mobbing horizontal: es la modalidad por la cual se desarrolla entre iguales y se determina por:
 - Problemas personales entre víctima y acosador.
 - La no aceptación de las pautas de funcionamiento admitidas por el resto de compañeros.
 - La existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas, siendo estas explotadas o victimas de burlas para pasar el rato o matar el aburrimiento.

- Fundamentalmente por psicopatía del acosador.
- Mobbing descendente: es el más común de los tres y se desarrolla entre el superior/jefe y el subordinado. Este se caracteriza por:
 - La persona con poder desprecia, acusa, humilla, etc., a la otra con el propósito de desestabilizarla psíquicamente.
 - Destaca el acosador más, frente a sus subordinados, para afianzar su posición de jerarquía.
 - Forzar al abandono voluntario del puesto de trabajo, para conseguir de esta forma el despido legal que resultaría más costoso para la empresa.

El acoso laboral, en muchos casos, conlleva a un gran coste psicológico, físico, económico y legal, tanto si es denunciado como no. En el caso de ser objeto de denuncia legal se origina una gran dificultad de probar su existencia y sus manifestaciones específicas, y esto se produce y por la aparente “cooperación” del entorno.

1. Comportamientos constitutivos del mobbing

Para que se pueda hablar de mobbing es necesario que los comportamientos, no transcurran de forma asilada, ni de forma esporádica, sino que para tratarse de mobbing estos comportamientos deben ser reiterados, persistentes y sistemáticos. Estos tipos de comportamientos deliberados van dirigidos a conseguir la anulación profesional y personal de la víctima. Los comportamientos constitutivos de mobbing, observados directamente o relatados por las propias víctimas, se pueden dividir en cinco grupos según a la finalidad que cumplen, aunque alguno de ellos pueden ser incluidos en una o más de la siguientes clasificaciones (Leymann, 1996).

a. Comportamientos cuya finalidad es impedir que la víctima se exprese

Uno de los objetivos del mobbing es lograr la incomunicación verbal de la víctima. Para ellos los perseguidores actúan directamente sobre ella cuando esta se intenta expresar, con actos que se lo impidan. Igualmente, imponen al resto de los compañeros sobre los que tienen influencia, que no se comuniquen con la víctima.

Cuando la víctima expresa sus opiniones, estas se transgiversan, de manera que todo lo que pueda decir se vuelva en su contra. Estos perseguidores hacen gala de la comunicación no verbal, con gestos, risas, muecas, volviéndole la espalda...con el fin de humillar y desacreditar a la víctima.

Los comportamientos que se incluyen en este apartado son los siguientes:

- Se niega a la victima la posibilidad de expresarse
- La víctima es continuamente interrumpida cuando habla
- Los compañeros le impiden expresarse
- Los compañeros le gritan y le insultan
- Se ríen de ella cuando habla
- Critican el trabajo de la victima
- Critican su vida privada
- Aterrorizan a la víctima con llamadas de teléfono
- La amenazan verbalmente
- La amenazan por escrito
- Repudian el contacto con la víctima
- Ignoran su presencia

b. Comportamientos cuya finalidad es aislar a la víctima

La comunicación social así como las relaciones en el lugar de trabajo son importantes para todo trabajador. Cuando a una persona se le impone el asilamiento del grupo, su nivel de estrés aumenta considerablemente (López y Camps, 1999).

El apoyo social es un soporte importante para hacer frente a las situaciones difíciles. En el mobbing los perseguidores intentan perturbar la comunicación con aquellas personas que suponen el apoyo social para la víctima, de esta manera ella siente que esta asilada y esto supone en muchos casos el verdadero centro de la tragedia.

Por lo tanto la destrucción de la red de relaciones sociales puede ser meticulosamente planificada por el agresor (Leymann, 1966). Cuando en este

proceso participa un superior jerárquico el mobbing alcanza su punto más álgido.

Los actos y comportamiento que ponen en funcionamiento son:

- No se habla más con la víctima
- No se dejan dirigir la palabra por ella
- Le asignan un puesto de trabajo que le aleja y le aísla de sus compañeros
- Prohíben a los compañeros dirigirle la palabra
- Niegan la presencia física de la víctima

c. Comportamientos dirigidos a desacreditar a la víctima delante de sus compañeros

Cuando una persona es ridiculizada, o se burlan de ella, cuando se le humilla o se le increpa sin motivo, tal como hacen frecuentemente los agresores, hace que la persona pierda su propia seguridad y confianza y pierda el nivel de autoestima necesario para su equilibrio psíquico.

Si los agresores, se burlan abiertamente de la víctima, se mofan de sus defectos o de sus problemas personales o familiares, logran un grado tal de humillación que pocas personas pueden soportar.

Los agresores exhiben comportamientos en este punto como:

- Difaman de ella o la calumnian
- Lanzan rumores a propósito de ella
- Se burlan de ella, la ridiculizan
- Presuponen que es una enfermedad mental
- Intentan obligarla a realizar un examen psiquiátrico
- Parodian e imitan su supuesta discapacidad
- Imitan sus andares, la voz, los gestos de la víctima
- Se mofan de sus convicciones políticas o creencias religiosas
- Se burlan de su vida privada
- Se burlan de sus orígenes o de su nacionalidad

- Le obligan a realizar trabajos humillantes
- Se observa y se registra injustamente el trabajo de la víctima de forma malintencionada
- Cuestionan y critican las decisiones de la víctima
- Se la ofende con palabras obscenas o degradantes
- Acosan sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones

d. Desacreditar a la víctima en su trabajo

En nuestra sociedad se valora mucho la situación profesional ejercida. El trabajo ya no tiene sentido de satisfacer las necesidades de subsistencia, sino que suma además de proporcionar interacción y redes sociales, la función de autorrealización profesional.

Los actos encaminados a desacreditar a la víctima son:

- No encargarle ninguna tarea más
- Privarle de realizar cualquier ocupación y vigilar para que no pueda encontrar ninguna por sí mismo/a
- Obligarle a realizar tareas absurdas o inútiles
- Encargarle tareas muy inferiores a sus competencias
- Darle sin cesar tareas nuevas
- Obligación a realizar tareas humillantes
- Asignación de tareas que demandan una experiencia superior a las capacidades que posee, con el fin de desacreditarla

e. Comprometer la salud de la víctima

Las consecuencias del mobbing se reflejan rápidamente dando lugar a la aparición de síntomas psicósomáticos. Pero las intenciones de los perseguidores en muchos casos es la de hacer desaparecer o dañar a la víctima incluso en el plano somático.

Los comportamientos comunes que siguen los perseguidores son:

- Obligar a la víctima a realizar trabajos peligrosos o nocivos para la salud,
- Amenazarla con violencia física,
- Agredirla físicamente, pero sin gravedad, advirtiéndola,
- Agredirla físicamente sin contemplaciones,
- Ocasionar voluntariamente gastos a la víctima con la intención de perjudicarla,
- Ocasionar daños en el domicilio de la víctima o en su puesto de trabajo
- Agredir sexualmente a la víctima.

2. Los perseguidores

Existen varios tipos de mobbers (perseguidores), así lo explica Morán (2002), según sea el cargo que ocupa o quien lo desencadena. Puede ser promovido por un superior jerárquico o puede ser desencadenado por los propios compañeros de trabajo, o por aquellos subordinados.

Si se quiere cortar el desarrollo de un proceso de mobbing y tomar medidas, es indispensable saber de dónde procede el mobbing (Leymann 1996).

El mobbing puede tomar muy diversas posturas y puede ejercer en el ambiente con grandes diferencias.

- El generador del mobbing: es una persona que tiene cierto poder de liderazgo en la organización, aunque en ocasiones su poder no está legítimamente reconocido, pero éste le puede ser otorgado por ser amigo de jefes o directivos, en otras ocasiones deriva de su osadía, de su impulso y deseo de ejercerlo. El generador de mobbing normalmente no es visible, sino que actúa en la retaguardia, manipulando y dando órdenes a los actores de mobbing (terceras personas implicadas en el proceso). La característica más destacada de la personalidad de mobbing es su gran capacidad de manipulación de personas y grupos humanos. Otra característica de su personalidad es su frialdad afectiva, en su afán de conseguir lo que se proponen no les importan los medios utilizados. Otra característica son su inseguridad y su carácter neurótico y cobarde.
- Actores de mobbing: estas personas actoras de mobbing son de dos tipos:

- Perseguidores activos y persistentes, son compañeros de trabajo que pertenecen al mismo grupo profesional a la cual perciben como un profesional competente, más eficaz que ellos y con más habilidades sociales y de empatía. Estos perseguidores son los que adoptan las conductas más extremas y son los que suelen atacar directamente a la diana de mobbing.
- Agresores ocasionales, sólo exhiben conductas de mobbing cuando el grupo perseguidor está presente, e incluso pueden imitar los comportamientos de los perseguidores, pero cuando ellos desaparecen el comportamiento se normaliza.

3. La Diana de mobbing

Las personas dianas de mobbing (personas que resisten a esa manipulación) no son personas afectadas de alguna patología o particularmente débiles. El acoso empieza cuando una persona reacciona contra el autoritarismo de un generador de mobbing y no se deja avasallar. Su capacidad de resistir a la autoridad a pesar de las presiones es lo que le señala como blanco de mobbing (Morán, 2002).

Las personas de diana mobbing son generalmente profesionales brillantes, con mejor comportamiento, más ético y con más habilidades de empatía. Estas personas suelen destacar del resto de los miembros, por lo que se les percibe como una amenaza.

Leymann (1966) y Schuster (1966) realizan una clasificación de los sujetos con riesgo de padecer mobbing, en tres grandes grupos: lo envidiables, los vulnerables y los amenazantes.

- Los envidiables: personas brillantes y atractivas, pero se consideran como peligrosas o competitivas por los líderes latentes del grupo (se sienten controvertidos con su presencia).
- Los vulnerables: personas con alguna característica o defecto, que dan la impresión de ser indefensos o inofensivos.
- Los amenazantes: personas activas, eficientes y trabajadoras, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer cambios o implantar una nueva cultura.

Una persona acosada no puede rendir al máximo de sus posibilidades, presta menos atención, se siente ineficaz y da a lugar a que se le critique su desempeño en el trabajo. Con todo esto puede resultar que sus compañeros les resulte fácil separarse de la persona en cuestión, dado su nivel de incompetencia o por su carencia de profesionalidad.

Los empleadores muchas veces apoyan la posición de que el culpable de todo esto es la diana de mobbing y estiman que los que deben abandonar la organización son las víctimas y no los perseguidores (Leymann, 1996).

La víctima de mobbing padece más síntomas de estrés que las otras personas del grupo de control, y por lo tanto el daño causado a la víctima por los ataques reiterados se da de forma gradual y acumulativa (Zapf, 1999).

4. El proceso

El mobbing es capaz de devastar psicológicamente a las personas y esto no hace más que aumentar, ya que se ve favorecido por el crecimiento de la inestabilidad laboral (Schuster, 1996).

El desarrollo del mobbing es el de un proceso que comienza de manera insidiosa, pronto alcanza la magnitud en que es difícil el retorno (Leymann, 1966). Los sucesos tienen un ascenso vertical, pero se pueden diferenciar según Leymann, en cinco fases:

- Fase preliminar: el generador de mobbing se toma un determinado tiempo de latencia desde el cual observa detenidamente a la diana de mobbing y la somete a diferentes pruebas para conocer en qué medida y grado esta persona es manipulable, controlable y saber si se somete a sus exigencias. Estos generadores de mobbing, hábiles en la manipulación y en el control sobre personas, en engrandecer un hecho insignificante y alarmar a sus compañeros crean una situación violenta que la diana de mobbing es señalada como culpable de haber cometido un error de características desmesuradas.
- Fase de conflicto: cuando aparece el incidente crítico a la que es sometida la diana de mobbing, esta es situada en el centro del ataque que resulta imprevisible y ante el cual la víctima se encuentra indefensa. Va a ser el objetivo

de todas las miradas y críticas de los compañeros por haber cometido ese error, del cual el generador de mobbing se va a ocupar de amplificar y reprobar. A partir de este momento se establece la persecución.

- Fase de persecución: momento en el cual aparecen los comportamientos agresivos por parte de todos los miembros de la organización que tienen intereses en contra de la diana de mobbing y por aquellos miembros que deben apoyar por miedo o fidelidad al generador de mobbing. Esta fase se prolonga en ocasiones hasta acabar con el aguante de la diana de mobbing. Varias razones por lo que se produce ésta situación es la baja credibilidad que se le otorga a la diana de mobbing, otra es que los compañeros que no participan en el problema tampoco están dispuestos a ayudarla y, muchas veces, tampoco lo perciben como real, y por último, todo esto es ayudado por un sistema judicial y por las dificultades para probar los hechos mencionados.
- Implicación de la dirección: momento en el que se implica la dirección ya que suele desempeñar un papel negativo en el ciclo infravalorando la situación. Lejos de prestar apoyo social a la víctima, se inicia el aislamiento y en muchas ocasiones ya expuestas anteriormente, el proceso de expulsión. En determinadas organizaciones donde la cultura de la empresa y la legislación vigente desarrollan políticas de resolución de conflictos, se tomaran las medidas para que esta resolución sea positiva de cara a este conflicto establecido en la organización.
- Fase de resolución del conflicto: momento en el que la si la dirección no es capaz de resolver el conflicto positivamente, ponerle fin, y sancionar a los perseguidores, se hará cómplice del proceso de mobbing, y por lo tanto la víctima (diana de mobbing) puede resignarse o proseguir con su demanda de solución legal en instancias superiores. Todo esto dependerá de la fortaleza de la diana de mobbing, de los apoyos sociales que reciba y de sus posibilidades de los recursos legales. Con todo ellos la solución puede que sea favorable o negativa.

El mobbing en el marco general del estrés laboral se puede considerar como un estresor de carácter extremo, ya que implica relaciones interpersonales consideradas como perjudiciales y negativas en el contexto de trabajo.

Autores como Leymann, Zapf, Knorz y Kulla, observan que los efectos de mobbing son tan catastróficos para la persona que los sufre porque se sienten

identificadas con lo que hacen y están comprometidas con su trabajo. Por otra parte el mobbing viola la integridad profesional de la persona, la autoestima y genera dudas sobre la valía profesional.

5. Las consecuencias del acoso

Un tema realmente preocupante en el ámbito de las relaciones laborales en esta sociedad está siendo el aumento de personas que, empleando su poder, destrozan la vida, la familia, la salud y la dignidad, tanto personal como profesional, de las personas que se cruzan en su camino.

El mobbing puede producir consecuencias a diferentes niveles que van desde el ámbito personal hasta el ámbito laboral, cruzando por el social e incluso también pro el empresarial.

- Consecuencias personales: alteraciones psiquiátricas y psicopatológicas entre las que se pueden encontrar los trastornos de ansiedad, trastornos depresivos, trastornos por abuso/dependencia de sustancias, trastornos alimentarios, trastornos sexuales, etc. Dichas alteraciones pueden llegar a afirmar procesos crónicos. El impacto y evolución sintomática depende básicamente de cuatro factores.
 - Grado de control percibido: personas que tienen un locus de control externo (el entorno influye de forma decisiva), son más vulnerables que la que tienen un locus de control interno (la persona en si es quien decide).
 - Previsibilidad de los ataques: si la ubicación de crisis se puede prever, esto permite adoptar medidas que no se pueden poner en marcha cuando la acción de acoso se realiza por sorpresa.
 - Esperanza percibida de mejoría: cuando existe la vivencia de que la situación puede cambiar las posibilidades de afectación psicopatológica disminuyen de forma importante. La presencia más negativa del mobbing es no ver el “final del túnel”.

- Apoyo del entorno extralaboral: esto es el apoyo familiar y de los amigos ya que es de gran importancia y es decisivo para disminuir la afectación que una situación de acoso laboral puede producir.
- Consecuencias laborales: cuando se produce una situación de acoso y persecución esto se nota en el puesto de trabajo y en la actividad productiva, creando de esta forma una serie de problemas como puede ser un mal ambiente de trabajo, mala calidad de trabajo, disminución de la creatividad, pérdida de la motivación y del interés, despreocupación por los clientes, negligencia, aumento de los accidentes de trabajo, aumento del absentismo y de las bajas laborales, etc.
- Consecuencias sociales: son alteraciones sociales que repercuten no sólo en el medio inmediato donde se producen sino también en el grupo social que lo rodea, éstas circunstancias se suelen percibir en un periodo más largo. Entre ellas pueden surgir la pérdida de trabajo y de población activa, incremento del gasto debido a las bajas y a las jubilaciones anticipadas, aumento del gasto sanitario y sobrecarga de estos mismos, y atribución negativa al trabajo.
- Consecuencias empresariales: tienen relación con las consecuencias laborales. Se puede destacar la disminución de la eficacia, disminución de la calidad/cantidad del producto/servicio final, efectos negativos sobre la imagen y la credibilidad de la empresa, disminución del número de clientes, encarecimiento del clima laboral, etc.

6. Cómo hacer frente al acoso

Las soluciones posibles para hacer frente al mobbing tendrán que realizarse de forma individualizada a cada situación y aplicar las medidas más adecuadas en función de los parámetros individuales. No obstante, de forma genérica, se pueden aplicar las siguientes medidas, según señala Hirigoyen (1998):

- Identificarlo: Lo ideal sería reaccionar lo más pronto posible, antes de vernos atrapados en una situación. Una vez que se ha identificado el acoso, es de vital importancia tomar nota de todas las provocaciones y agresiones sufridas. La víctima debe acumular rastros e indicios, tomar nota de las ofensas y fotocopiar cualquier escrito o documento que puede ayudarla a defenderse en lo sucesivo.

También es recomendable que procure la presencia de testigos, ya que, para que las alegaciones de una víctima tengan credibilidad, basta con un solo testigo.

- Encontrar ayuda en el seno de la empresa: Mientras se encuentre en condiciones de luchar, la víctima debe encontrar ayuda, y en primer lugar esta ayuda debe ser de la propia empresa. Si el apoyo moral no se puede conseguir en el propio departamento, se puede encontrar en otros departamentos. Si la víctima encuentra un oyente que sepa escucharlo dentro de la empresa, podrá eludir el proceso de acoso. Cuando se trata de una gran empresa, hay que entrevistarse primero con el director de recursos humanos. Si el director de recursos humanos no ha podido o no ha querido hacer nada, ha llegado el momento de entrevistarse con el médico laboral.
- Resistir psicológicamente: Para ejercer una lucha en igualdad de condiciones hay que estar en buena forma psicológicamente. Para reducir el estrés y sus consecuencias nocivas para la salud, una de las soluciones es la baja. Por el contrario, la gran mayoría de las víctimas, sobre todo al principio, se niegan a aceptar la baja por miedo a agravar el conflicto. Con todo esto la víctima no debería volver al trabajo hasta que no esté en perfectas condiciones de defenderse. El juego del que acosa consiste en provocar y en hacer que el otro se equivoque cuando suscita su ira o su desconcierto, la víctima tiene que aprender a resistir. Para limitar el peligro de caer en errores de tipo profesional, la víctima deberá mostrarse irreprochable. También es recomendable que la víctima aprenda a desconfiar en su lugar de trabajo en aspectos tan simples como cerrar con llave sus cajones, llevarse su agenda profesional así como los informes importantes en los que está trabajando e incluso cuando sea la hora de almorzar; se puede decir que estas actitudes a la víctima le repugna. Con el fin de recuperar una cierta autonomía de pensamiento y espíritu crítico, las víctimas tendrán, que aplicar una nueva trama de comunicación, una especie de filtro sistemático que les permitirá adecuar la realidad a la sensatez.
- Actuar: En el ámbito profesional es preciso anticiparse a las agresiones asegurándose de que no hay ninguna confusión en las consignas y en las órdenes. Por lo tanto, las imprecisiones y los puntos dudosos tienen que aclararse. Si no se les concede una entrevista para aclararlo, sin dudar, deberá solicitarla mediante una carta certificada; ya que en caso de conflicto esta carta constituirá una buena prueba de la falta de diálogo y falta de predisposición. Si

la víctima no tiene otro remedio que marcharse y esto implica su salvación, deberá luchar para que su marcha se haga lo más efectiva posible en las mejores condiciones.

- Intervención de la Justicia. Si las medidas anteriores no son efectivas, se deberá recurrir a la justicia.

2. ASPECTOS JURÍDICOS DEL MOBBING

1. La Legislación Española

En España no existe, hasta el momento, ninguna ley específica al respecto, lo que no impide que la víctima de mobbing esté protegida por varios preceptos de nuestro ordenamiento jurídico. Participan diferentes textos normativos de diferente naturaleza, incluido la Constitución Española, que dan extensión a este fenómeno desde diversas perspectivas.

Se agrupa a nivel jurisprudencial en base a la vulneración de derechos consagrados por la Constitución Española, como: promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos, normas relativas a los derechos fundamentales, principios de igualdad, derecho a la vida y a la integridad física y moral, garantizar la libertad ideológica, religiosa y de culto de los individuos, garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, proteger el derecho de libertad de expresión, derecho a la tutela judicial efectiva para las personas en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos sin que pueda producirse indefensión, derecho al trabajo y a la libre elección profesional y por último se proporcionará una protección al trabajador.

Por parte del Estatuto de los Trabajadores, podemos señalar los derechos laborales del trabajador (ocupación efectiva, promoción y formación profesional, a no ser discriminados directa o indirectamente, al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad), la forma del contrato de trabajo, inviolabilidad de la persona del trabajador, dirección y control del trabajo convenido, la dignidad de la persona, la integridad física y moral, derecho al honor y a la imagen propia, la promoción

profesional y a la ocupación profesional efectiva; además de reconocer que produce consecuencias en la salud de los trabajadores.

En lo que se refiere a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se indica fundamentalmente promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo, establecer los medios adecuados para la evaluación y control de las actuaciones de carácter sanitario, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en relación con el trabajo, una serie de medidas para la acción preventiva, integrar un plan de riesgos laborales, adoptar las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban toda la información necesaria con respecto a la seguridad y la salud.

En el Código Civil, podríamos destacar las obligaciones que nacen de la ley, de los contratos o de los actos y omisiones ilícitos. Por otro lado también el que por acción u omisión causa daño a otro está obligado a reparar el daño causado.

Por último en la Ley General de Seguridad Social en la que destacaremos que “el accidente de trabajo es toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena” (Artículo 115 Ley General de Seguridad Social).

2. La Legislación en Europa

En Europa se aproxima la necesidad de tomar decisiones destinadas a prevenir e impedir el acoso moral en el lugar de trabajo. La inclinación por este asunto en la Unión Europea ha aumentado en los últimos años. Son varias las causas de este problema:

- La aparición de nuevos riesgos en el entorno laboral y/o la posibilidad de distinguir e identificar ciertas formas de estos riesgos más fácilmente, han conducido a una mayor exigencia de medidas de protección, no sólo por lo que se refiere a los riesgos laborales físicos y químicos, sino también a otro tipo de riesgos en la vida laboral, entre los que hay que tener presente el acoso.

- En la actualidad, la cooperación comunitaria presta especial atención a las iniciativas destinadas a crear empleo y trabajos de mayor calidad, a mejorar la calidad en el trabajo y las relaciones en el entorno laboral, así como las medidas para combatir la exclusión en la vida laboral y para contrarrestar el desempleo de larga duración. La prevención y eliminación del acoso se consideran parte de estas iniciativas.
- El acoso en el entorno laboral tiene claros puntos de contacto con la discriminación y el acoso sexual, dos cuestiones en las que ya se han tomado iniciativas comunitarias.

El 20 de septiembre de 2001 el Parlamento Europeo emitió una resolución sobre Acoso Moral en el Trabajo (2001/239 (INI)). Con lo que trata el Parlamento Europeo es de unificar criterios y definiciones para dar una cobertura global en el campo del acoso moral en el trabajo.

Aún así, ya existen países en la Unión Europea que tienen una legislación específica propia sobre acoso moral, como son:

- Suecia, precursor en legislar este tema, y cuya Ordenanza del Consejo Nacional Sueco de Seguridad y Salud Laboral de 21/9/1993 contiene medidas a favor de las víctimas de violencia en el trabajo. En la que el empleador debe organizar el trabajo previniéndolo, adoptando medidas explícitas en contra, actuando en caso que se produzca y dando apoyo a la víctima.
- La legislación francesa, de 2002, señala “los casos repetitivos de acoso moral tienen por objeto la degradación de las condiciones de trabajo, afectando los derechos del empleado asalariado y su dignidad, afectando su salud física o mental o su capacidad profesional”. Además, introdujo al Código Penal el delito de acoso moral, sancionado con multas y penas privativas de libertad.
- Por su parte, Bélgica posee una figura penal que sanciona el mobbing, entendiendo por tal una conducta que afecte gravemente el comportamiento y la tranquilidad de otra persona. En materia laboral, impone al empleador la obligación de adoptar medidas para prevenir este tipo de acoso.

Pero existe mayor número de países que carecen de una legislación específica sobre mobbing y la buscan a través de reformas de las leyes existentes, que los países que ya cuentan con una regulación expresa.

- Alemania ha sancionado el mobbing sobre la base de los principios constitucionales de dignidad, derecho a la vida, integridad física, libertad personal, igualdad, no discriminación; así como en la obligación legal del empleador de adoptar medidas que protejan la salud y la vida de sus trabajadores. Los incumplimientos se traducen en el pago de indemnizaciones.
- El acoso laboral es sancionado en Italia, por la jurisprudencia, sobre la base de la responsabilidad contractual del empleador; específicamente por el deber de seguridad que supone resguardar la integridad psicofísica de sus empleados.

Tabla 1
Países europeos sin legislación específica para el acoso moral

ESPAÑA	No existe una legislación que regule específicamente el mobbing. Se recoge a nivel jurisprudencial en base a la vulneración de derechos consagrados por la Constitución y el Estatuto de los Trabajadores, tales como la dignidad de la persona, la integridad física y moral, derecho al honor y a la imagen propia, la promoción profesional y a la ocupación profesional efectiva.
ALEMANIA	No existe legislación específica que regule el mobbing. La prevención y sanción del comportamiento que involucra el acoso moral (persecución, insulto y discriminación) así como la responsabilidad del empleador de respetar y proteger la integridad física y moral del trabajador están contemplados en los principios constitucionales y normas legales.
ITALIA	No existe legislación específica que regule el mobbing. Es sancionado por la jurisprudencia el deber de seguridad que supone resguardar la integridad psicofísica de sus empleados.

Tabla 2.
Países europeos con legislación específica para acoso moral

SUECIA	<p>La Ley Básica de Prevención de Riesgos de 1993 establece la obligación del empresario o empleador de organizar el trabajo previniendo el acoso. Debe tener una política empresarial que condene el acoso, tomar medidas si aparecen signos de acoso, apoyar a la víctima y tener procedimientos específicos para los casos de acoso.</p> <p>Consagra dos principios generales que deben de cumplirse:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación y organización del trabajo para prevenir cualquier riesgo de persecución psicológica. 2. Manifestación inequívoca del empleador respecto de situaciones de acoso.
FRANCIA	<p>El Código de Trabajo (Introducido por la Ley N° 2002-73 de Modernización Social),</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dispone que el acoso moral consiste en conductas reiteradas que tienen por objeto la degradación de las condiciones de trabajo, afectando a los derechos del empleado asalariado, su dignidad, salud física o mental o su capacidad profesional. ➤ Sanciona el acoso moral vertical de superiores (descendiente) e inferiores jerárquicos (ascendiente) y el acoso moral horizontal efectuado por compañeros y clientes o usuarios de un servicio. ➤ Considera un procedimiento de mediación que puede solicitar la víctima o el inculpado de acoso. ➤ Incluye el delito de acoso moral en el Código Penal en los mismos términos que los hostigamientos referidos en el Código de Trabajo. <p>Dispone prueba indiciaria a favor del acosado. El empleado debe establecer los elementos de hecho que permitan presumir que es víctima de acoso y el demandado debe probar que no ha acosado moralmente al trabajador.</p>
BÉLGICA	<p>El ordenamiento jurídico laboral ha optado por medidas de prevención, ya que no tiene regulación específica en el Código del Trabajo.</p> <p>Las normas básicas en materia de obligaciones de seguridad y salud del trabajador se encuentran en la Ley de Bienestar de los Trabajadores en la Ejecución de su Trabajo.</p> <p>El Decreto Real de 17 de mayo de 2007, prevención del acoso moral o sexual en el trabajo, regula la obligación de los empresarios de adoptar medidas para prevenir el acoso moral en las empresas.</p>

SEGUNDA PARTE

TRABAJO EMPÍRICO

1. DISEÑO Y MÉTODO

1. OBJETIVOS

En este trabajo de investigación nos hemos planteado como objetivo general conocer los estresores psicosociales, como el acoso laboral, que más afectan a los trabajadores estudiados y hallar si estos estresores tienen repercusión en su salud; asimismo queremos conocer si existen diferencias en estas variables entre los trabajadores.

Como objetivos específicos buscamos:

1. Conocer la relación que existe entre el acoso laboral y las cinco dimensiones de salud evaluadas con el GHQ-28.
2. Hallar las diferencias por razón de sexo en acoso laboral y en salud.
3. Hallar las diferencias en esas variables entre los sectores sanidad-educación y el sector servicios.
4. Por último averiguar las diferencias por razón del puesto en el que trabajan.

2. PARTICIPANTES

Participaron en el estudio 271 trabajadores de León. De ellos el 66% eran mujeres. El rango de edad fue de 19 a 70 años, con media de 36 años y desviación típica de 11,20. El 45% pertenecían al sector de sanidad y educación, el otro 55% lo eran del sector servicios como camareros, peluqueros y administrativos (entre otras profesiones). Por nivel de formación el 45% tenían estudios superiores y el 55% estudios medios o de FP.

3. INSTRUMENTOS DE MEDIDA

Se utilizaron los siguientes cuestionarios de autoinforme para medir las variables objeto del estudio:

3.1. Protocolo de riesgos psicosociales en el trabajo

Para evaluar el acoso laboral se utilizó la suma de los ítems 34 a 39 del Protocolo de Riesgos Psicosociales, realizado por Morán (documento no publicado). Este es un cuestionario de auto informe de 50 ítems que describen los posibles riesgos psicosociales que pueden darse en el ambiente de trabajo y los cinco últimos 5 ítems (46 a 50) para valorar su impacto sobre la salud. Está creado según la clasificación de los estresores del entorno objetivo de Matteson e Ivancevich (1985) y de Peiró (2000). Se responde en dos escalas, una para evaluar la frecuencia, desde 0 = nunca o casi nunca, 1= 1 vez al mes hasta 6 = varias veces al día y 7 = siempre, con otras puntuaciones intermedias. Los 45 primeros ítems pretenden describir estresores psicosociales provenientes del entorno físico, individual, grupal, organizacional y extra organizacional que pueden causar malestar o distrés en los trabajadores. Los 5 últimos ítems reflejan las consecuencias del distrés en la salud.

3.2. Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ-28)

El GHQ-28 se compone de 28 ítems y se ha diseñado como una medida de salud a través de cuatro áreas: Síntomas físicos, ansiedad e insomnio, disfunción social y depresión grave, también aporta una última medida de salud general que es la suma de las cuatro anteriores. Goldberg y Williams (1996) permiten varios métodos de puntuación de los ítems, siendo muy utilizado el que usamos en este estudio: una escala de tipo Likert de 0 a 3, indicando el 0 “*No, en absoluto*” y el 3 “*Mucho más de lo habitual*”. Cuanta más alta sea la puntuación obtenida en las escalas, desde 0 a 21 puntos en cada una, más síntomas de falta de salud está experimentando el individuo. Se ha informado de una fiabilidad test-retest de .90.

2. RESULTADOS

1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Tabla 3.

Estadísticos descriptivos

	Media	Des. Típ.
Acoso laboral	5,82	12,632
Síntomas físicos	5,63	3,638
Ansiedad e insomnio	6,08	4,340
Disfunción social	7,06	2,636
Depresión Grave	1,86	3,334
Salud General	20,64	11,211

La tabla 3 nos muestra los estadísticos descriptivos. En ella se refleja:

- El acoso laboral tiene un valor medio de 5,82 y una desviación típica de 12,632 por lo tanto existe mucha dispersión, por tanto, podemos afirmar que la media no es representativa por que la desviación típica es mayor que la mitad de la media.
- Los síntomas físicos tiene un medio de 5,63 y una desviación típica de 3,638 por lo tanto existe mucha dispersión, concretamente, podemos afirmar que la media aritmética no es representativa por que la desviación típica es mayor que la mitad de la media.
- La ansiedad y el insomnio tiene un valor medio de 6,08 y una desviación típica de 4,340 por lo tanto existe mucha dispersión, concretamente, podemos afirmar que la media aritmética no es representativa por que la desviación típica es mayor que la mitad de la media.
- La disfunción social tiene un valor medio de 7,06 y una desviación típica de 2,636 por lo tanto existe poca dispersión, concretamente, podemos afirmar que la media aritmética es representativa.
- La depresión grave tiene un valor medio de 1,86 y una desviación típica de 3,334 por lo tanto existe mucha dispersión, concretamente, podemos afirmar

que la media aritmética no es representativa por que la desviación típica es mayor que la mitad de la media.

- La salud general tiene un valor medio de 20,64 y una desviación típica de 11,211 por lo tanto existe mucha dispersión, concretamente, podemos afirmar que la media aritmética es poco representativa.

2. RELACIÓN ENTRE EL ACOSO Y LA SALUD

Tabla 4

Relación entre el acoso laboral y las dimensiones de salud evaluadas con el GHQ-28

	Síntomas Físicos	Ansiedad e Insomnio	Disfunción Social	Depresión Grave	Salud General
Acoso laboral	,197**	,329**	,051	,374**	,314**
	,001	,000	,403	,000	,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). $P \leq 0,05$

La tabla 4 nos muestra la relación entre sentirse acosado en el trabajo y la salud. En ella vemos que existe una relación positiva con cuatro de las cinco dimensiones.

El sentirse acosado en el trabajo se relaciona con puntuaciones más altas en síntomas físicos como no sentirse bien de salud y en plena forma o tener más dolores de cabeza, escalofríos, etc.

Aún la relación del acoso es más fuerte con padecer ansiedad e insomnio ($r = ,329$ y $,374$; $p \leq ,000$) de manera que las personas acosadas presentan más problemas para dormir porque las preocupaciones del trabajo les hacen perder el sueño, se sienten más agobiados y en tensión, con los nervios a flor de piel, con la sensación de que el mundo se les puede venir encima en cualquier momento y con los nervios a punto de explotar.

También el sentirse acosado tiene una fuerte relación con la depresión grave ($r = ,374$ ** ; $p = ,000$) de manera que las personas que lo sufren piensan que no valen para nada, sienten que han estado viviendo la vida sin esperanza, presenta un sentimiento de

que la vida no merece la pena vivirla, les surgen las ideas y pensamientos de quitarse la vida o de quitarse de en medio, a veces desearían estar muertos y lejos de todo.

Y también con peor salud general ($r = ,314$; $p \leq ,000$).

3. DIFERENCIAS DE GÉNERO EN ACOSO Y SALUD

Tabla 5

Estadística descriptiva de las variables para varones y mujeres y prueba t para la igualdad de medias.

	Sexo	N	Media	Des. típ.	t	Sig.
Acoso laboral	Varón	91	6,34	14,332	,483	,630
	Mujer	180	5,56	11,714		
Síntomas Físicos	Varón	91	4,92	3,649	-2,296	,022
	Mujer	180	5,99	3,589		
Ansiedad e Insomnio	Varón	91	5,82	4,309	-,702	,483
	Mujer	180	6,22	4,361		
Disfunción Social	Varón	91	6,81	2,226	-1,109	,269
	Mujer	180	7,19	2,818		
Depresión Grave	Varón	91	1,64	3,136	-,793	,428
	Mujer	180	1,98	3,433		
Salud General	Varón	91	19,20	10,084	-1,511	,132
	Mujer	180	21,37	11,699		

En la tabla 5 vemos la comparación entre varones y mujeres en las variables de acoso laboral y salud. Sólo muestra diferencia significativa la variable síntomas físicos ($t = -2,296$; $p = ,022$). Las mujeres puntúan más alto en síntomas físicos, como dolores, sensación de malestar, etc. que los varones.

4. ANALISIS MULTIVARIANTE CON GÉNERO Y SECTOR COMO VARIABLES CRITERIO Y ACOSO Y SALUD COMO VARIABLES DEPENDIENTES

Tabla 6.

Análisis multivariante con género y sector como variables criterio y acoso y salud como variables dependientes

Origen	Variables dependientes	F	Sig.
Sector	Acoso laboral	4,146	,043
	Síntomas Físicos	,083	,774
	Ansiedad e Insomnio	5,293	,022
	Disfunción Social	,085	,771
	Depresión Grave	3,293	,071
	Salud General	2,533	,113
Sexo * Sector	Acoso laboral	,115	,735
	Síntomas Físicos	,387	,534
	Ansiedad e Insomnio	,423	,516
	Disfunción Social	,845	,359
	Depresión Grave	,145	,703
	Salud General	,310	,578

La tabla 6 nos muestra las diferencias por género y sector en salud y acoso laboral.

Se eligieron dos sectores, el sector uno agrupó a los trabajadores ocupados en Educación y en Sanidad; en el sector 2 se incluyó a los que trabajaban en otros Servicios como peluquería, camareros, etc.

Aparecen diferencias significativas en acoso laboral por sector y también en ansiedad e insomnio.

Sin embargo por sexo y sector no se aprecian diferencias significativas.

A continuación en las siguientes figuras veremos con detalle esas diferencias.

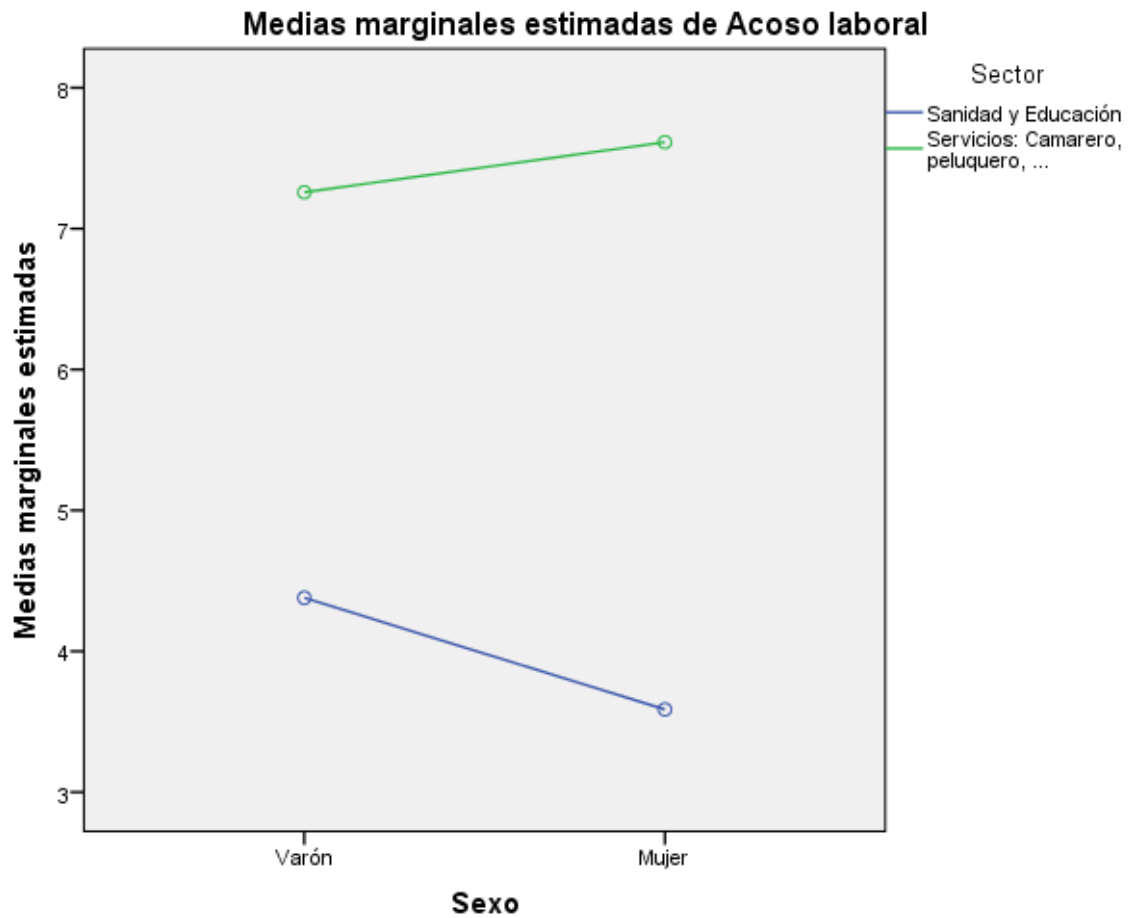


Figura 1. Representación gráfica de las medias estimadas para sexo y sector en acoso laboral

En la figura 1, observamos diferencia significativa entre el sector de la Sanidad y Educación con el sector Servicios (camarero, peluquero,...) en acoso laboral. El acoso laboral se da más en el sector Servicios, que en Sanidad y Educación.

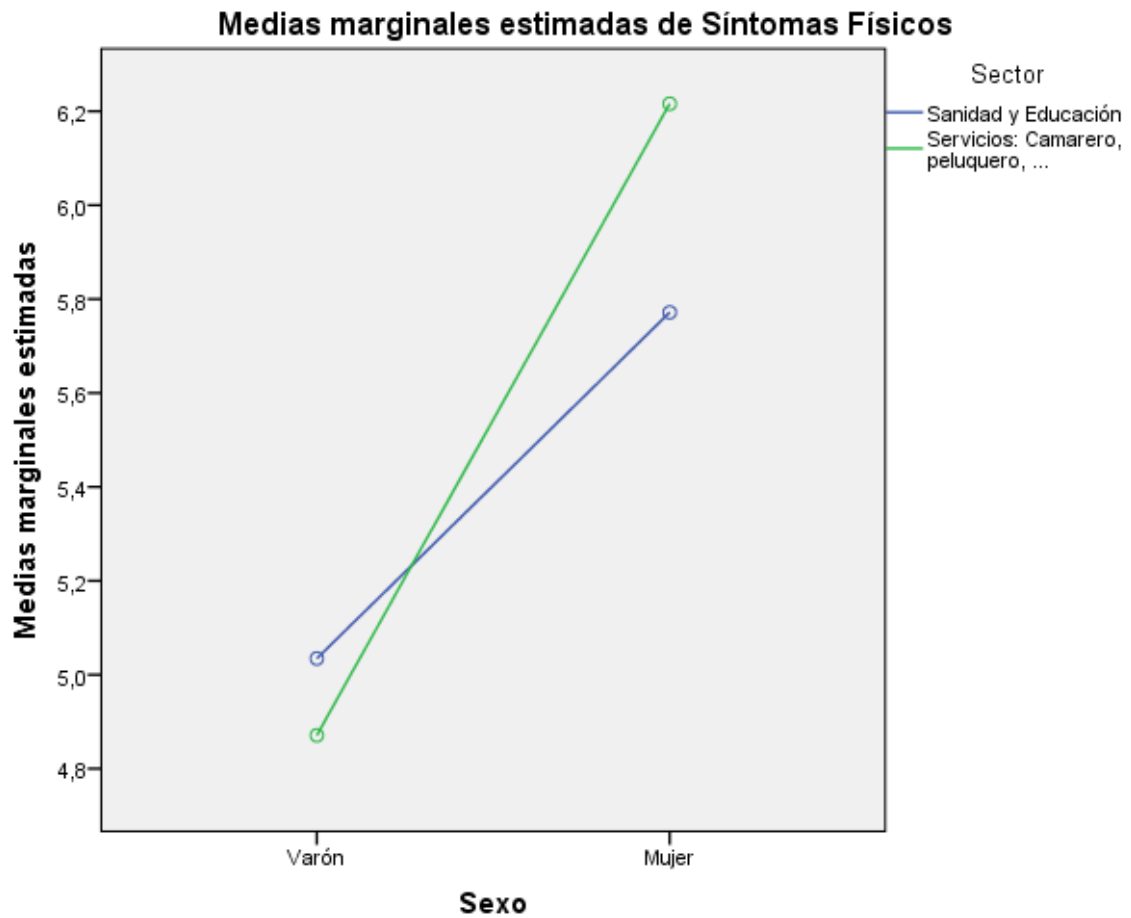


Figura 2. Medias estimadas para sexo y sector y representación gráfica de las diferencias de síntomas físicos.

En la figura 2, observamos que no existe una diferencia significativa entre el sector de la Sanidad y Educación con el sector Servicios en síntomas físicos.

Aunque si se aprecia que las mujeres sufren más síntomas físicos que los hombres en ambos sectores con una diferencia significativa.

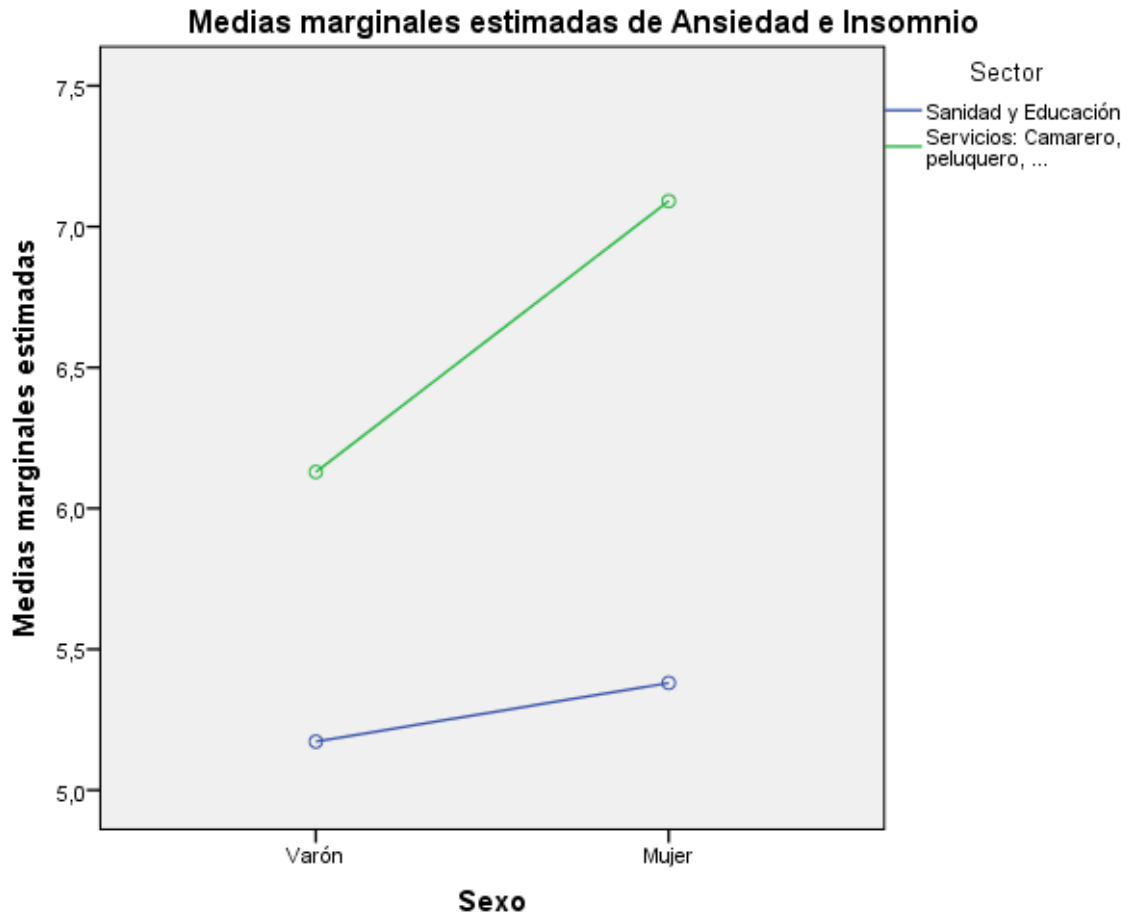


Figura 3. Medias estimadas para sexo y sector y representación gráfica de las diferencias de ansiedad e insomnio.

En la figura 3, observamos una diferencia significativa entre el sector de la Sanidad y Educación con el sector Servicios en ansiedad e insomnio. Es el sector Servicios donde los trabajadores padecen más ansiedad e insomnio.

Por otra parte, se aprecia, que en el sector servicios las mujeres padecen más ansiedad e insomnio que los varones.

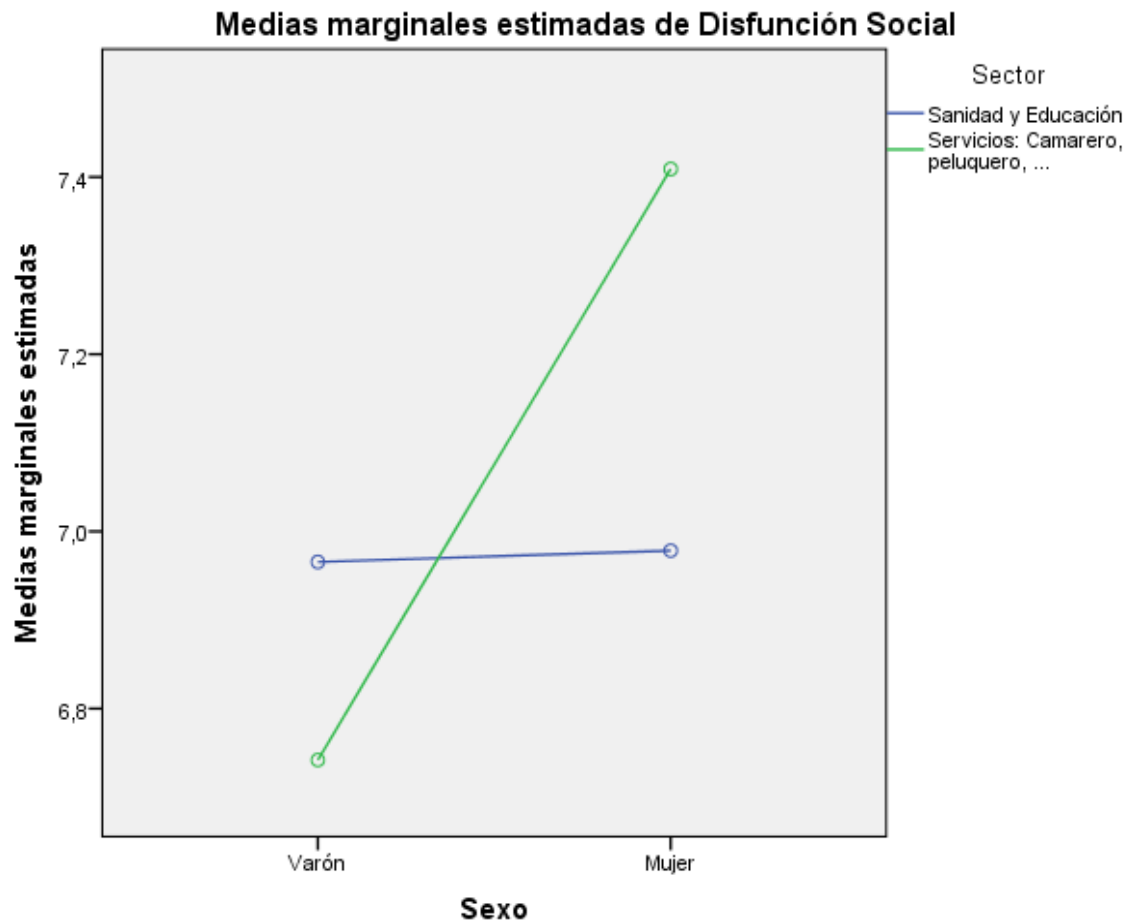


Figura 4. Medias estimadas para sexo y sector y representación gráfica de las diferencias de disfunción social.

En la figura 4, observamos que no existe una diferencia significativa entre el sector de la Sanidad y Educación con el sector Servicios en disfunción social.

En el cual podemos apreciar que en el sector Servicios las mujeres padecen más disfunción social que los varones.

Por otro lado, observamos, que el sector de la Sanidad y Educación tanto varones como mujeres en términos generales tienen un mismo grado de disfunción social.

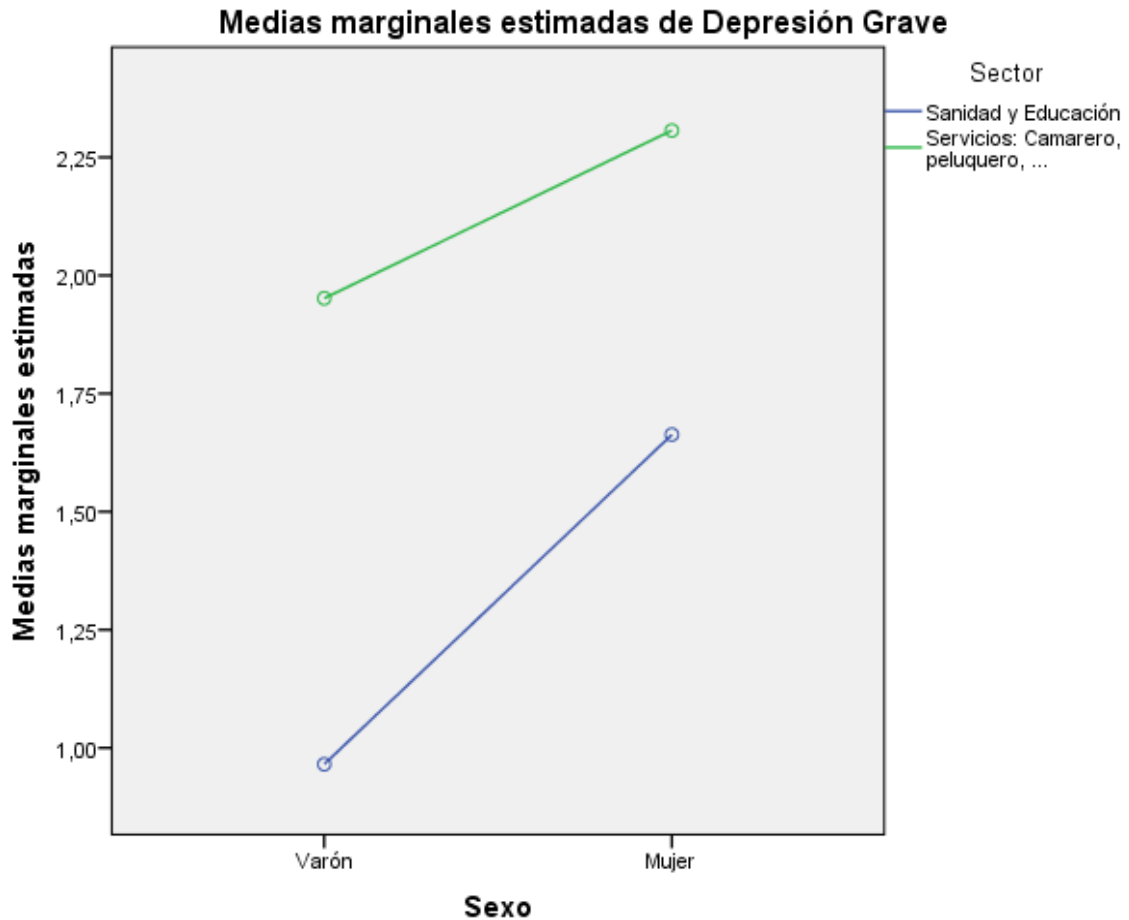


Figura 5. Medias estimadas para sexo y sector y representación gráfica de las diferencias de depresión grave.

En la figura 5, observamos que no existe una diferencia significativa entre el sector de la Sanidad y Educación y el sector Servicios en depresión grave.

Se aprecia que las mujeres padecen más depresión grave que los hombres en ambos sectores analizados.

Por otro lado, observamos, que en el sector Servicios tanto varones como mujeres padecen más depresión grave que el sector la Sanidad y Educación.

Pero estas diferencias no son estadísticamente significativas.

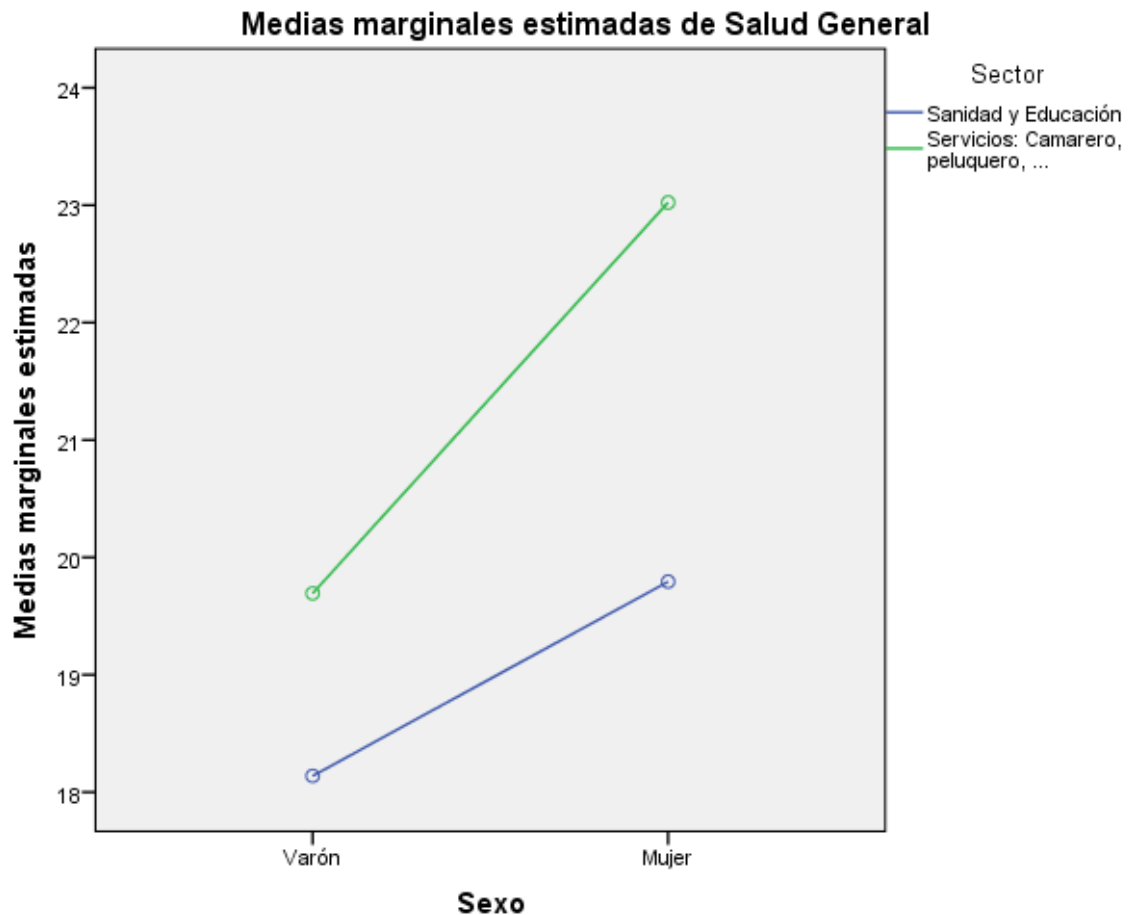


Figura 6. Medias estimadas para sexo y sector y representación gráfica de las diferencias de salud general.

En la Figura 6, por lo que respecta a la salud general, podemos destacar que los varones tienen mejor salud que las mujeres, tanto en el sector de la Sanidad y la Educación como en el sector Servicios.

Podemos afirmar, que el sector Servicios padece peor salud general que el sector de Sanidad y Educación, tal y como refleja la figura analizada.

5. DIFERENCIAS POR SEXO Y PUESTO DE TRABAJO

Tabla 7.

Diferencias por puesto y sexo en las variables de acoso y de salud

Origen	Variable dependiente	F	Sig.
Puesto	Acoso laboral	4,046	,045
	Síntomas Físicos	,005	,942
	Ansiedad e Insomnio	4,657	,032
	Disfunción Social	,124	,725
	Depresión Grave	5,145	,024
	Salud General	2,461	,118
Sexo * Puesto	Acoso laboral	,011	,917
	Síntomas Físicos	,362	,548
	Ansiedad e Insomnio	,027	,870
	Disfunción Social	,878	,350
	Depresión Grave	,031	,861
	Salud General	,183	,669

En la tabla 7 vemos las diferencias por puesto y género en las variables estudiadas.

Aparecen diferencias significativas por puesto en acoso laboral, ansiedad e insomnio y en depresión grave.

Por sexo y puesto no aparecen diferencias significativas.

A continuación en las figuras siguientes vemos en detalle cómo se manifiestan estas diferencias.

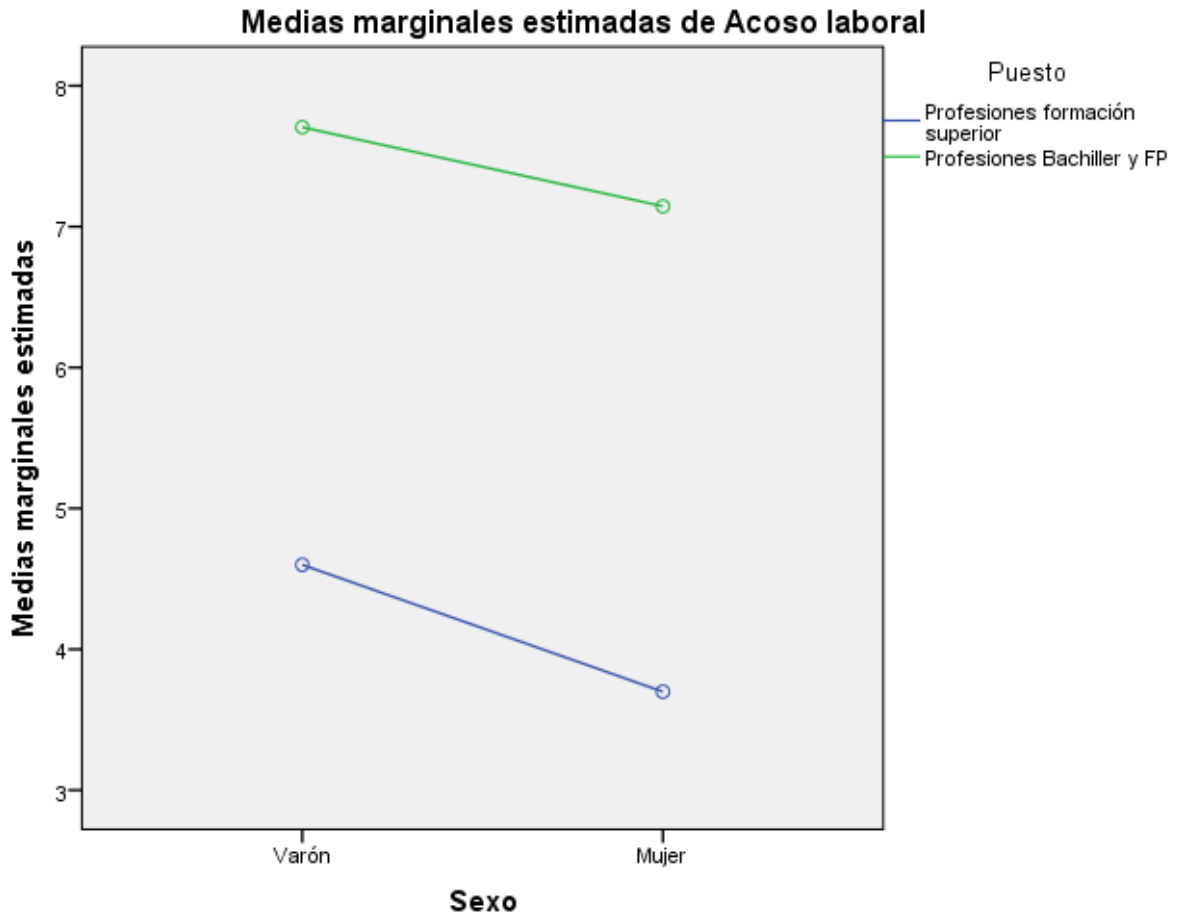


Figura 7. Medias estimadas para sexo y puesto y representación gráfica de las diferencias de acoso laboral

En la figura 7, observamos diferencia significativa en acoso laboral entre el puesto de trabajo de profesiones con formación superior y las profesiones con formación en bachiller y FP, siendo los profesionales con menor nivel de formación académica los que más acoso perciben.

Por otra parte se aprecia que los varones, tanto en profesiones con formación superior como en profesiones con formación en bachiller y FP padecen más acoso laboral que las mujeres, en ambos puestos analizados, pero estas diferencias no llegan a ser significativas.

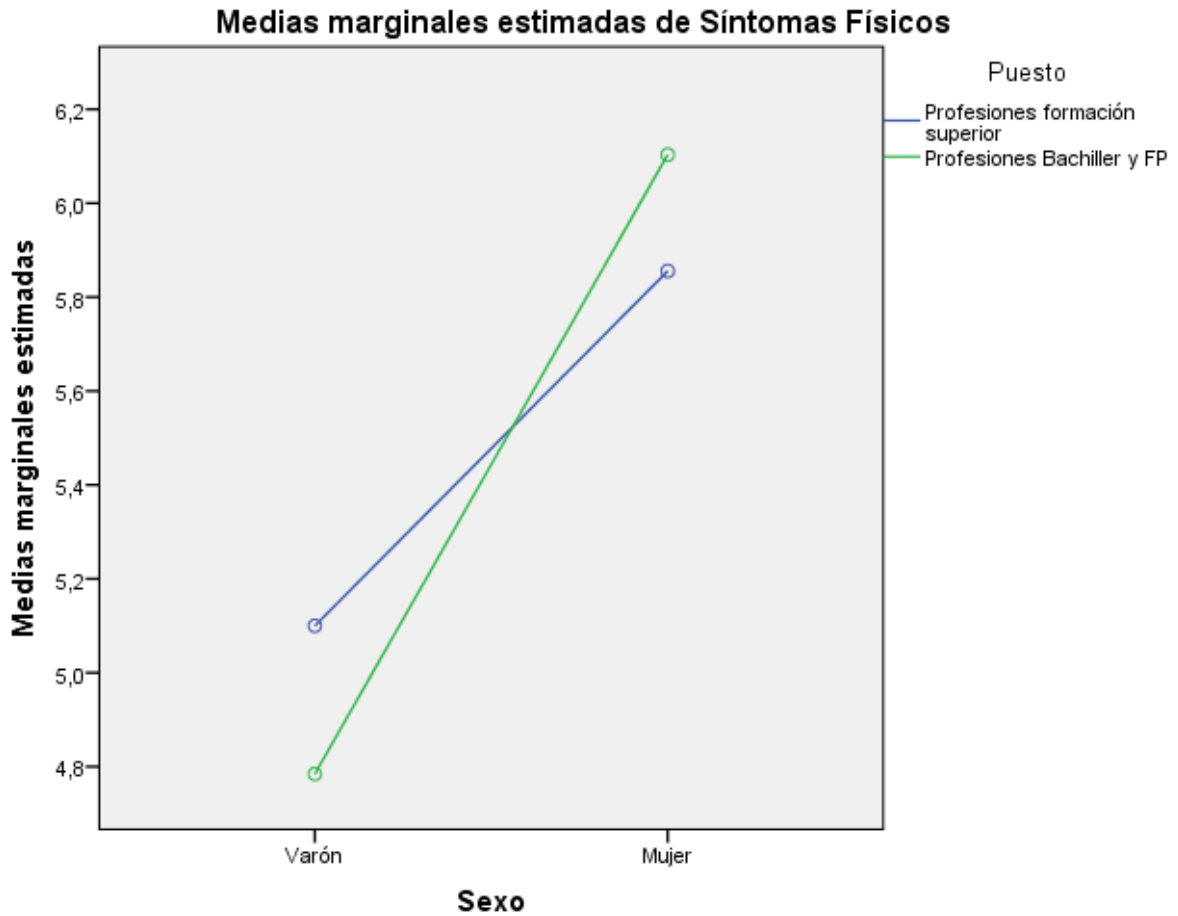


Figura 8. Medias estimadas para sexo y puesto y representación gráfica de las diferencias de síntomas físicos.

En la figura 8, observamos que no existe una diferencia significativa en síntomas físicos entre el puesto de trabajo de profesiones con formación superior y las profesiones con formación en bachiller y FP.

Por otra parte, se aprecia, que las mujeres tanto en profesiones con formación superior como en profesiones con formación en bachiller y FP padecen más síntomas físicos que los hombres en ambos puestos analizados, pero éstas diferencias no llegan a ser significativas.

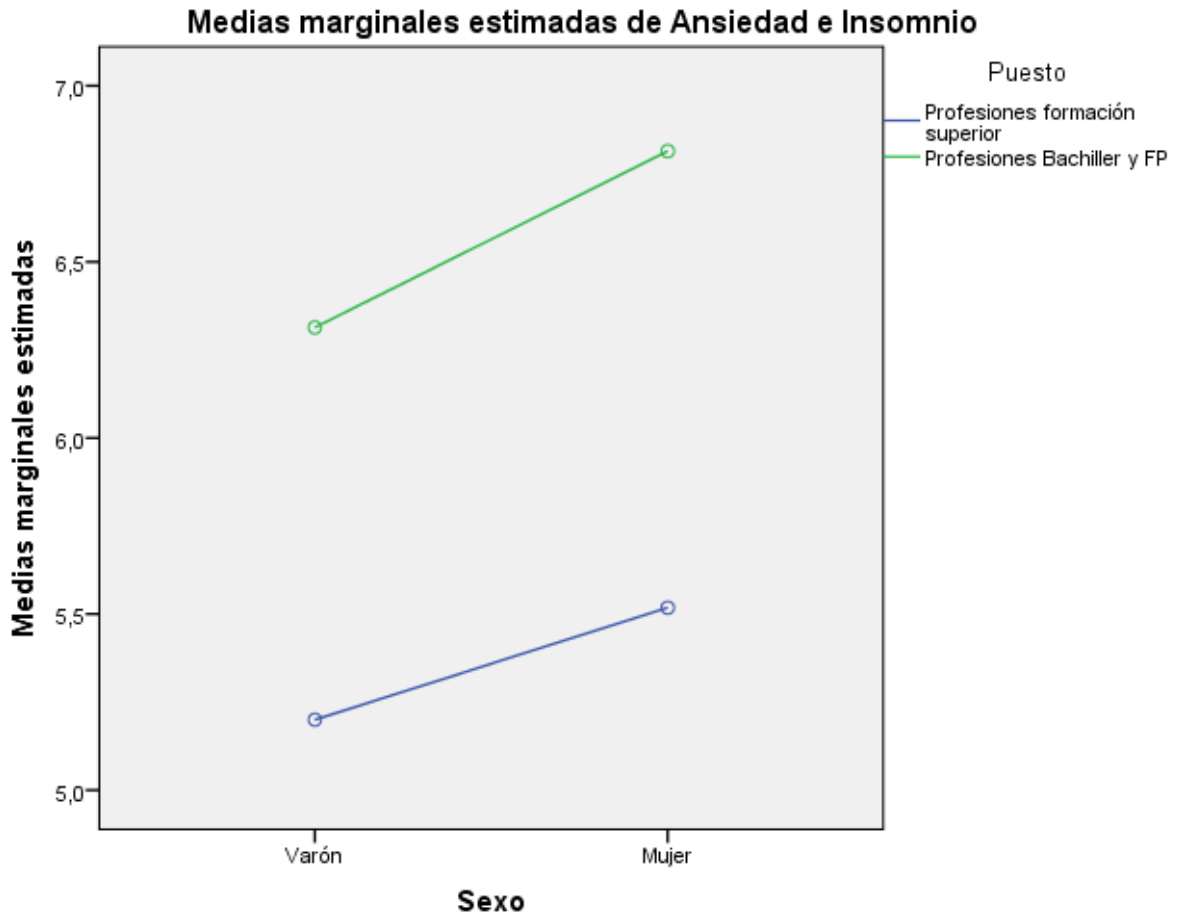


Figura 9. Medias estimadas para sexo y puesto y representación gráfica de las diferencias de ansiedad e insomnio.

En la figura 9, observamos que existe una diferencia significativa en ansiedad e insomnio entre el puesto de trabajo de profesiones con formación superior y las profesiones con formación en bachiller y FP. Por lo tanto en bachiller y FP padecen más ansiedad e insomnio que en profesiones con formación superior.

Por otra parte, se aprecia, que las mujeres tanto en profesiones con formación superior como en profesiones con formación en bachiller y FP padecen más ansiedad e insomnio que los hombres en ambos puestos analizados.

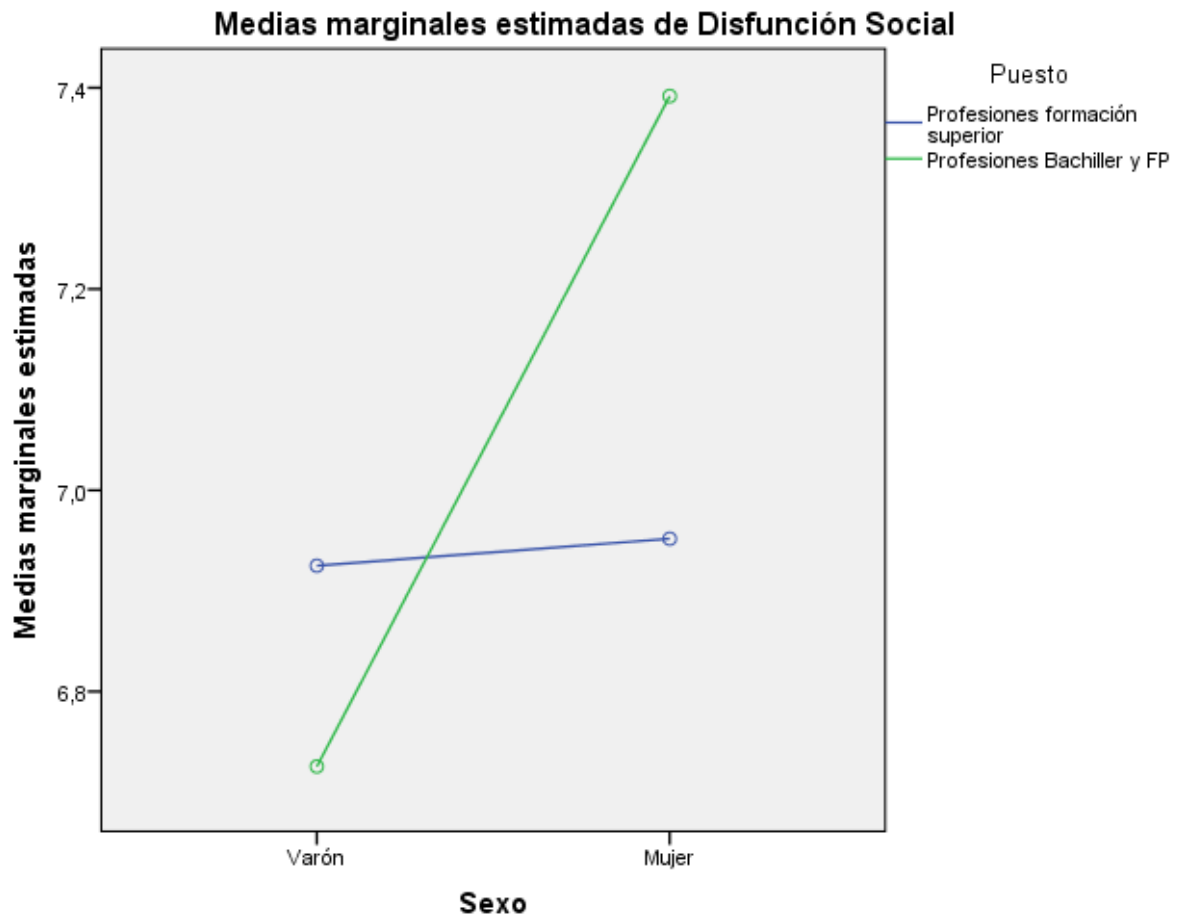


Figura 10. Medias estimadas para sexo y puesto y representación gráfica de las diferencias de disfunción social.

En la figura 10, observamos que no existe una diferencia significativa en disfunción entre el puesto de trabajo de profesiones con formación superior y las profesiones con formación en bachiller y FP. Por lo tanto, en profesiones con formación en bachiller y FP padecen más disfunción social que en profesiones con formación superior.

Por otra parte, se aprecia, que las mujeres padecen más disfunción social en profesiones con formación en bachiller y FP que los hombres.

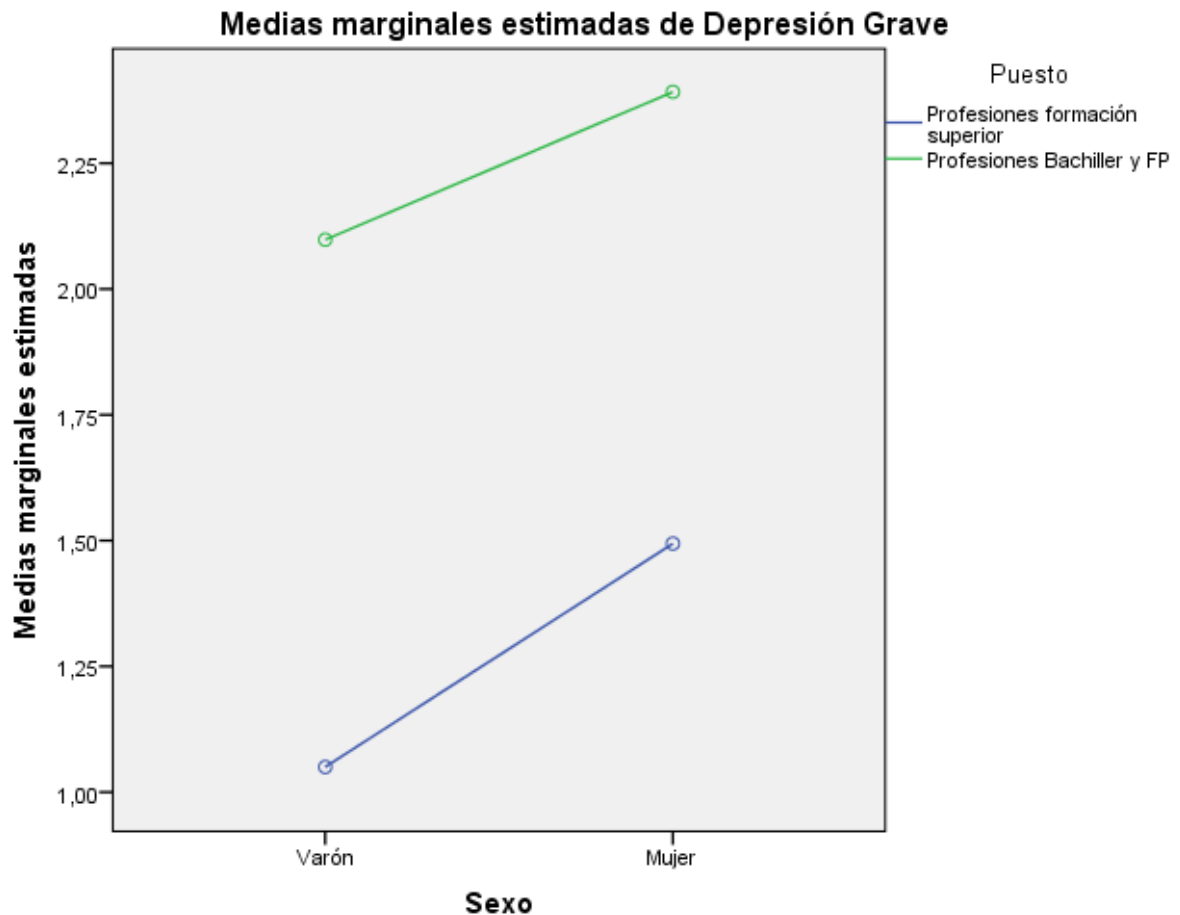


Figura 11. Medias estimadas para sexo y puesto y representación gráfica de las diferencias de depresión grave.

En la figura 11, observamos que existe una diferencia significativa en depresión grave entre el puesto de trabajo de profesiones con formación superior y las profesiones con formación en bachiller y FP. Por lo tanto, en profesiones con formación en bachiller y FP padecen más depresión grave que en profesiones con formación superior.

Por otra parte, se aprecia, que las mujeres tanto en profesiones con formación superior como en profesiones con formación en bachiller y FP padecen depresión grave que los hombres en ambos puestos.

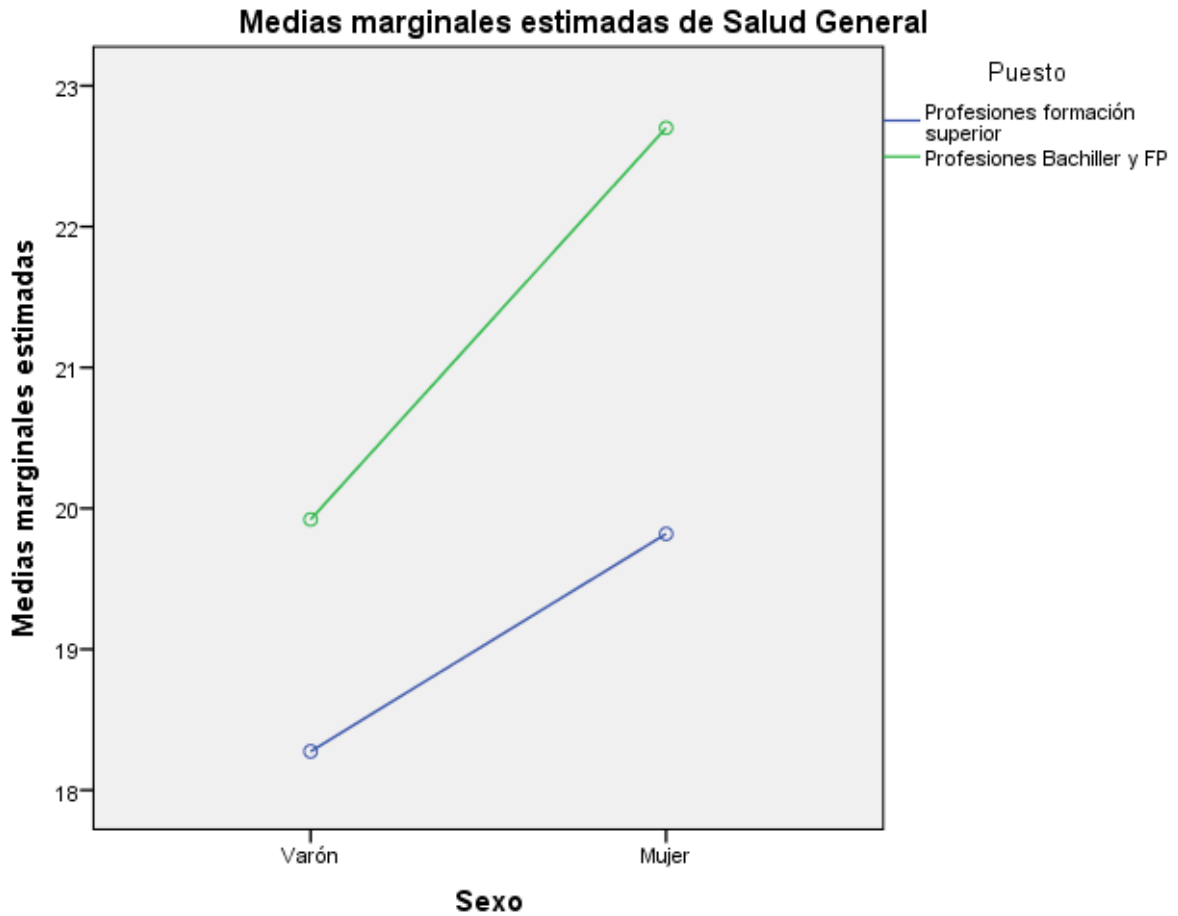


Figura 12. Medias estimadas para sexo y puesto y representación gráfica de las diferencias salud general.

En la figura 12, observamos que no existe una diferencia significativa en salud general entre el puesto de trabajo de profesiones con formación superior y las profesiones con formación en bachiller y FP. Por lo tanto, en profesiones con formación en bachiller y FP tienen peor salud general que en profesiones con formación superior.

Por otra parte, se aprecia, que los varones tienen mejor salud general que las mujeres, tanto en profesiones con formación superior como en profesiones con formación en bachiller y FP.

CONCLUSIONES

Podemos concluir que el sufrir acoso laboral afecta directamente a la salud de quien lo padece, provocando más sintomatología física (como malestar, dolor, enfermedad) y psicológica (ansiedad, insomnio y depresión grave) y por consiguiente una pérdida de salud a nivel global.

También podemos afirmar que en este estudio no aparecen diferencias entre varones y mujeres en sentirse acosadas, ni en otros trastornos de salud; solamente indicar que las mujeres son más propensas a sentir mayor malestar físico que los varones.

Además señalar que existen diferencias significativas por sector en acoso laboral y en salud psicológica como mayor ansiedad- insomnio, siendo el sector Servicios el más afectado, con diferencias significativas respecto al sector de Sanidad y Educación. Resultando de todo que en el sector Servicios se percibe una peor salud general, en la que cabe destacar que las mujeres son las que peor salud general sufren en ambos sectores.

También existen diferencias significativas en acoso laboral, ansiedad-insomnio y depresión grave respecto al puesto ocupado. Comparados los trabajadores con formación superior y los que solo tienen bachiller o FP se encuentran diferencias significativas a favor de estos últimos, resultando las profesiones con formación de bachiller y FP tienen una peor salud general y sufren más acoso; en ambos sectores las mujeres son las que peor salud general tienen.

A la luz de estos resultados, creemos necesario la creación en España de una Ley específica para abordar el acoso laboral, apoyada en la jurisdicción actual existente, como ya existe en otros países de la Unión Europea como Suecia, Francia y Bélgica.

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fuertes Rocañín, J.C. (2004). *¡Mobbing!. Acoso Laboral... Psicoterrorismo en el trabajo. De los conceptos teóricos a la realidad práctica*. Madrid: Arán.

Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.

Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós.

Lange, G. y Domke, T. (2002). *Caín y Abel en el mundo laboral*. Barcelona: Plaza & Janés.

Leymann, H. (1996). *Mobbing: la persécution au travail*. París: Editions du Seuil.

López, M. A. y Vázquez, P. (2003). *Mobbing. Como prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.

Morán, C. (2009). *Estrés, burnout y mobbing recursos y estrategias de afrontamiento*. Salamanca: Amaru.

Namie, G. y Namie, R. (2009). *The Bully at Work: What You Can Do to Stop the Hurt and Reclaim Your Dignity on the Job*. Sourcebooks.

Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.

Velázquez, M. (2005). *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Gestión 2000.

ARTÍCULOS

ABC (2000, 11 de Diciembre). Suspendida la declaración del primer directivo imputado en una causa por «mobbing». http://www.abc.es/hemeroteca/historico-11-12-2002/abc/Sociedad/suspendida-la-declaracion-del-primer-directivo-imputado-en-una-causa-por-mobbing_149243.html

CGT (2002). *Acoso Psicológico en el Trabajo: Mobbing*. Madrid: CGT. Boletín Informativo del Comité Confederal.

European Agency for Safety and Health at Work (2015, 27 de Febrero). *Managing workplace stress by tackling harassment and bullying*. <https://osha.europa.eu/en/news/managing-workplace-stress-by-tackling-harassment-and-bullying#.VP2AXKaV0LA.gmail>

López, M.A., y Vázquez, P. *La ley al servicio de la víctima de mobbing*. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/ley%20al%20servicio%20mobbing.pdf>

Montero, R. (2005, 20 de Noviembre). *Prejuicios asesinos*. Dominical de El País, Pg. 130.

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.

Seguridad y salud en el trabajo (2007). Revista MTAS. Pg. 103- 108. <http://www.empleo.gob.es/es/mundo/Revista/Revista107/103.pdf>

REFERENCIAS LEGISLATIVAS

Código Civil. BOE nº. 206, de 25 de julio de 1989. <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1889-4763>

Constitución Española. Constitución Española de 27 de diciembre 1978. BOE nº 311, de 29 de diciembre. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

Estatuto de los Trabajadores. Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. BOE nº 75, de 29 de marzo. <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-7730>

Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269, de 10 de noviembre. <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-24292>

Ley General de la Seguridad Social. Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. BOE nº 154, de 29 de junio. <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1994-14960>