

DEPARTAMENT DE PERSONALITAT, AVALUACIÓ I  
TRACTAMENTS PSICOLÒGICS

VIOLENCIA PSICOLÒGICA EN EL TRABAJO: MÉTODOS  
DE EVALUACIÓN Y VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS  
RELEVANTES.

DAVID MARTÍNEZ RUBIO

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA  
Servei de Publicacions  
2009

Aquesta Tesi Doctoral va ser presentada a València el dia 10 de juliol de 2009 davant un tribunal format per:

- Dr. Abilio Reig Ferrer
- Dra. Adelia de Miguel Negredo
- Dra. María Consuelo Roldán Badía
- Dra. María Ángeles Luengo Martín
- Dra. Amelia Díaz Martínez

Va ser dirigida per:

Dra. María José Báguena Puigcerver

Dra. Maria Ángeles Beleña Mateo

©Copyright: Servei de Publicacions  
David Martínez Rubio

---

Dipòsit legal: V-4175-2010

I.S.B.N.: 978-84-370-7698-0

Edita: Universitat de València

Servei de Publicacions

C/ Arts Gràfiques, 13 baix

46010 València

Spain

Telèfon:(0034)963864115



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA

**Facultat de Psicologia**

Departament de Personalitat,  
Avaluació i Tractaments Psicològics

TESIS DOCTORAL

# APT:MEVSR

**Violencia Psicológica  
en el Trabajo:  
Métodos de  
Evaluación y Variables  
Sociodemográficas  
Relevantes**

**PRESENTADA POR:**

David Martínez Rubio

**DIRIGIDA POR:**

Dra. M<sup>a</sup> José Báguena Puigcerver

Dra. M<sup>a</sup> Ángeles Beleña Mateo



VNIVERSITAT  
E VALÈNCIA

**Facultat de Psicologia**

Departament de Personalitat,  
Avaluació i Tractaments Psicològics

TESIS DOCTORAL

**Violencia Psicológica  
en el Trabajo:  
Métodos de  
Evaluación y Variables  
Sociodemográficas  
Relevantes**

**PRESENTADA POR:**

David Martínez Rubio

**DIRIGIDA POR:**

Dra. M<sup>a</sup> José Báguena Puigcerver

Dra. M<sup>a</sup> Ángeles Beleña Mateo

**DEDICADO:**

A mis padres y a mi hermano  
A mi tía Carmen  
A mis abuelos  
Y a ti María José

A todos los trabajadores y trabajadoras que cada día se tienen que enfrentar a la lacra del maltrato psicológico en su lugar de trabajo. Me gustaría dedicaros todo el esfuerzo y entrega que conlleva este trabajo, sirva ello para reconocer vuestra valía, vuestra constancia y vuestra lucha.

Tengo que agradecer muchas cosas a demasiadas personas de demasiados sitios; personas, que han pasado por mi vida en estos años a lo largo de los cuales se ha fraguado esta Tesis. Todos vosotros habéis participado de una u otra forma en este trabajo, haciendo vuestras pequeñas aportaciones en algún determinado momento, ya sea desde el plano laboral, desde el emocional o el familiar, espero no olvidarme de nadie y, si es así, disculpadme.

Para comenzar, me gustaría dar las gracias a mis Directoras de Tesis: María José y Ángela.

A ti María José, quiero agradecerte de todo corazón todo este tiempo compartido, todas las horas de trabajo que han sido muchas y la oportunidad que he tenido de saber, de aprender y de crecer a tu lado en todo esto de la psicología. Me gustaría darte las gracias por tu amistad, por todos los momentos que hemos pasado juntos, ha sido y es un privilegio trabajar al lado de una persona tan especial como tú. Tengo que agradecerte muchísimas cosas pero, sobretodo, la confianza que has depositado en mí. Gracias por hacerme partícipe de este proyecto y de la gente que ha trabajado en él, por tu incansable capacidad de trabajo, por tu paciencia, por tu cariño y sensibilidad hacia los demás, por ser una de las personas que más ha creído en mí, espero tener tiempo de poder agradecerte todo lo que me has dado. Muchas gracias.

Gracias Ángela por haber estado siempre ahí, por tu gran esfuerzo y trabajo a lo largo de este tiempo, por tu ayuda y consejo en este proyecto.

A mis padres y a mi hermano, por aguantarme a lo largo de todos estos años (que no es poco) y sobre todo en este proyecto de la psicología. Gracias por todo vuestro amor y vuestro apoyo.

A María, porque a pesar de llegar al final, llegaste a traerme un espacio distinto de todo, de presencia, de luz y de amor. Gracias por estar siempre ahí hasta en las horas más difíciles e intempestivas que no han sido pocas, por tu compañía y apoyo, sobretodo en esta larga parte final.

Quiero dar las gracias a Wolfgang porque nada de esto podría haber existido sin tu trabajo, sin tu presencia en cada uno de los análisis y, como no, por las largas sobremesas en las que “nunca se habla de psicología” Muchas gracias Wolgui.

Al omnipresent Joan Carles, tant de temps junts i continuem coneguent ben bé el camí que ha de tornar prompte a la trobada. Per la teua inestimable ajuda Mestre, per participar amb la teua saviesa i els teus coneixements en esta tesi, per la teua ajuda i companyia sempre present des del principi més absolut fins al final més proper. Trobem a faltar el moment de beure e parlar en el lloc precís, de la vida e del cor. Se´ m faria impossible pensar en açò de la psicologia sense tu. Com tu dius “Salut i revolta”

A Mariajo, por tantos años de amistad, por estar ahí siempre que te he necesitado y, muy especialmente, en este último tramo. Hay una gran parte de ti en mi y en esta Tesis, muchas gracias

A todos esos amigos y amigas que de una u otra forma siempre han estado ahí y, sin saberlo, han contribuido a que esto saliese adelante: al Menchi, Navas, Zorton, Kike, a mi querido ahijado Toni (Guals), mi prima Tania, Pedrito Lee, Rebeca, Isa, Ana, a la Sra Isabel, Ati, Laureta, Tora, Alberto (Edim), Felibo, Borja, Edu, Rosa, Juan Pablo, Ausias, Perico (Renfe), Pere, Pau, Sergio, Carlos y Lourdes (Zgz), Araceli, Isabel (Madrid), Ana (Cosa), Ana (Geo), Paula (Stg), Antoniete, Uardo i Rake, a mis primos y tíos, y a alguna otra persona que seguro me dejó por el camino “al final no hay tan poca gente”.

A mis compañeros del equipo de investigación: M<sup>a</sup> Pau, Amelia, Salva, Chelo, por todo vuestro trabajo y compañerismo y, sobretodo, por los ratos de ocio sin los cuales esto no habría sido lo mismo.

A todo el personal de la Facultat, especialmente a: Paqui, Chelo, Luís, Manolete, Ramonet, Mónica, Vicent, Nuria, Encarna, Marisa, Tere, Mercedes, M<sup>a</sup> Dolores y Pepi.

A la gente del SUP (Sindicato Unificado de Policía) especialmente a Eusebio, Matías, y Miguel Ángel, por su gran y desinteresada colaboración.

A Juan Carlos y Paqui, y al resto de compañeros de la Fundación Laboral de la Construcción, Leo, José, Pedro y Roberto que tanto me ayudaron en la ardua tarea de recogida de información.

A Ana Mejías por su inestimable aportación y consejo en la parte legal de este trabajo.

A Almudena, por ser la luz más bonita que existe en este mundo y por acompañarme en tantas cosas “nineta de Vent”, por tu presencia, tu trabajo y tu cariño en los momentos más difíciles que han sido muchos, por hacerme sentir tan especial siempre, por tu sonrisa y tu amor incondicional desde siempre; por creer como nadie a creído en mí, nunca habría existido ni esta tesis ni yo sin ti. Gracias bicho.

A Lluís, per deixar-me “un pont de mar blava” de sentiments, de mar e de vent, per mostrar-me un mon diferent i meravellós, pels viatges, per les cançons, per fer-me creure en mi i en l’ estima. T’ estime molt i mai podré agrair-te prou tot el que m’ has donat i em dones, per deixar-me compartir tantes coses amb tu, incloses les perles més boniques del mon (Laura i Angeleta).

“Vinc” per viure i quedar-me , (per si me convidaves),

A Angeleta, per ser una ànima tan meravellosa. Mai els ulls varen ser tan sincers i el somriure tan llarg en temps i vent. Som i serem un continu per sempre, de record passat e de les coses e gent que ens manquen per compartir. Gràcies de bell nou per estar sempre darrere de cada pensament i per ajudar-me tant.

A Laura, talvolta la persona més guapa que he conegut en la vida. Per donar les abraçades més dolces i tendres del mon, per animar-me i estimar-me, per tindre present en tantes coses i ensenyar-me en aquestos darrers mesos a donar un poquet més de mi amb el teu somriure i la teua valentia cap a la vida.

A Francesc, per ensenyar-me un nou mon i una forma distinta de viure Han sigut anys estranys de poc de temps i llargues estones, però de llarga estima, ets collonut.

A Áurea, por el encuentro y la presencia atemporal, una distancia de sueño. Por ser un “invierno de años”, de alegría y sonrisa constante, por todas nuestras conversaciones y todos tus sabios consejos. Es imposible no adorarte.

A Ramón, por las imágenes, por la esencia, el trabajo y el privilegio. Son distintos los días, los instantes y los caminos pero resulta curioso el trayecto. Muchas gracias por tu tiempo y amistad.

Para acabar, me gustaría dar las gracias a todos los trabajadores y trabajadoras que desinteresadamente han participado en esta investigación, gracias por vuestro tiempo y esfuerzo.

David

## ÍNDICE

<b>Capítulo 1. Violencia psicológica en el trabajo y otros fenómenos relacionados con el contexto laboral</b>	<b>1</b>
<b>1. 1. Un panorama general sobre los factores de riesgo psicosocial</b>	<b>2</b>
1.1.1. Factores de riesgo: las causas desencadenantes del estrés laboral	2
1.1.1.1. Factores del entorno objetivo	3
1.1.1.2. Factores del entorno subjetivo	9
<b>1. 2. Violencia psicológica en el trabajo</b>	<b>12</b>
1.2.1. Prevalencia de la violencia psicológica en el trabajo y métodos de estimación.	15
1.2.2. Modelos que explican la violencia psicológica en el trabajo	18
1.2.3. Variables sociolaborales relacionadas con la violencia psicológica en el trabajo	22
1.2.4. Las consecuencias de la violencia psicológica en el trabajo	25
1.2.5. Prevención del <i>mobbing</i>	27
1.2.6. Protección legal contra el acoso	28
1.2.6.1. La Normativa europea	28
1.2.6.2. La Normativa española	30
1.2.6.3. Tipificación específica del <i>mobbing</i>	33
<b>1.3. El acoso sexual en el trabajo</b>	<b>35</b>
1.3.1. Tipos de acoso sexual	37
1.3.1.1. Acoso sexual de intercambio	37
1.3.1.2. Acoso sexual ambiental	38
1.3.2. Contextualización	39
1.3.3. Perfil del acosador	43
1.3.4. Modelos explicativos	44
1.3.5. Consecuencias	48
1.3.6. Prevención del acoso sexual	49
<b>1.4. El Síndrome de Desgaste Profesional o “burnout”</b>	<b>51</b>
1.4.1. Definición	52
1.4.2. Dimensiones	55
1.4.2.1. Evolución del proceso	56
1.4.3. Evaluación	57
1.4.4. Modelos conceptuales	58
1.4.5. Predictores del <i>burnout</i>	64
1.4.6. <i>Burnout</i> y otros síntomas asociados.	67
1.4.7. Prevención	68



<b>Capítulo 2. Planteamiento de la investigación</b>	73
<b>2.1. Objetivos e hipótesis</b>	73
<b>2.2. Características generales de la muestra que ha participado en la investigación</b>	77
<b>2.3. Instrumentos de evaluación empleados</b>	85
<b>2.4. Procedimiento</b>	87
<b>2.5. Análisis planteados en la investigación</b>	88
<b>Capítulo 3. Resultados</b>	89
<b>3.1. Acoso psicológico en el lugar de trabajo</b>	89
3.1.1. La prevalencia del acoso psicológico y su estimación en esta investigación	89
3.1.1.1 El Inventario Psicosocial: resultados obtenidos con el método de la victimización percibida	90
3.1.1.2. La Escala de Acoso en el Trabajo: resultados obtenidos con el método de exposición a las actividades de <i>mobbing</i>	91
3.1.1.3. Procedimiento seguido en esta investigación: resultados obtenidos con la combinación de los dos métodos	92
3.1.1.4. Conductas de acoso más y menos frecuentes	93
3.1.1.5. Una nota sobre la correspondencia entre el Inventario Psicosocial (victimización percibida) y la Escala de Acoso en el Trabajo (exposición a las actividades negativas)	95
3.1.2. Estadísticos básicos y fiabilidad de los cuestionarios empleados en la investigación	96
3.1.2.1. Estadísticos básicos y análisis de fiabilidad	96
3.1.2.2. Otros aspectos generales evaluados por el Inventario Psicosocial en relación con la violencia psicológica en el trabajo	97
3.1.3. Violencia psicológica en el trabajo: variables sociodemográficas	98
3.1.3.1. <i>Mobbing</i> y tipo de empresa	99
3.1.3.2. Violencia psicológica y edad	101
3.1.3.2.1. Violencia psicológica, tipo de empresa y edad	103
3.1.3.3. Violencia psicológica y género de la víctima	105
3.1.3.3.1. Una nota sobre el género de la víctima y el del acosador.	107
3.1.3.4. Violencia psicológica y tamaño de la empresa	109
3.1.3.5. Estatus ocupado en la jerarquía laboral por el acosador	111
3.1.3.6. Atmósfera y áreas de vida laboral	112
3.1.4. Conclusiones generales	112

<b>3.2. Acoso Sexual en el lugar de trabajo</b>	114
3.2.1. La prevalencia del acoso sexual en el trabajo	114
3.2.2. Victimización por acoso sexual y diferencias de género	115
3.2.3. Victimización por acoso sexual, género y estatus	116
3.2.4. Victimización por acoso sexual, tipo de empresa, edad, tamaño de la empresa y diferencias de género	118
3.2.4.1. Empresa pública <i>vs</i> empresa privada	118
3.2.4.2. Edad joven <i>vs</i> edad mayor	120
3.2.4.3. Tamaño de la empresa: pequeña <i>vs</i> grande	122
3.2.5. Conclusiones generales	124
<b>3.3. El síndrome del desgaste profesional</b>	125
3.3.1. Prevalencia del <i>burnout</i> y evaluación a través del MBI y del PSI	125
3.3.2. Tipo de empresa y <i>burnout</i>	127
3.3.3. Género, <i>burnout</i> y tipo de empresa	128
3.3.4. Edad y <i>burnout</i>	130
3.3.4.1. Edad, género y <i>burnout</i> .	131
3.3.5. Tamaño de la empresa y <i>burnout</i> .	133
3.3.5.1. Tamaño de la empresa, género y <i>burnout</i> .	134
3.3.6. Conclusiones generales	135
<b>Capítulo 4. Conclusiones y discusión</b>	137
<b>4.1. La violencia psicológica en el lugar de trabajo</b>	137
<b>4.2. El acoso sexual</b>	146
<b>4.3. El síndrome de desgaste profesional o “burnout”</b>	151
<b>4.4. Limitaciones y sugerencias</b>	155
<b>Referencias bibliográficas</b>	159

## **CAPÍTULO 1. VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO Y OTROS FENÓMENOS RELACIONADOS CON EL CONTEXTO LABORAL**

La existencia de violencia en el ámbito laboral representa un problema de salud y seguridad en los países industrializados y en vías de desarrollo cuyo reconocimiento no ha sido fácil. Una de las posibles razones que contribuye a ello es que por “violencia en el lugar de trabajo” nos referimos a un amplio rango de conductas que incluyen el homicidio, las agresiones físicas, las amenazas, el *mobbing*..., conductas que varían por su naturaleza y gravedad. Y, rizando el rizo, hasta resulta problemático definir qué es “lugar de trabajo”, particularmente cuando se tiene en cuenta que hay una ingente cantidad de personas para quienes su trabajo consiste precisamente en desplazarse de un lugar a otro u otras que realizan el trabajo desde su hogar.

Se han realizado diversos intentos con el fin de clasificar los incidentes de violencia que acaecen en el mundo laboral. Por ejemplo, la división californiana de la *Occupational Safety Health Administration* (OSHA, 1995) distinguía tres categorías amplias que permitían clasificar los incidentes de violencia en función de la relación existente entre el perpetrador de la misma y la víctima. La primera (Tipo I) incluiría los actos criminales en los que el agresor no tiene ninguna relación con la empresa, ni con la víctima. Es una violencia que procede de una fuente externa al ámbito laboral, como la que puede ocurrir cuando se produce la muerte de un trabajador a raíz de un robo o como consecuencia de un ataque terrorista. La segunda categoría (Tipo II) se refiere a la violencia del cliente/consumidor/paciente. Se trata de un tipo de violencia en el que el perpetrador no es un empleado pero mantiene una relación con la empresa o negocio como cliente, llegando a producir un daño a aquellos que le proporcionan el servicio. La tercera (Tipo III) incluye los incidentes que surgen de las relaciones entre los empleados. Se trata de la violencia entre trabajadores, en la que existen daños o amenazas de unos sobre otros. Más recientemente, el *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH, 2002) incorporó otra nueva categoría (el Tipo IV) para referirse a la violencia que, ocurriendo en el lugar de trabajo, deriva de una relación íntima entre el perpetrador y la víctima, como cuando un trabajador o trabajadora es amenazado en el ámbito laboral por una pareja abusadora que trabaja en el mismo sitio (violencia doméstica en el lugar de trabajo). Sin embargo, para otros investigadores (p.e. Bowie, 2002), los incidentes identificados por el NIOSH como Tipo IV formarían parte del Tipo III, considerando más apropiadamente como cuarto tipo lo que se denomina violencia organizacional, conocida también con otros nombres como los de violencia sistémica o estructural, un tipo de violencia en el que la mayor parte de los trabajadores resulta victimizada como consecuencia de las prácticas organizacionales (Mayhew, 2004).

Con independencia de los pros y contras de cualquier tipo de clasificación, esta investigación se interesa principalmente por incidentes de violencia que se incluirían en el Tipo III. Concretamente se aborda el estudio de la violencia psicológica en el trabajo conocida en la literatura como *mobbing/bullying at work*. Pero también forman parte de esta investigación otros fenómenos relacionados con el mundo laboral como el acoso sexual en el trabajo (*harrassment*) y el síndrome del desgaste profesional (*burnout*), aspectos que actualmente se incluyen bajo la etiqueta de “riesgos psicosociales en el trabajo”. Es por ello que en el marco teórico de esta investigación se comenzará ofreciendo un panorama general de lo que se entiende por riesgos psicosociales, para pasar a continuación a revisar más pormenorizadamente los aspectos relacionados con los tópicos anteriores.

## **1.1. Un panorama general sobre los factores de riesgo psicosocial**

En este apartado se ofrece una clasificación de aquellos factores de riesgo psicosociales más comunes y susceptibles de ser desencadenantes del estrés laboral, así como las consecuencias y efectos moduladores de estos factores dentro de la organización, y aquellas condiciones que hacen de los factores de riesgo desemboquen en estrés laboral.

### **1.1.1. Factores de riesgo: las causas desencadenantes del estrés laboral**

Por “factor de riesgo” de origen psicosocial se entiende todo “aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (AESST- Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2000).

Encontramos que esta definición es de especial interés y uso dentro de las instituciones de la Unión Europea con competencias en áreas de “salud” y “seguridad” en el trabajo, ya que otras instituciones como la OIT (Organización Internacional del Trabajo), OMS (Organización Mundial de la Salud), o en países como Canadá, Japón o EEUU prefieren utilizar términos más concretos: “estrés laboral” “acoso psicológico” “violencia”. La utilización de esta terminología (riesgos psicosociales) permite identificar y englobar dentro del entorno laboral todos los riesgos que interaccionan durante la actividad del trabajador en la organización, y abrir vías a nuevos riesgos que pueden poner en peligro la salud del trabajador (adicciones). Sin embargo, hoy en día se suelen utilizar con un sentido equivalente “factores de riesgo psicosocial” “riesgos psicosociales” o “estresores laborales” (INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2006a).

Durante los últimos años ha aumentado la investigación sobre los riesgos psicosociales debido principalmente a su alta relación con la enfermedad y como correlato a los costes económicos que comporta para la sociedad. Estar expuesto a factores psicosociales adversos produce estrés laboral que puede constituir un factor de riesgo en relación con trastornos musculoesqueléticos (Stansfeld, Bosman, Hemingway y Marmot, 1998), depresión (Tsutsumi, Kayaba, Theorell y Siegrist, 2001), enfermedad cardiovascular (Standfield y Marmot, 2002) o baja percepción de la salud en términos generales (Pikhart, Bobak, Siegrist, Pajak, Rywik, Khyshegye, Gostautas, Skodova y Marmot, 2001).

Existen distintas taxonomías en la literatura que permiten organizar los estresores laborales en distintas categorías, (Cooper y Marshall, 1978; Ivancevich y Matteson, 1980; Quick y Quick, 1984; Sonnentag y Frese, 2003; Warr, 1987). Por nuestra parte hemos preferido utilizar una clasificación unitaria que nos permita englobar cualquier manifestación de peligro que para la salud pueda tener la interacción de la actividad del trabajador con su organización laboral y entorno social. Este es el caso de la clasificación que proporciona el INSHT (2006a).

De acuerdo con los criterios técnicos como las Guías aportadas por la AESST y las Notas Técnicas Preventivas Específicas del INSHT, los factores de riesgo psicosocial se pueden clasificar en dos grandes áreas:

#### 1.1.1.1. El ambiente o “entorno objetivo” –dimensión colectiva-

Este grupo de factores o desencadenantes de estrés se subdivide en tres apartados:

- a) Ambiente físico o material del trabajo
- b) Contenido de las tareas
- c) Relativos a la organización

#### 1.1.1.2. Las condiciones subjetivas –dimensión individual-

Aquellos factores que van generando o no estrés laboral según la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente. Esta percepción se denomina desde el INSHT, factores subjetivos o psicológicos y, está influida por:

- a) Las características de la persona.
- b) Sus relaciones interpersonales

#### 1.1.1.1. Factores del entorno objetivo

##### *a) Ambiente físico o material del trabajo*

Se han realizado diferentes clasificaciones intentando identificar y enumerar los factores más relevantes y significativos; aquí presentamos brevemente, de acuerdo al INSHT, aquellos que han recibido una atención considerable en la investigación psicológica y ergonómica así como en la desarrollada en el ámbito de la salud laboral.

El primero de ellos es *el ruido*, entendido como “sonido que resulta de una vibración mecánica de las moléculas de aire, muy complejas, que se transmiten a través del aire en forma de ondas capaces de producir una sensación auditiva”. Es un factor muy importante en determinados puestos de trabajo, puede medirse en términos físicos y conviene diferenciar diversos aspectos del mismo como la intensidad, variabilidad, frecuencia, predecibilidad, control y su fuente. Entre las repercusiones fisiológicas, cabe destacar el aumento del ritmo cardíaco, la constricción de los vasos sanguíneos, hipertensión, la aceleración del ritmo respiratorio, la reducción de la actividad cerebral. Otras consecuencias de índole psicológica tienen que ver con la modificación del carácter o el comportamiento: agresividad, ansiedad, disminución de la atención, alteración del sueño, irritabilidad, reducción del rendimiento, aislamiento social, disminución de la

memoria inmediata, deficiencias en la comunicación con los compañeros y con la familia, baja autoestima o influencia en la satisfacción (Concha-Barrientos, Campbell-Lendrum y Steenland, 2004; De Hollander, van Kempen, Houthuijs, van Kamp, Hoogenveen y Staatsen, 2004; Stansfeld, Haines y Brown, 2000; Sundstrom, 1987; WHO - World Health Organization, 2001).

En segundo lugar, encontramos la **vibración**. Según la OIT este término comprende “todo movimiento transmitido al cuerpo humano por estructuras sólidas capaz de producir un efecto nocivo o cualquier tipo de molestia”. La exposición a vibraciones se produce cuando se transmite a alguna parte del cuerpo el movimiento oscilante de una estructura, ya sea el suelo, una empuñadura o un asiento. Muchos trabajadores se ven sometidos a este tipo de estresor, bien sea producido por máquinas de impacto o por trabajos sobre soportes con vibraciones, y el malestar causado por la aceleración de la vibración depende de su frecuencia, dirección, el punto de contacto con el cuerpo y la duración de la exposición a la misma. Respecto de las repercusiones sobre el organismo, puede producir afecciones osteoarticulares, neurológicas, vasculares, respiratorias, metabólicas, alteraciones musculares como: dolor, entumecimiento, rigidez, disminución de la fuerza muscular, afecciones de la columna vertebral, (ciática, lumbalgias, discopatías dorsolumbares,...) y otros de carácter general como alteraciones digestivas, insomnio, dolores de cabeza, fatiga, alteraciones vasculares periféricas (hemorroides, varices) o afecciones en la esfera reproductiva (abortos espontáneos, desórdenes menstruales) (Griffin, 1990; MTAS – Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales , 2005b).

El tercer factor, la **iluminación**, se define como la densidad de flujo luminoso que cae sobre una unidad de superficie (Mateos, 2005). Las características más relevantes de la iluminación son la luminosidad, el brillo y el contraste, e influyen significativamente en el rendimiento, así como en la salud y el bienestar psicológico. Los requisitos que un sistema de iluminación debe cumplir para proporcionar las condiciones necesarias para el confort visual son los siguientes: iluminación uniforme, luminancia óptima, ausencia de brillos deslumbrantes, condiciones de contraste adecuadas, colores correctos y ausencia de luces intermitentes (OIT, 2001). Una iluminación incorrecta y la realización constante de tareas que exigen un esfuerzo visual elevado pueden producir molestias y trastornos como irritación y cansancio ocular, o dolores de cabeza (Chavarría, 1988).

Por lo que se refiere a la **higiene**, aquí encontraríamos agentes como la suciedad, el entorno polvoriento, la falta de ventilación, la inadecuación de las áreas de descanso o las condiciones de mantenimiento de los sanitarios. Estos factores pueden producir insatisfacción, irritación y frustración, además de contribuir al contagio de infecciones o la adquisición de enfermedades dependiendo en gran medida de la naturaleza de los mismos, del tiempo y lugar de exposición etc. Las condiciones climatológicas molestas afectan al bienestar físico, a la moral, a la motivación y también aumentan la vulnerabilidad a los accidentes (Berrocal, 2000).

**Otros** factores físicos son *el ambiente térmico, la toxicidad o la disponibilidad y disposición de espacio físico para llevar a cabo el trabajo.*

### ***b) Contenido de las tareas: condiciones y sistemas de trabajo***

En cuanto a estos factores, podemos observar que las características objetivas de la tarea son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador importante. Cuando existe un desacuerdo entre las percepciones de las personas acerca de las demandas que recaen sobre ellas y su habilidad para afrontarlas, se producirá estrés laboral.

Uno de los factores más importantes por lo que al contenido de la tarea se refiere es **la carga mental**, entendida como “la cantidad de energía y capacidad mental que tiene que poner en juego un trabajador para cumplir o realizar su tarea”. La actividad mental para realizar la tarea viene determinada por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo y por las características del individuo (edad, formación, experiencia, etc...). La carga mental se analiza desde el punto de vista *cuantitativo* (cantidad de información), y el *cualitativo* (complejidad o no de la tarea a realizar) (INSHT, 2006b).

La *sobrecarga de trabajo* se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer y el volumen o complejidad de la tarea así como el tiempo disponible para llevarla a cabo están por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea. En la mayoría de los casos, suele haber una presión de carácter temporal para la ejecución de las tareas (Hoel y Cooper, 1999, 2000; McCarthy, 1996; Salin, 2003). Esta sobrecarga puede ser de distintos tipos, *sobrecarga cuantitativa*, se tienen que realizar muchas operaciones en poco tiempo debido al volumen de trabajo, a los apremios del tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental; *subcarga cuantitativa*: realizar poca cantidad de trabajo; y la *sobrecarga cualitativa*, excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador, la sobrecarga cualitativa consiste en la dificultad excesiva de la tarea. En último lugar encontramos la *subcarga cualitativa*: realizar tareas muy sencillas que debido a la falta de estimulación causan aburrimiento (INSHT, 2006b).

Por lo que se refiere al **margen de autonomía y control**, es decir a la posibilidad de decidir sobre aspectos referentes a las tareas y a la conducta que debe de seguirse a lo largo de la jornada laboral, se asume que la falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas; al igual que el excesivo control, y por ello responsabilidad, también se ha relacionado con baja satisfacción laboral (Martín, Luceño, Jaén, y Rubio, 2007). De la misma forma, la **capacidad para utilizar habilidades**, la variedad de tareas, la novedad y el cambio en un determinado entorno o ambiente, se han relacionado positivamente con satisfacción y negativamente con ansiedad, depresión, irritación y quejas somáticas (insomnio, vértigos, fatiga) (Boada, De Diego y Agulló, 2004; Dijkhuizen, 1980).

El **tiempo de trabajo** hace referencia a la organización y al contenido del trabajo que son analizados en función del tiempo y pautan nuestro desempeño en el trabajo (Gracia, Peiró y Ramos, 1996). La organización del tiempo de trabajo se está convirtiendo en una dimensión fundamental de la organización de la empresa. La duración de la jornada laboral (diaria, mensual, anual) estructura la vida de la gente, su descanso, su ocio, su participación social, su vida familiar, en suma, pues, repercute en su bienestar.

En cuanto a la **jornada de trabajo, las condiciones del trabajo flexible tienen consecuencias negativas en la salud y el bienestar de la persona** (Martens, Nijhuis, Van Boxtel y Knottnerus, 1999). La jornada excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la jornada laboral significa restar tiempo a la vida social, familiar y al ocio y, sobretodo, al descanso. También la ausencia de pausas que permiten al trabajador recuperarse, ya que es un medio de luchar contra la fatiga, está en relación con la duración de la jornada y el tipo de trabajo que se realiza. En las pausas se debe considerar el número a realizar, cuándo hay que hacerlas y la duración de las mismas. En este mismo sentido encontramos el trabajo a turnos y el trabajo nocturno: los trabajos a turnos perturban la vida social y familiar (Monk y Folkard 1992; Colliga y Rosa, 1990), producen aislamiento social (Fisher, 1986; Fisher, 1990; y Paraguay, 1991), problemas de sueño y fatiga, alteración de los ritmos circadianos o biológicos que afecta principalmente a los trabajadores que realizan turnos de noche (Härmä, 1993, Härmä, Tenkanen, Sjöblom, Alikoski y Heinsalmi, 1998). El trabajo a turnos supone otra ordenación del tiempo de trabajo, ya que es desarrollado por diferentes grupos sucesivos de trabajadores, cumpliendo cada uno de ellos una jornada laboral, que abarca entre 16 y 24 horas de trabajo diarias. El trabajo nocturno, tiene lugar entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana y se considera trabajador nocturno al que *“invierte no menos de tres horas de su trabajo diario o al menos de una tercera parte de su jornada anual en este tipo de horario”*. Los trabajos nocturnos también son más peligrosos. El 12,4% de trabajadores tiene horario nocturno, siendo el porcentaje de trabajadores que ha sufrido un accidente en los dos últimos años el doble frente al resto. (V Encuesta de Condiciones de Trabajo INSHT, 2005).

### ***c) Relativos a la organización y los modelos de gestión***

La estructura o contexto de la organización abarca aquellos factores que, no siendo propios del contenido de las tareas del trabajador, influyen directamente sobre la misma. A este respecto, la estructura y la forma de actuar de una organización incide en la salud de los trabajadores, bien por implicar reconocimiento y motivación para estos, bien por significar todo lo contrario: deterioro de las condiciones de vida y de trabajo, excesiva presión, ausencia de recompensas. Atendiendo a estas variables, el clima laboral creado puede ser favorable u hostil, promoviendo, en primer lugar, el equilibrio de la persona o quebrando en segundo lugar, su salud (INSHT, 2006b). El clima vendrá determinado por los estilos de liderazgo de la organización (Dessler, 1979).

El clima laboral implicaría no solo los factores relacionados con la organización estructural como control, tamaño, niveles jerárquicos, departamentalización, sino, como veremos más adelante, aquellos que tienen que ver con los procesos



organizacionales o humanos, como liderazgo, y donde es importante destacar las relaciones interpersonales de los trabajadores. Según Méndez (2006), entendemos clima laboral como “el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo”.

Con respecto a los factores más significativos de la organización y la gestión de la misma encontramos el desempeño de roles, la posibilidad de promocionar y desarrollar su carrera profesional, la introducción de cambios en el lugar de trabajo, la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y los modelos de dirección.

El **desempeño de roles**, da lugar a dos tipos de estrés de rol: *el conflicto y la ambigüedad de rol* (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosenthal, 1964).

*El conflicto de rol* se refiere a las exigencias opuestas y difícilmente conciliables, cuando no contradictorias, que se pueden pedir a la realización de una tarea o trabajo. Se distinguen cinco tipos de conflicto de rol: *intra-emisor* (un mismo emisor presenta demandas incompatibles), *inter-emisores* (las demandas de un emisor son incompatibles con las de otro), *inter-roles* (demandas incompatibles de emisores de distintos roles que desempeña una misma persona), *persona-rol* (demandas de los emisores incompatibles con los propios valores personales) y *sobrecarga de rol* (la incompatibilidad de las demandas, que se produce por falta de tiempo). En síntesis, el conflicto de rol presenta relaciones significativas de signo positivo con la tensión laboral, ansiedad, depresión relacionada con el trabajo, síntomas neuróticos, quejas somáticas, fatiga, hipertensión, niveles elevados de colesterol, obesidad e incidencia de enfermedades coronarias (Peiró, 1992).

*La ambigüedad de rol*, se define como la falta de información claramente formulada acerca de las tareas, los métodos o las consecuencias del desempeño de rol. Peiró (1996) ha identificado una serie de relaciones positivas que, en parte, se solapan con las del conflicto: tensión, ansiedad, agotamiento emocional, depresión, fatiga, quejas somáticas, propensión a abandonar la organización y sentimientos de resentimiento. Algo similar ocurre con las relaciones negativas y significativas: satisfacción laboral, sentimientos de competencia, implicación en el trabajo, autoestima, autoconfianza, calidad en la toma de decisiones y participación. Se han encontrado diferencias de género que indican que tanto hombres como mujeres sufren la tensión derivada de la ambigüedad de rol, la inseguridad laboral, o la presión temporal. Sin embargo, otros estresores crónicos son sufridos más típicamente por las mujeres. Es el caso de la carga de trabajo total, incluyendo tanto el trabajo fuera de casa como el doméstico (sólo el 16% de los españoles varones se ocupaban de las tareas del hogar, mientras que el 63% de las españolas compaginaban el trabajo pagado con el doméstico; INE, 2005). La sobrecarga de rol también es más probable en mujeres (Marín, Infante y Rivero, 2002), ya que han de responder a las demandas de los diferentes roles, siendo

algunas ineludibles (p.e. quedarse hasta tarde en la oficina como trabajadora, y cuidar de un hijo enfermo).

También es importante que el trabajador pueda ***promocionar y desarrollar su carrera profesional***: el desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad y frustración. Aspectos importantes son: el acceso a la formación (concebida como los conocimientos básicos necesarios para poder cumplir la prestación laboral pactada, la formación continua recibida, la experiencia obtenida) y el hecho de tener un trabajo estable (la inestabilidad afecta a los trabajadores y a su bienestar ya que están dispuestos a aceptar un trabajo aunque las condiciones sean precarias, más aún cuando tienen a otras personas a su cargo. El temor a perder el trabajo se añade a las tensiones vinculadas con éste) (Peiró, 2005; INSHT, 2006a).

La ***introducción de cambios en el lugar de trabajo*** también puede llegar a ser un estresor, las empresas constantemente introducen cambios en la forma y manera de producción. Cuando los cambios no se preparan ni tecnológicamente (*tecnoestrés*) ni psicológicamente, y los trabajadores no reciben información ni formación anticipada y adecuada, se generan situaciones de estrés. Al aplicar los cambios se deben aplicar también medidas de apoyo hacia el trabajador.

Otro factor de riesgo es la ***participación de los trabajadores***: la política general de la empresa, la falta de una auténtica consulta, la no participación en la toma de decisiones, la limitación de la iniciativa, etc., constituyen un conjunto de elementos que influyen en gran medida en el bienestar de los trabajadores. El hecho de participar contribuye a la formación y al crecimiento personal así como a la mejora del clima laboral. Según los datos de INSHT (2005) en la V Encuesta de Condiciones de Trabajo, el nivel de participación que los encuestados dicen tener en su centro de trabajo es bajo, ya que no alcanza el 50%, y, cuando se participa, los aspectos en los que más se tiene en cuenta la opinión del trabajador son la planificación y organización de su trabajo (49%) y la revisión de la calidad del mismo (42%).

En último lugar, hay “**modelos de dirección**” que favorecen la presencia de factores de riesgo como serían los modelos de “*dirección pasiva*” o “*laissez-faire*”, en los que la empresa mantiene un control muy laxo o descuidado de eventuales conflictos y situaciones de tensión; los de “*tipo paternalista*”, en los que se da cabida a los intereses pero no se cuenta con la participación en la solución de los conflictos de los implicados, sino que se lleva a cabo por la intervención directa e inmediata del “jefe” que aparece como “hombre bueno”, preocupado por el “bien común”, o los del “*tipo autoritario*” que son en sí mismos fuente de conflictos por la baja posibilidad de comunicación, participación y transparencia en la empresa. En el lado opuesto, encontramos el modelo de dirección basado en la transparencia de situaciones y en la comunicación entre los trabajadores y la dirección empresarial, en el cual, se valora tanto la tarea como el individuo, y el jefe cuenta con los trabajadores para conseguir los objetivos (INSHT, 2006a).

La supervisión inadecuada, junto a otros elementos organizacionales que veremos más adelante, suelen aparecer como desencadenantes de fenómenos como el que nos interesa principalmente en esta investigación: el *mobbing*. Los estilos de liderazgo como el autoritario o *laissez-faire* (mencionados anteriormente), la incompetencia directiva, la falta de habilidades para la dirección y los escasos recursos para utilizar refuerzos positivos de supervisión y motivación facilitan el surgimiento de este tipo de conductas de acoso psicológico.

### 1.1.1.2. Factores del entorno subjetivo

Junto a la organización, el otro gran aspecto de análisis en materia de riesgos psicosociales es el trabajador, considerado individualmente y en sus relaciones sociolaborales. En esta vertiente hay que tener en cuenta:

#### *a) Las diferencias individuales*

Numerosas son las variables que pueden incluirse en este apartado, tales como la edad, género, raza, experiencia laboral, tipo de personalidad, convicciones personales, experiencias vitales o trayectorias personales, estados biológicos, estilos de vida, etc.

Resulta obvio que no todos los trabajadores se ven afectados del mismo modo, aún teniendo condiciones de trabajo y participando en empresas análogas. El tener unas determinadas características de personalidad no tiene porqué concluir en un resultado patológico aunque sí que puede aumentar la vulnerabilidad de la persona. Así, en función de los patrones de conducta, de los estilos cognitivos que intervienen en los procesos de evaluación, en la generación de estrategias de afrontamiento y en su puesta en práctica junto a otras características como el grado de ansiedad o el nivel de introversión o extraversión, habrá trabajadores que se adapten de forma distinta a cada uno de los cambios que puedan darse en la organización (INSHT, 2006b). Por ejemplo, el hecho de ser hombre o mujer influirá en las metas buscadas: por lo general, los hombres dan más importancia al salario y la promoción mientras que las mujeres otorgan más valor a las relaciones en el trabajo y al hecho de tener un buen trabajo. Valores como asertividad, desempeño, éxito y competición, serán asociados al rol masculino y prevalecerán sobre valores como la calidad de vida, relaciones personales, servicio, solidaridad, que son asociados con el rol femenino (Hofstede, 1984; 2005). Otro ejemplo de ello lo podemos ver en la socialización dentro de la organización que genera actitudes asociadas a cada grupo de acuerdo al rol adquirido (Rodríguez, 2003), o en las diferencias en las estrategias de afrontamiento empleadas (activo *vs* pasivo), encontrándose en términos generales que los hombres utilizan estrategias de afrontamiento de acción directa mientras que las mujeres adoptan estrategias de afrontamiento social e interpersonal como el apoyo social (González, 2006).

#### *b) Las relaciones interpersonales*

En las relaciones interpersonales y grupales, encontramos una serie de variables que modulan la presencia o nivel de estrés. En principio, las relaciones

interpersonales son valoradas positivamente ya que permiten la filiación, por lo que cabría esperar que los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente sean más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. Los aspectos más habituales de las relaciones interpersonales y de las situaciones sociales que llegan a ser fuente de estrés son: la presencia y densidad social en los lugares de trabajo (manteniendo una relación curvilínea con distintos indicadores de bienestar psicológico como la satisfacción o la tensión), los tipos de relaciones (calidad de las relaciones), relaciones con los superiores, relaciones con los compañeros, la relación con los subordinados y las relaciones con los usuarios y clientes (INSHT, 2006b). Otros posibles estresores de carácter grupal serían la falta de cohesión, las presiones de grupo, el clima grupal y el conflicto grupal (Peiró, 2005).

Dentro de las relaciones interpersonales, se mezclan tanto aspectos individuales, ligados a las pautas de conducta y características de personalidad (Luceño, Martín, Jaén y Díaz, 2006; Siegrist, 1996; Siegrist, 1998) que facilitan o dificultan la relación con el grupo, como organizativos, como el clima existente (Leong, Furnham y Cooper, 1996) y la red de apoyos sociales disponible en la empresa y fuera de ella – vida familiar, vida social – ya que las consecuencias asociadas a situaciones laborales estresantes no se confinan a los límites organizacionales, al contrario se traspasan a la vida privada y familiar (Greenglass, 2000; Williams y Alliger, 1994). Payne y Jones (1987) señalan que las buenas relaciones interpersonales permiten a las personas clarificar sus roles y reducir la ambigüedad de rol, lo mismo ocurriría con el conflicto de rol. También se ha relacionado con la satisfacción laboral (Melamed, Kushnir y Meir, 1991; Parasuraman, Greenhaus y Granrose, 1992; Parkes, Menham y Rabenau., 1994) y el bienestar psicológico (Loscocco y Spitze, 1990; Roxburgh, 1996).

Por lo que se refiere al apoyo social, es uno de los factores más importantes de afrontamiento ante las demandas laborales (Nelson, 1987) entendido como una fuente de recursos emocionales (sentimientos de pertenencia, intimidad, sentido mejorado de la valía personal y sentido de control) (Greenglass, 2000) y recursos prácticos/informacionales (ayuda financiera o de bienes, consejo y guía) (Himle, Jarayatne y Thyness 1989). Por lo que se refiere a sus efectos sobre el estrés laboral, el apoyo social reduce la fuerza de los estresores, así como el conflicto de rol (Beehr, 1995) tiene un efecto directo sobre la salud pues proporciona confort emocional, disminuye los efectos de los síntomas y promueve la recuperación (Jackson, 1983), y finalmente, protege a las personas de los potenciales efectos negativos de los eventos estresantes (efecto amortiguador) (Payne y Jones, 1987).

Siguiendo a González (2006), en el estudio de estos factores de estrés se han tenido en cuenta las consecuencias generadas a diferentes niveles como son: el fisiológico, el psicológico y el organizacional.

Por lo que se refiere a las consecuencias a *nivel fisiológico*, el estrés se puede reflejar en problemas cardiovasculares como aumentos en la presión sanguínea (Schwartz, Pickering y Landsbergis, 1996), la tasa cardiaca (Frankenhaeuser y Johansson, 1976) y el colesterol (Vrijkotte, van Doornen y de Geus, 1999). La secreción de hormonas, en concreto las catecolaminas y los corticoesteroides, aumenta ante la experiencia de condiciones estresantes (Aronsson y Rissler, 1998;

Johansson, Aronsson y Lindström, 1978; Melin, Lundberg, Söderlund y Granqvist (1999). Este fenómeno que, de manera aguda, ayuda a movilizar recursos para poder continuar el trabajo, a largo plazo favorece el desarrollo de enfermedades, entre ellas problemas coronarios (Sonntag y Frese, 2003). Además, el estrés también afecta al sistema inmunológico a largo plazo (Herbert y Sheldon, 1993).

En segundo lugar, a nivel psicológico se pueden producir una serie de reacciones afectivas que afecten al humor de manera temporal (Zohar, 1999) pero que, a largo plazo, pueden afectar al bienestar y a la salud mental. A corto plazo, se han encontrado asociaciones entre el estrés laboral y el aumento significativo en síntomas depresivos (Schonfeld, 1992), quejas psicosomáticas (Frese, 1985; Parkes *et al.*, 1994) y otros síntomas de malestar psicológico (Leitner, 1993). A largo plazo, y sobre todo entre trabajadores de organizaciones encargadas del bienestar psicológico de los ciudadanos, el estrés puede llevar al surgimiento del *burnout* o síndrome de quemarse por el trabajo (Gil-Monte y Peiro, 1997). También se han constatado problemas de consumo excesivo de sustancias como el tabaco, los tranquilizantes o el alcohol (Maes, Vingerhoets y Van Heck, 1987).

Por último, las consecuencias del estrés se materializan a nivel organizacional en el menor compromiso con la organización (Mathieu y Zajac, 1990), mayor propensión al abandono o abandono real de la organización (Chen y Spector, 1992) y mayores niveles de insatisfacción laboral entre los trabajadores (Ybema, Smulders y Bongers 2003). Este último, la satisfacción (o insatisfacción) laboral es uno de los indicadores organizacionales de estrés laboral más estudiados, y estará mediado por los mecanismos o estrategias de afrontamiento que utilizan las personas cuando se enfrentan a una situación percibida como estresante (Lazarus y Folkman, 1984), considerados un recurso vital para proteger la salud y el bienestar personal (Sonntag y Frese, 2003).

Del panorama general expuesto más arriba, nuestra investigación se dirige principalmente al estudio de un estresor de naturaleza interpersonal: el *mobbing*. También, de modo secundario, nos preocupa otro fenómeno desencadenante de estrés que tiene que ver asimismo con las relaciones interpersonales en el ámbito laboral: el acoso sexual (*harassment*). Por último, también tratamos uno de los síndromes más ampliamente estudiados en el ámbito del estrés laboral: el síndrome de desgaste profesional (*burnout*). En consonancia con los intereses de nuestro estudio, la revisión de la evidencia empírica será más extensa en el tópico del *mobbing* y más breve en el caso del acoso sexual y del *burnout*.

## 1.2. Violencia psicológica en el trabajo

Mientras que la violencia física en el lugar de trabajo ha sido reconocida desde siempre, la violencia psicológica ha sido ampliamente desestimada y, solo a partir de las últimas dos décadas ha comenzado a recibir atención. En la literatura especializada se han empleado diversos términos para denominar la violencia psicológica de naturaleza no sexual que ocurre en el trabajo, tales como los de *mobbing* (acoso psicológico en el lugar de trabajo), *bullying at work* (intimidación en el trabajo), *work harassment* (acoso laboral), *emotional abuse in the workplace* (abuso emocional en el lugar de trabajo), etc. De los mencionados, los dos primeros son los que más se han popularizado y asimilado en su uso, con independencia de que el término *bullying* es más amplio que el de *mobbing* (incluye no solo la violencia psicológica sino también la física) y de otras diferencias conceptuales de origen (por ejemplo, el *mobbing* hace referencia a una situación de acoso colectivo donde el acento se pone en la víctima y no en un agresor que tiene la intención de causar daño). Cuando nos refiramos exclusivamente a este fenómeno, en esta investigación utilizaremos por su concisión el término anglosajón *mobbing* o el de violencia o acoso sin más, teniendo en cuenta siempre que esta violencia o acoso psicológico es de naturaleza no sexual y ocurre en el contexto laboral.

A fin de apresar lo que significa este tipo de violencia comenzaremos en primer lugar con una aproximación conceptual.

Leymann (1990a) definió el *mobbing* como una “comunicación hostil y poco ética dirigida de manera sistemática por una o más personas hacia otra, quien debido a ese acoso psicológico, se ve empujada a una posición de desamparo, manteniéndosele en ella por medio de actividades continuadas de acoso”.

Einarsen (1999) definió el *bullying en el trabajo* como “todas aquellas acciones y prácticas repetidas que se dirigen a uno o más trabajadores, que no son deseadas por la víctima, que pueden hacerse de modo deliberado o inconsciente, pero que claramente causan humillación, ofensa y malestar, y que pueden interferir con la ejecución del trabajo y/o causar un ambiente de trabajo poco agradable”.

Estas definiciones reflejan los dos elementos más esenciales del *mobbing/ bullying*, a saber: exposición a conductas repetidas y permanentes que, además, son percibidas como hostiles por el receptor. Veamos más de cerca las características que identifican a este tipo de violencia psicológica.

El *mobbing* es **un estresor social complejo y grave**. Es *complejo* en la medida en que incluye diversidad de conductas o actividades negativas indicadoras de un conflicto interpersonal exagerado, un tipo de conflicto muy distinto a los conflictos con los que habitualmente nos encontramos en el mundo laboral (Leymann, 1993). El carácter distintivo del conflicto reside, entre otras cosas, en la *gravedad* de las consecuencias para el trabajador o víctima que lo sufre. Ya en sus primeras investigaciones, Leymann (1990a) observó que las víctimas informaban de síntomas de enfermedad física y psicológica en un nivel de gravedad que iba mucho más allá de las típicas reacciones de estrés que tradicionalmente se abordaban dentro del ámbito de estudio del estrés organizacional. Las víctimas de *mobbing* podían desarrollar trastornos mentales graves como el trastorno de ansiedad generalizada (TAG) o el trastorno por estrés post-traumático (TEP), que daban lugar a cambios de personalidad permanentes, mientras que las víctimas expuestas a los

conflictos laborales cotidianos no desarrollaban tal tipo de sintomatología (particularmente la post-traumática), más propia de la exposición a estresores de una intensidad excepcional y a los que habitualmente nos referimos como traumáticos. Ya que para Leymann las causas del *mobbing* se encontraban en factores relativos a la organización tales como posibles defectos en el liderazgo, el diseño de trabajo o el clima social, cabría señalar que el *mobbing* representaría un estresor organizacional, cuyas consecuencias serían comparables en su gravedad a las que generan los acontecimientos catastróficos (Leymann y Gustaffson, 1996).

Es importante subrayar que esa comunicación hostil, que esas acciones, actividades o conductas negativas deben **ocurrir sobre una base muy frecuente** (al menos una vez por semana) y **durante un largo período de tiempo** (al menos seis meses). Frecuencia y duración de la experiencia son elementos clave para poder hablar de *mobbing*. *Mobbing* no se refiere a conductas simples y aisladas sino a conductas persistentes y repetidamente dirigidas a un trabajador durante un largo período de tiempo. Más que la intensidad de las conductas negativas *per se*, es precisamente el carácter crónico de la violencia lo que permite distinguir el acoso en el trabajo de los conflictos interpersonales cotidianos (Leymann, 1996). No obstante, otros investigadores han abierto la posibilidad de que la intensidad de una sola conducta negativa pueda llegar a generar un efecto considerable en la víctima (Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003; Hoel y Cooper, 2000).

Los estudios factoriales realizados con muestras de víctimas han permitido diferenciar una **variedad de estrategias de acoso**. Por ejemplo, con la utilización del *Negative Acts Questionnaire* (NAQ) Einarsen y Hoel (2001) diferenciaron dos factores que denominaron *bullying* personal (agresiones verbales, lanzar rumores, ridiculizar públicamente) y *bullying* relacionado con el trabajo (afecta a las tareas y competencias del trabajador). Por otro lado, Zapf, Knorz y Kulla (1996) utilizando el *Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT) de Leymann (1990b) aislaron siete factores, a saber: (a) ataques a la víctima con medidas organizacionales (semejante al segundo de los dos factores mencionados anteriormente); (b) ataques a las relaciones sociales informales de la víctima (conductas orientadas a conseguir el aislamiento de la víctima); (c) ataques a la vida privada de la víctima (mofarse de determinados atributos físicos o psicológicos de la víctima u hostigarla en su vida privada a través de diversos medios con la finalidad de socavar su autoestima); (d) agresión verbal; (e) extender rumores; (f) violencia física, referida a acoso sexual así como a amenazas o a violencia física en general; y (g) atacar las actitudes de la víctima (políticas, religiosas o de otra índole). Los seis últimos factores se corresponderían con el primero de los encontrados por Einarsen y Hoel. Nos gustaría anotar que las primeras cinco categorías de la lista serían las que se encuentran en los estudios típicos de *mobbing*. El factor relativo a violencia física aparecería en los estudios más amplios de *bullying*, y el último de los siete sólo aparecería ocasionalmente en la investigación.

Es importante anotar la equivalencia de los factores en los diferentes estudios por varias razones. Por un lado, los cuestionarios utilizados varían en su número de ítems (el LIPT contiene casi el doble de ítems de los que consta el NAQ), lo que influye en el número de los factores empíricos aislados. Por otro, el tipo de muestra influye considerablemente en la importancia de los mismos. Por ejemplo, cuando se comparan víctimas con no víctimas, las primeras obtienen puntuaciones sensiblemente más altas en los factores que reflejan las estrategias típicas implicadas en el *mobbing*, de las que se excluye el factor de agresión física (Einarsen y Raknes, 1997). Igualmente, entre las víctimas, aquellas que son acosadas por superiores tienden a informar de más actividades de *mobbing*

basadas en el uso de medidas organizacionales y de menos rumores y ataques a las relaciones sociales, que aquellas que son acosadas por sus colegas (Zapf, 1999a).

En el *mobbing* se asume la existencia de un **desequilibrio de poder entre las partes** en conflicto, desequilibrio que significa que la persona tiene poco control y esta carencia de control influye tanto en su salud física y psicológica como en el uso de estrategias para manejar de modo eficaz el conflicto. El desequilibrio de poder puede deberse a la estructura de poder formal de la organización, a la existencia de un poder informal basado en el conocimiento y la experiencia, debido al apoyo de personas influyentes o, también, a la dependencia de la víctima respecto del acosador (Hoel y Cooper, 2000).

Desde la perspectiva de la literatura del *mobbing*, la **intención de causar daño** por parte del acosador no se considera un elemento esencial. Sin embargo, para otros investigadores que utilizan como concepto explicativo la teoría de la agresión (*bullying*), no existiría *mobbing* si no hubiese intención de causar daño (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck., 1994). No obstante, verificar la presencia de intencionalidad es algo difícil. Aunque algunos episodios de *mobbing* sean conscientes e intencionados, puede no existir intención de causar daño grave por parte del perpetrador o acosador (entraría en juego la distinción entre agresión instrumental *vs* afectiva). Igualmente, las personas pueden ser conscientes de que alguien está siendo objeto de acoso y no ser plenamente conscientes de la contribución que están realizando a esa situación (Einarsen *et al.*, 2003; Zapf y Einarsen, 2005).

De las definiciones dadas más arriba se desprende que el *mobbing* es un fenómeno que se desarrolla a partir de la interacción dinámica entre, al menos, dos partes (interacción interpersonal directa). Además, esas relaciones de interacción dinámica se producen en sentido horizontal (acoso entre colegas) o vertical, tanto de arriba abajo (acoso del supervisor al trabajador) como de abajo arriba (del trabajador al supervisor). Frente a este ***mobbing* más personal**, Liefvooghe y Mackenzie Davey (2001) sugirieron que el concepto de *mobbing* podía referirse también a aspectos de lo que podría denominarse como ***mobbing organizacional***. En este caso se trataría de aquellas situaciones en las que prácticas y procedimientos organizacionales que son percibidos como opresivos, humillantes y degradantes, se emplean de modo frecuente y persistente, de forma que la mayor parte de los trabajadores se sienten victimizados (interacciones indirectas entre el individuo y la dirección).

El ***mobbing*** no es un fenómeno puntual, sino que debe verse **como un proceso** que va desarrollándose en el tiempo. A la hora de analizar este proceso el énfasis puede situarse más en la víctima “de una horda” (*mobbing*) o más en el comportamiento de un “agresor intencional” (*bullying*).

Desde la primera perspectiva, Leymann (1990a) distinguió 5 fases en el proceso de *mobbing*. La primera sería la *fase de conflicto*, puesto que la situación disparadora de este proceso de violencia siempre es una disputa o conflicto. En esta fase, que suele ser de duración breve, las conductas negativas representan un tipo de agresión indirecta, sutil, que incluso a veces es difícil de reconocer por la persona que está siendo víctima de ella. La segunda es la *fase de mobbing y estigmatización*. Aquí las conductas agresivas son más directas y tienen como finalidad humillar, ridiculizar y dejar progresivamente aislada a la víctima. Esta situación prolongada tiene como resultado el comienzo de la estigmatización de la víctima, lo que la convierte en más vulnerable e indefensa, pudiendo llegar a experimentar un rango amplio de síntomas de estrés. La tercera es la *fase de intervención desde la empresa*. El conflicto,



inicialmente conocido solo por los miembros del grupo de la víctima, trasciende a la dirección, desde la que puede ofrecerse una solución positiva o negativa al mismo. Es en este segundo caso, cuando se tiende a aceptar y asumir los prejuicios de la etapa previa (se acentúa la estigmatización) y se produce el error fundamental de atribución, de modo que jefes y colegas ofrecen explicaciones del comportamiento de la víctima basadas en sus características personales más que en factores ambientales. La siguiente es la *fase de diagnóstico incorrecto*. Es fácil que si la persona busca ayuda se le proporcione un diagnóstico incorrecto, diagnóstico que puede perjudicar gravemente su oportunidad de rehabilitación al mundo laboral. La última es la *fase de marginación o expulsión de la vida laboral*. Llegados a este punto es fácil que la víctima abandone su puesto de trabajo, muy probablemente tras haber pasado largas temporadas de baja. Pueden desarrollarse enfermedades graves e incluso, en casos extremos, llegarse al suicidio.

Desde la perspectiva de la literatura de la agresión, Björkqvist (1992) considera que el *bullying* es un proceso que se desarrolla en tres fases. La primera se caracterizaría por el uso de *estrategias indirectas de acoso* (como propagar rumores) en un intento por degradar la imagen de la víctima. La segunda fase se correspondería con *actos más directos de agresión* (la persona es aislada o humillada en público). En la tercera fase aparecerían las *formas más claras de agresión directa y abuso de poder*.

### **1.2.1. Prevalencia de la violencia psicológica en el trabajo y métodos de estimación**

La prevalencia de la violencia psicológica en el trabajo se plasma en el *Third European Survey on Working Conditions* elaborado por Paoli y Merlié (2001). Según este informe, en el año 2000 el 9% de los trabajadores de la Unión Europea (sin los nuevos estados miembros) había sido objeto de *mobbing*. Di Martino, Hoel y Cooper (2003), muestran las oscilaciones que aparecen alrededor de este 9% dependiendo del país de que se trate, de forma que las tasas mayores de prevalencia se encuentran en países como Finlandia (15%), Holanda y Reino Unido (con un 14%) y Suecia (12%), frente a países del Sur de Europa como Portugal o Italia (con un 4%) y España o Grecia (con un 5%). Cuando se consideran los sectores ocupacionales más afectados por el *mobbing*, este informe muestra que los porcentajes más elevados se encuentran en la administración pública (14%) y en la educación y salud, así como en el sector de los servicios, transportes y comunicación, todos ellos con una tasa del 12%. Por otro lado, entre los sectores menos afectados por el problema se encontrarían el de la agricultura y pesca (3%) y el de la construcción (5%) (Di Martino *et al.*, 2003).

En la investigación transcultural llevada a cabo en el 2003 por Naciones Unidas (*Comisión for Human Rights*) en la que participaron siete países (Brasil, Bulgaria, Líbano, Portugal, Sudáfrica, Tailandia y Australia) se registraron los siguientes resultados sobre prevalencia en la exposición a *mobbing*: 30,9% en Bulgaria, 20,6% en Sudáfrica, 10,7% en Tailandia, 22,1% en el Líbano, 10,5% en Australia y 15,2% en Brasil. En el marco de este tipo de investigaciones, mencionamos la realizada con parte de datos de esta investigación, entre 1.919 trabajadores finlandeses y 1.007 procedentes de la Comunidad Valenciana. Con el uso del método de la victimización percibida se encontró un porcentaje de acoso superior en los trabajadores españoles (18%) que en los finlandeses (15%) (Varhama, Báguena, Toldos, Beleña, Roldán, Díaz, Ósterman y Björkqvist (en prensa)).

Si prestamos atención a algunos de los estudios realizados en este país, los más amplios se corresponden con los realizados por Piñuel y Oñate (2002) y por Piñuel (2004). El primero de los mencionados se realizó sobre un total de 2.410 trabajadores representativos de una muestra general aunque con un gran contingente de empleados del sector servicios. Se encontró que el 16% se había visto expuesto a *mobbing*. Los criterios empleados fueron la exposición a uno o más comportamientos de acoso, con una frecuencia semanal y con una continuidad de más de seis meses de ese comportamiento. Además, en este estudio el 45% de la muestra informaba haber presenciado *mobbing* en el trabajo. Y desde la perspectiva de la víctima, los acosadores habían sido principalmente los jefes (82%) y colegas (16%). Por otra parte, en el 47% de los casos la violencia había durado más de un año y en el 30% dos o más. Las conductas de acoso más frecuentemente informadas por las víctimas eran: “asignación de tareas sin sentido” o “por debajo de las competencias del trabajador”, “poner bajo presión” y “esfuerzos sistemáticos para devaluar a la persona”.

El estudio de Piñuel (2004) se realizó sobre una muestra de 6.800 trabajadores procedentes de la administración pública, concretamente de la Agencia Tributaria y de la Intervención General de la Administración del Estado. El estudio realizado por *internet*, contó con trabajadores procedentes de todas las Comunidades Autónomas, aunque con una representación considerablemente mayor de la Comunidad de Madrid. Según el estudio, el 21% de los funcionarios públicos encuestados presentan lo que el autor denomina una “situación técnica” de *mobbing*. Los criterios para establecer los casos de *mobbing* fueron los mismos que en el estudio anterior. Los resultados que ofrece por Comunidades Autónomas no están claros debido a la escasa participación de los funcionarios en muchas de ellas.

Otro estudio que sigue esta lógica empleando el mismo criterio es el de Moreno, Rodríguez, Garrosa, Morante y Rodríguez (2005), aunque fue realizado con una muestra pequeña de trabajadores (103) procedente del Sector de Transportes y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid. En este estudio la tasa de víctimas de *mobbing* se situó en un 26%. Utilizando otro método de evaluación, Herranz, Reig y Cabrero (2006) encontraron en una muestra de profesores universitarios de la Universidad de Alicante una tasa cercana al 22% de víctimas de *mobbing*. Otro estudio realizado por Justicia, Benítez, Fernández y Berben (2007), se llevó a cabo sobre una muestra de 325 participantes, pertenecientes al personal docente y de administración y servicios de la Universidad de Granada y que contestaron los cuestionarios por *internet*. Siguiendo los criterios de frecuencia (una vez por semana) y duración (al menos seis meses) obtuvieron un 11% de víctimas entre la población encuestada.

Un estudio que utiliza un enfoque diferente, en el sentido de que no se basa en la utilización de cuestionarios o en la formulación de una pregunta simple, fue el realizado por Pastrana (2002). Colaboraron un total de 54 médicos de Ibermutuamur de toda España quienes analizaron un total de 6.500 bajas laborales. A partir del estudio se concluyó que el 1,71% eran debidas a *mobbing* (111 casos), el 0,54% debidas a *burnout* (35 casos) y el 0,54 se debían a otros problemas laborales (malas relaciones). De los casos de baja por *mobbing*, el 65,8% eran mujeres y el 34,2% hombres. Respecto al tipo de trabajo, las bajas se distribuían de modo similar entre trabajadores no cualificados (45%) y cualificados (42%). El 13% restante se correspondía con trabajos que requerían una formación universitaria. Finalmente, el promedio de días de baja por *mobbing* fue de 252,43 con un rango que variaba entre 9 y 900 días.

Al margen de la peculiaridad del estudio que acabamos de mencionar, las disparidades que se producen en los indicadores de prevalencia entre los países y dentro de cada país se deben a dos razones fundamentales. La primera se relaciona con las diferencias culturales, de forma que determinadas actividades de *mobbing* pueden ser condenadas en un país y toleradas en otros. Por ejemplo, los abusos verbales puede considerarse “algo normal” y, por lo tanto, se tolera más, en los países del Sur de Europa que en Alemania o en los Países Nórdicos. Estas diferencias pueden conducir a una representación distorsionada de la realidad, de manera que aquellos países que tienen una conciencia más clara del problema aparecen estadísticamente “penalizados” frente a aquellos otros en los que se ha prestado una menor atención al mismo.

Una segunda razón, más básica que la anterior ya que influye no solo en las tasas de prevalencia diferenciales observadas entre los países sino, también, dentro de cada país, se relaciona con el método empleado por el investigador para evaluar el acoso y con las estrategias seguidas a la hora de delimitar la frontera (frecuencia y duración de los comportamientos) de lo que se considera o no como una víctima del mismo.

Por lo que a la evaluación se refiere, la investigación sobre *mobbing* se ha guiado básicamente por dos métodos: el método de la *victimización percibida*, basado en la investigación desarrollada por Olweus (1994) en el ámbito de la violencia escolar, y el método de la *exposición a las actividades de mobbing*, basado en la investigación desarrollada por Leyman (1992). En el primero de los métodos a los respondientes se les presenta una definición de *mobbing* y se les pide que indiquen si han sido víctimas de tal experiencia. En el segundo, al respondiente se le presenta un conjunto de ítems que miden clases específicas de conductas de acoso y el individuo tiene que indicar si se ha visto expuesto a ellas con regularidad durante los últimos seis meses. Diversos investigadores utilizan esta fórmula empleando bien el LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terror*) de Leymann (1990b) o cuestionarios semejantes tales como el NAQ (*Negative Acts Questionnaire*) de Einarsen y Rakness (1997) y la WHS (*Work Harassment Scale*) de Björkvist *et al.* (1994).

Es esta variabilidad en las estrategias y procedimientos la que da lugar a oscilaciones importantes entre los distintos estudios. Veamos algunos ejemplos. Habitualmente, los estudios que utilizan el LIPT y el NAQ establecen que una persona es considerada víctima de acoso cuando responde al menos a un ítem del cuestionario con una frecuencia semanal y durante los últimos seis meses. Zapf, Einarsen, Hoel y Vartia (2003) concluyen que con este procedimiento se suele obtener unas tasas de entre el 3% y el 7% de personas que informan ser víctimas de acoso. No obstante cuando esta estrategia se ha utilizado en otros estudios ha dado lugar a porcentajes más extremos (Niedl, 1996; Piñuel, 2004; Piñuel y Oñate, 2002). Otros investigadores han utilizado el listado de las conductas de acoso de la WHS. Con este procedimiento, aproximadamente entre un 10% y un 17% de los individuos informan ser víctimas de acoso. En otras investigaciones se interroga directamente a la persona “si ha sido víctima de *mobbing* durante los últimos seis meses” (p.e., como en el estudio de Herranz *et al.*, 2006). Es la estrategia que arroja un mayor porcentaje de casos, ya que alrededor de un 25% de las personas contesta afirmativamente a esta pregunta, lo que puede deberse al uso no técnico que se hace de los términos en el lenguaje cotidiano y, según el cual, conflictos menores y usuales que ocurren en el

trabajo son confundidos con *mobbing* (Zapf y Einarsen, 2005). En otras investigaciones se proporciona a las personas una definición precisa de *mobbing* y éstas tienen que contestar si han experimentado o no, esa situación. Con este método, algunos estudios detectan entre un 1% y un 4% de casos graves de acoso (Einarsen y Skogstad, 1996). Otros estudios utilizan criterios menos estrictos (no con una frecuencia de ‘una vez a la semana en los últimos 6’ meses sino ‘ocasionalmente en los últimos 6 meses’) y los comparan con los más restrictivos. Estos estudios permiten contraponer unas tasas de entre el 1% y el 4% de casos de acoso grave frente a alrededor de un 10% de casos que han experimentado el acoso de forma ocasional (Einarsen y Skogstad, 1996; Hoel y Cooper, 2000). Otros estudios combinan el método de la exposición y el de la victimización percibida, lo que da lugar a la obtención de un menor número de víctimas (Báguena, Beleña, Díaz, Toldos, Roldán y Amigó, 2006; Mikkelsen y Einarsen, 2001; Salin, 2001). Y, finalmente, en otros estudios se explora el *mobbing* observado, de manera que a las personas se les pregunta no solo si han experimentado *mobbing*, sino también si han visto a alguien en su trabajo que haya sido víctima del mismo. Utilizando esta estrategia en un estudio finlandés con funcionarios de prisiones se encontró que el 23% de las personas informaba de haber sufrido *mobbing* y el 46% informaba de haberlo visto en su lugar de trabajo (Vartia y Hyyti, 1999).

### **1.2.2. Modelos que explican la violencia psicológica en el trabajo**

Plantearse las causas del acoso implica analizar *grosso modo* “sobre quién recae la responsabilidad” de la existencia de ese tipo de violencia: si es una responsabilidad exclusivamente del individuo, si es de la organización, o si participan conjuntamente el individuo y la organización. Es importante hacer notar que, cuando se habla de *mobbing/ bullying*, el individuo puede referirse tanto a la víctima como al acosador. Los modelos que ponen el acento en la victimización (Leymann, 1990a) excluyen por principio cualquier aspecto de la víctima que tenga que ver con la ocurrencia del acoso y aluden a los factores organizacionales como responsables de este tipo de violencia. Los modelos que ponen el acento en la conjunción de ambos factores (Einarsen *et al.*, 2003) se centran tanto en la víctima como en el acosador, además de en los factores organizacionales. Sin embargo, no se conoce tanto del acosador *vs* la víctima como de los factores organizacionales, lo cual es razonable, dado que si la organización no es la “responsable directa del acoso” sí que es, por decirlo de algún modo, la “tolerante directa”, pues al no prestar atención a este problema, consiente claramente que se produzca, que los trabajadores esgriman o sean víctima de la violencia sin ningún tipo de control, ni de punición. Por tanto, el factor principal que contribuye a la generación del *mobbing* reside en la organización. Es obligación de ésta analizar en qué medida la violencia psicológica representa un problema, diseñar una política contra la misma, convertir este tipo de violencia en una infracción motivo de queja y de sanción disciplinaria, educar a los directivos y arbitrar un procedimiento por el que los empleados puedan hacer quejas sin miedo a las represalias.

Una vez explicitado lo anterior, se presentan cuatro modelos. Los dos primeros explican el acoso en función de aspectos exclusivamente situacionales, los otros dos tienen en cuenta la participación de variables individuales, bien relativas al acosador, bien pertinentes tanto para el acosador como para la víctima. Se tratarán con brevedad cada uno de estos modelos.

El modelo de **Leymann (1990a, 1993, 1996)** sugiere que el surgimiento del *mobbing* se relaciona con cuatro factores organizacionales: (i) deficiencias en el diseño del trabajo; (ii) deficiencias en la conducta de liderazgo; (iii) posición social ocupada por la víctima; y (iv) estándares morales bajos por parte de la dirección y del personal de la empresa. Este modelo rechaza explícitamente cualquier antecedente que tenga que ver con la personalidad, especialmente con la personalidad de la víctima, a pesar de que Leymann no proporcionó evidencia empírica al respecto. En resumen, los conflictos de dirección no son conflictos del individuo sino de la organización y estos concluyen en acoso cuando los directores o supervisores niegan el problema o cuando ellos mismos se ven envueltos en el proceso. Desde esta perspectiva el acoso siempre es un problema cuya responsabilidad recae en la organización y su dirección. Las deficiencias organizacionales y los conflictos graves que se producen en el seno de la organización son los que contribuyen al desarrollo del acoso.

Por su parte, el modelo de **Glasl (1994)** pone el acento en las presiones situacionales que actúan sobre las personas cuando están involucradas en un conflicto, y permite explicar cómo los conflictos pueden convertirse en *mobbing* (aunque esta no fuera la pretensión del investigador). En el modelo se distinguen tres fases y 9 escalones:

*Fase I. Racionalidad y control:*

- Intento de cooperar y errores fortuitos que llevan a la tensión
- Polarización y estilo de debate
- Interacción a través de hechos no de palabras

En los primeros escalones del *Modelo de Escalamiento del Conflicto*, las partes aún están interesadas en una solución razonable. Aunque los implicados pueden ir experimentando y reconociendo la tensión interpersonal, se centrarán en la cooperación para solucionar los problemas de una forma controlada y razonable. Sin embargo, a medida que aumenta la tensión esto se va haciendo más difícil.

*Fase II. Dificultades en la interacción:*

- Preocupación por la reputación y la coalición
- Desprestigio y ultraje moral
- Dominio de las estrategias de amenaza

Esta fase se caracteriza por una situación en la que el problema principal del conflicto parece haber desaparecido, mientras la tensión entre las partes y sus problemas de relación se van convirtiendo en el centro del mismo. Ahora el foco de atención no está en cuál es el problema sino con quién se tiene el problema. Las partes dejan de comunicarse y empiezan a buscar aliados y ayudas de otras personas. Se van preocupando por su propia reputación, desprestigiando y desarrollando el ultraje moral contra su oponente. Tiene lugar una pérdida de respeto, mentiras y finalmente se desarrolla la hostilidad. La interacción se ve dominada por el trato hostil y el comportamiento agresivo.

Puede decirse que entre los escalones 3 y 5 tendría sentido la labor de asesoría o consultoría, puesto que en el escalón 6 (último de esta fase) ya puede hablarse de *mobbing*.

*Fase III. Agresión y destrucción:*

- Campañas sistemáticas destructivas contra la sanción potencial de la otra parte
- Ataque contra los hilos de poder del enemigo
- Destrucción total o suicidio

En esta fase los enfrentamientos se hacen más y más dramáticos, hasta llegar a la destrucción total del oponente que es la única intención de los implicados. En esta lucha ambas partes ponen en riesgo su propio bienestar, incluso su propia existencia, solo con la finalidad de destruir al contrario.

En suma, cuando se alcanzan estos últimos escalones en las organizaciones (algo que Glasl dudara que ocurriera) es cuando nos encontraríamos con los casos extremos de acoso. Algunas personas cometen suicidio y otros han pensado alguna vez en hacerlo.

Junto a los factores situacionales, **Ashforth (1994)** desarrolló el concepto de *pequeña tiranía* que se ha relacionado con el denominado *mobbing* predatorio. En los casos en los que ocurre este tipo de acoso, la víctima no ha hecho nada provocativo que pueda justificar razonablemente la conducta, sino que se encuentra accidentalmente en una situación en la que el depredador está demostrando su poder o está explotando la debilidad de una víctima accidental. El término “pequeña tiranía” se refiere a los jefes que despliegan despóticamente su poder sobre otros de forma arbitraria, despreciando a los subordinados, carentes de toda consideración y utilizando un estilo directivo autoritario y conflictivo. En algunas organizaciones el acoso está más o menos institucionalizado como una parte del liderazgo y de la práctica directiva.

En suma, el pequeño tirano es aquel que se “enseñorea de su poder sobre los demás”. Hay 6 características que son típicas de los tiranos: (i) la arbitrariedad y el engrandecimiento; (ii) el desprecio a los subordinados; (iii) la carencia de consideración; (iv) un estilo forzado de resolución de conflictos; (v) el desaliento a las iniciativas; y (vi) la aplicación del castigo no contingente. A diferencia del modelo de Leymann, el concepto de pequeña tiranía subraya la importancia que los factores individuales pueden tener en el acoso. Concretamente Ashforth habla de predisposiciones individuales y de factores que funcionan como facilitadores sociales.

Respecto a las *características individuales* que se asocian con la pequeña tiranía, señala las siguientes: (i) *personalidad autoritaria*, lo que implica la tendencia a dominar a los inferiores y a ser sumiso con los superiores; (ii) *individuo burócrata*, lo que se asocia con una conducta inflexible e impersonal; (iii) *personalidad tipo X*, la que mantiene que los empleados son por definición vagos y carentes de motivación; y (iv) *baja confianza en sí mismo*, un rasgo que se ha mostrado fuertemente relacionado con la conducta de dominio hacia los subordinados.

En cuanto a los *factores situacionales*, Ashforth menciona los siguientes: (i) *valores de la organización*, como, por ejemplo, aquellos que prevalecen en instituciones donde los trabajadores son sometidos a formas extremas de supervisión autoritaria; (ii) *producción en masa*, lo que a menudo conduce a procedimientos de dirección dictatoriales; y (iii) *cultura empresarial de la organización*, donde los propietarios, directores/tiranos despliegan con frecuencia una combinación de fuerte necesidad de independencia y control, desconfianza de los demás y deseo de ser aplaudido.

Finalmente, en el modelo de **Einarsen et al. (2003)**, el *mobbing* es considerado como un fenómeno social complejo en el que intervienen múltiples causas que se localizan a distintos niveles.

- (a) *Nivel individual*. A nivel individual, tanto la personalidad del acosador como la de la víctima pueden estar implicadas como causas de la conducta de acoso o de la percepción de estar siendo victimizado. Los factores individuales pueden contribuir a una carencia potencial de estrategias de afrontamiento por parte de la víctima, así como a otras reacciones emocionales y conductuales por el tratamiento percibido. A nivel diádico hay que prestar atención a las relaciones y a las interacciones entre el presunto acosador y la presunta víctima, así como al poder de las partes y la transacción entre ambos a lo largo del conflicto.
- (b) *Nivel grupal*. A nivel del grupo social, el acoso puede ser explicado en términos de los procesos del denominado “chivo expiatorio” que se producen en los grupos y en las organizaciones. Estos procesos de “caza de brujas” surgen cuando los grupos desplazan sus frustraciones y agresiones hacia un miembro del grupo que resulta adecuado por su falta de poder. Ser visto como un miembro externo al grupo o como formando parte de un grupo minoritario puede ser un criterio a la hora de elegir a ese “chivo expiatorio”.
- (c) *Nivel organizacional*. A este nivel se han encontrado muchos factores que ayudan a explicar el acoso. Por una parte, el acoso puede ser parte integrante de la cultura de la organización; por otra, el ambiente laboral de las organizaciones donde aparecen conductas de acoso, se caracteriza por una atmósfera general en la cual los empleados son competitivos y en la que cada uno busca su propio interés.
- (d) *Nivel de la sociedad*. Se trata de un nivel de explicación más amplio. Se refiere a la cultura nacional, conformada por los factores históricos, socioeconómicos y legales. La intensificación del trabajo, el aumento en las horas dedicadas al mismo, la incertidumbre de empleo futuro que caracteriza el estilo de vida laboral contemporáneo en muchos países, son elementos que influyen en el nivel de estrés tanto del acosador como de la víctima. De este modo, el nivel de agresión de uno y los recursos de afrontamiento de la otra pueden verse influidos por estos factores.

Hay que insistir en que, en este modelo son importantes las predisposiciones o personalidad del individuo, pero si el acoso prospera en la organización es porque ésta facilita que se pongan en ejercicio esas características individuales.

### **1.2.3. Variables sociolaborales relacionadas con la violencia psicológica en el trabajo**

En este apartado se presenta la evidencia empírica recogida de otros estudios y que es pertinente para parte de las hipótesis planteadas en esta investigación.

Por lo que se refiere a la *duración del estresor*, los investigadores están de acuerdo en admitir que la violencia psicológica en el trabajo representa una condición crónica. En los estudios realizados en la población general con muestras representativas, el promedio de duración puede oscilar entre los 15 y los 18 meses (Einarsen y Skogstad, 1996; Leymann, 1996; Meschkutat, Stackelbeck y Langenhoff, 2002). Este porcentaje aumenta si se trabaja con grupos de víctimas, de manera que la duración promedio se sitúa alrededor de los tres años (Leymann y Gustafsson, 1996). Como sugieren Zapf y Einarsen (2005) esta diferencia es atribuible al método utilizado para encontrar y contactar con las víctimas de acoso y que concluye en la autoselección de una muestra de mayor gravedad.

Es difícil establecer si el *tipo de empresa* influye en la ocurrencia del acoso. Los estudios que parecen concluir en una mayor frecuencia del acoso en el sector público que en el privado pecan del defecto de que los trabajadores en este último sector suelen encontrarse infrarepresentados (p.e., Leymann, 1993; Leymann y Gustafsson, 1996). El mayor riesgo de acoso parece detectarse en los sectores ocupacionales comprometidos con la sanidad y la asistencia social, la educación y los trabajadores de la administración pública, que forman todos ellos parte del sector público. Zapf *et al.* (2003) han ofrecido diversas explicaciones al respecto. Una consiste en suponer que el *tamaño de la empresa* influye, de modo que el acoso sería menos frecuente en las empresas más pequeñas (restaurantes, hoteles, comercios, negocios de albañilería) ya que si el conflicto surge entre las partes, la persona abandona más fácilmente el trabajo. De hecho, en este tipo de empresas priman los contratos de trabajo a corto plazo, con lo que la posibilidad de un conflicto duradero es difícil que ocurra. No obstante, esta explicación es defectuosa en el sentido de que tamaño de la empresa y sector público *vs* privado parecen confundirse.

Otra explicación consiste en asumir que para la mayor parte de los países europeos trabajar en el sector público (administración) significa un trabajo seguro y duradero lo que compensa un salario más bajo. De este modo, cuando ocurre el acoso, el individuo no está dispuesto así como así a dejar su trabajo o, mejor dicho, la seguridad que este le reporta.

Una tercera explicación tiene que ver con la mayor implicación personal que conllevan determinados trabajos en el sector público, como los comprometidos con el área de la salud, frente a otros donde prima una actitud más instrumental (p.e. el trabajo en la construcción). De esta forma, a mayor implicación personal, más información personal es útil y por ello existen más posibilidades de verse acosado. Es más fácil que un albañil pueda defenderse de ser un mal trabajador de lo que lo puede hacer una enfermera o un educador.



Por otra parte, como hemos visto más arriba, el acoso exige que existan dos partes: un agresor y una víctima. Veamos algunos aspectos. Por lo que se refiere al *estatus ocupado por el acosador en la jerarquía laboral*, existe una marcada disparidad en los resultados de los estudios dependiendo del país. En los realizados en los Países Escandinavos (Einarsen y Skogstad, 1996; Leymann, 1993), los acosadores eran por igual superiores y colegas y, en menor medida, subordinados. Sin embargo, en los estudios realizados en el Reino Unido (Rayner, 1997; Hoel, Cooper y Faragher, 2001), los acosadores ocupaban principalmente una posición superior en la jerarquía laboral. Los estudios realizados en otros países europeos ofrecen resultados que caen a mitad de camino de los mencionados (Niedl, 1995; Zapf, 1999b). Cabría preguntarse por qué es menos frecuente el acoso de los subordinados a los superiores. Como sugieren Zapf y Einarsen (2005), los subordinados suelen acosar a un supervisor en coalición con otros supervisores y jefes. Esto ocurre si el supervisor se encuentra aislado debido a sus tensiones o conflictos con la dirección. Asimismo, ocasionalmente se han detectado diferencias de género en relación con el estatus del acosador, de forma que las mujeres eran más a menudo acosadas por su colegas mientras que los hombres lo eran por su supervisor inmediato (Vartia y Hyyti, 2002).

En cuanto al *género del acosador*, es un tema que permanece por aclarar. Por una parte, algunos estudios sugieren que los hombres aparecen en mayor proporción que las mujeres como acosadores (Einarsen y Skogstad, 1996; Zapf *et al.*, 2003). Una posible explicación que se ha dado a este resultado es que el acoso en el trabajo incluye formas de agresión directa (burlas, humillaciones, ridiculización en público), que serían más típicas de los hombres que de las mujeres, quienes utilizan preferentemente formas de agresión más indirecta (aislar a la víctima, chismorrear, manipular a otros para que lleven a cabo las actividades de acoso). Por decirlo de algún modo, las mujeres utilizarían un estilo de acoso 'relacional' en el que primaría el uso de las tácticas de exclusión social. No obstante, otros estudios no encuentran diferencias relacionadas con el género del acosador (Leymann, 1993; Vartia, 2003). De hecho se trata de estudios donde se tiene en cuenta la proporción de hombres y de mujeres existentes en el lugar de trabajo.

Por lo que se refiere al *número de acosadores*, la mayor parte de los estudios muestra que en un 20%/40% de los casos existe únicamente una persona que acosa a la víctima, mientras que en un 15%-25% habían cuatro o más acosadores (Zapf *et al.*, 2003). Otros estudios muestran que cuando el acoso es de larga duración participa mayor número de acosadores y las conductas negativas ocurren con mayor regularidad (Einarsen y Skogstad, 1996; Zapf y Gross, 2001). Estos resultados sugieren que en los casos de acoso duradero es más difícil permanecer como un observador neutral, de forma que más y más personas llegan a implicarse en el proceso. Como ejemplo de esto valga el estudio de Zapf (1999a) en el que la duración del acoso correlacionaba positivamente con el número de acosadores. El promedio de duración de aquellos individuos que habían sido victimizados por un acosador era de 26 meses, mientras que el tiempo promedio en aquellos casos que lo habían sido entre dos o cuatro acosadores, y en aquellos que lo habían sido por más de cuatro era respectivamente de 36 meses y de 55 meses.

Respecto al *estatus ocupado por la víctima en la jerarquía laboral*, parece ser que se encuentran tasas similares en subordinados, supervisores y mandos de dirección intermedios (Einarsen y Raknes, 1997; Hoel *et al.*, 2001). En el estudio de Piirainen, Elo, Hirvonen, Kauppinen, Ketola, Laitinen, Lindström, Reijula, Riala, Viluksela, y Virtanen (2000), con empleados de “cuello blanco”, se encontró un porcentaje ligeramente superior de víctimas entre aquellos trabajadores que ocupaban el escalafón superior que entre aquellos que ocupaban el escalafón inferior. Sin embargo, encontramos un resultado opuesto al anterior en el estudio de Salin (2001), en el que aparecían menos casos de acoso entre los empleados que ocupaban un estatus jerárquico más alto. Por otra parte, en el estudio de Hoel *et al.* (2001) se encontró un efecto de interacción interesante en relación con el género: entre los trabajadores y supervisores los hombres resultaban acosados en mayor medida que las mujeres, pero en los niveles directivos más altos las mujeres lo eran en mayor medida que los hombres. Este resultado puede ser un reflejo de los prejuicios existentes contra las mujeres en las posiciones de liderazgo.

Cuando se tiene en cuenta el *género de la víctima*, la revisión de Zapf *et al.* (2003) sugiere que, en la mayor parte de los estudios, alrededor de un tercio de los hombres y dos tercios de las mujeres aparecen como víctimas de acoso. Las explicaciones dadas para esta mayor vulnerabilidad de la mujer han sido varias. Una explicación puede tener que ver con que las mujeres suelen trabajar en sectores ocupacionales, tales como el de la sanidad o educación, en los que se registra un mayor número de casos de acoso (Di Martino *et al.*, 2003). Otra es que las mujeres ocupan en mayor medida que los hombres un estatus de subordinación en la jerarquía laboral y ello puede ser un condicionante importante (Davidson y Cooper, 1992; Paoli y Merllié, 2001). Una tercera explicación puede tener que ver con la relación existente entre la socialización femenina y la asunción de la mujer del rol de víctima, en la medida en que ha sido educada a ser menos asertiva y agresiva y más servicial que los hombres (Björkqvist, 1994). Consecuentemente, las mujeres tendrían menor capacidad que los hombres para defenderse del acoso cuando este comienza. Una cuarta explicación es que, en el terreno de la investigación sobre estrés y salud, es bien conocido que las mujeres participan en mayor medida que los hombres en aquellos estudios donde los problemas de relaciones personales desempeñan un papel importante (Kasl y Cooper, 1987; Matud, 2002). Y una quinta explicación es la sugerida por Salin (2002). Para esta investigadora es posible que las mujeres sean más sensibles al acoso (estén más expuestas que los hombres a conductas negativas) y duden menos que ellos a la hora de etiquetarse como víctimas. Así, cuando se analizan las explicaciones que se dan sobre el acoso, los hombres típicamente subrayan el papel y responsabilidad de la víctima, mientras que las mujeres usualmente lo explican basándose en las características del acosador y la dinámica del grupo, lo que puede tener que ver con la menor voluntariedad de los hombres a la hora de etiquetarse a sí mismos como víctimas de acoso. Desde esta perspectiva, la mayor tasa de mujeres encontrada entre las víctimas de acoso podría deberse a la interacción entre su mayor exposición a las conductas negativas y, al mismo tiempo, al menor rechazo a clasificar esas experiencias como de acoso. Finalmente, es importante tener en cuenta que la composición de la muestra (razón hombres/mujeres que participan en la investigación) puede influir significativamente en los datos y que por ello debe ser tomada en cuenta en los distintos análisis.

La menor *experiencia en el trabajo* también se ha considerado como un factor de vulnerabilidad para ser víctima de acoso (Balloch, Pahl y Malean, 1998). Por lo que a la *edad* se refiere, la evidencia empírica es conflictiva ya que en algunos estudios tener una edad más joven se relacionaba con una mayor probabilidad de ser víctima de acoso (Hoel y Cooper, 2000; Rayner, 1997), mientras que en otros eran los trabajadores de más edad los que aparecían como más vulnerables (Einarsen y Skogstad; 1996; Piiraniemi *et al.*, 2000; Justicia *et al.*, 2007).

#### 1.2.4. Las consecuencias de la violencia psicológica en el trabajo

Las consecuencias del acoso se registran a cuatro niveles: (a) para la víctima; (b) para la familia y la red de apoyo social; c) para la organización; y (d) para la sociedad más amplia.

Las repercusiones para *la familia y la red de apoyo social* se traducen en aspectos tales como: la desatención de los papeles y responsabilidades familiares, las disputas, la pérdida de proyectos compartidos, el divorcio y los problemas de pareja, el empeoramiento del rendimiento escolar de los hijos, la pérdida de las relaciones con los amigos, la evitación de contactos sociales, y el empeoramiento de la economía familiar debido a posibles gastos médicos o a la pérdida de ingresos por ausencia del trabajo. Realmente la familia es la víctima sin cara del *mobbing*.

Las *consecuencias para la organización* comportan aspectos tales como: un mal clima y ambiente laboral, el descenso en la creatividad, calidad y rendimiento del trabajo, un mayor absentismo y bajas laborales, el flujo constante de empleados, un incremento en el riesgo de accidentes, la mala reputación de la empresa en el mercado laboral, y los efectos negativos que en términos generales se producen para el bienestar personal de otros trabajadores.

En cuanto a las *consecuencias sociales más amplias* cabría mencionar las siguientes: la pérdida en la fuerza de trabajo y en la productividad, el incremento del gasto económico por motivos de bajas laborales y/o incapacidades, el incremento en el gasto económico por las jubilaciones tempranas o por motivos sanitarios, y un incremento en la población general de las atribuciones negativas por lo que se refiere a los efectos del trabajo.

A *nivel individual*, las víctimas de acoso informan de un amplio rango de problemas que, a modo de síntesis, se muestra en la Tabla 1.

Es importante tener en cuenta que los efectos sobre la salud psicológica y física de la víctima dependen del nivel de gravedad del acoso, de forma que, afinando en las consecuencias para la víctima, podríamos considerar los siguientes tres niveles:

**Nivel I.** En este menor nivel de gravedad, el individuo se resiste y escapa en las primeras etapas del acoso al que está siendo sometido o es rehabilitado en la misma empresa o por alguna otra persona. En este nivel los efectos que habitualmente se registran son los siguientes: llanto, problemas ocasionales para dormir, irritabilidad y carencia de concentración.

**Nivel II.** En este nivel el individuo no puede resistir, ni escapar inmediatamente de la situación de acoso, de manera que sufre temporalmente problemas físicos y mentales y tiene dificultades para reincorporarse al mundo laboral. Aquí se registran efectos tales como: presión sanguínea elevada, problemas persistentes para dormir, problemas gastrointestinales, de concentración, peso excesivo o pérdida de peso, depresión, abuso de alcohol o drogas, la evitación del lugar de trabajo y la aparición de miedos.

**Nivel III.** Aquí ya la persona es incapaz de reincorporarse al trabajo. Los daños físicos y mentales son tales que la rehabilitación parece poco probable a menos que se aplique un tratamiento especial. Se detectan efectos tales como: depresión grave, ataques de pánico, al corazón u otras enfermedades graves, accidentes, intentos de suicidio y violencia dirigida a terceros.

Incluso algunas investigaciones sugieren que, entre aquellos trabajadores que se han visto expuestos a una situación de *mobbing* prolongado, algunos de ellos pueden llegar a desarrollar un Trastorno por Estrés Post-traumático (Báguena, Beleña, Toldos, Díaz, Roldán y Amigó, 2007; Björkvist *et al.*, 1994; Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1999; Leymann y Gustafson, 1996; Matthiesen y Einarsen, 2004; Mikkelsen, 2002; Tehrani, 2004; Walsh y Clarke, 2003).

**Tabla 1. Efectos generales del acoso psicológico considerando el *mobbing* como proceso (Báguena y Beleña, 2004)**

NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III
Lloros	Presión sanguínea elevada	Depresión grave
Problemas ocasionales para dormir	Problemas persistentes para dormir	Ataques de pánico
Irritabilidad	Problemas gastrointestinales	Ataques al corazón
Carencia de concentración	Problemas de concentración	Otras enfermedades graves
	Peso excesivo o pérdida de peso	Accidentes
	Depresión	Intentos de suicidio
	Abuso de alcohol o drogas	Violencia dirigida a terceros
	Evitación del lugar de trabajo	
	Aparición de miedos	

### 1.2.5. Prevención del *mobbing*

Los diferentes informes realizados en el seno de la Unión Europea y por la OIT muestran que el *mobbing* conlleva un coste económico considerable con independencia de que los países dispongan de legislación más o menos avanzada sobre el tema. Pero, lo que en todo caso queda claro es que es responsabilidad del empleador proporcionar un ambiente de trabajo seguro en el que el trabajador pueda desarrollar su labor. Por lo que al *mobbing* se refiere, las intervenciones pueden desarrollarse en diferentes etapas.

**Prevención primaria.** Esta forma de intervención está principalmente interesada en cambiar aspectos del ambiente de trabajo a fin de reducir la posibilidad de que el *mobbing* ocurra. La prevención se asienta en una evaluación de riesgos previa que permita identificar aquellos rasgos de la organización que son negativos, así como los grupos de trabajadores que son más vulnerables. Es importante subrayar que mediante la prevención primaria se pretende proteger a los trabajadores antes que una situación de *mobbing* pueda llegar a producirse, por lo que resulta útil que la organización se dote de una serie de recursos para ello. Dentro de lo que es prevención primaria, Cassitto, Fattorini, Gilioli y Rengo (2003) sugieren como métodos útiles los siguientes:

- (a) *Informar y educar en relación con el mobbing y sus consecuencias.* Esto supone la información adecuada a los trabajadores, la educación de los directivos en solución de conflictos, la realización de campañas de concienciación, y el desarrollo de una política eficaz anti-*mobbing* por parte de la organización.
- (b) *Proporcionar guías,* que contengan información sobre la naturaleza y extensión del problema así como de sus efectos sobre la salud y la calidad de vida.
- (c) *Un código ético.* Un código claro con indicaciones de que la empresa no tolerará comportamientos poco éticos y discriminatorios.
- (d) *Los contratos.* Los términos deberían ser incluidos en los contratos de los trabajadores, de manera que contemplen la aplicación de sanciones por la trasgresión de las reglas.

**Prevención secundaria.** Incluso después de la aparición de situaciones de *mobbing*, una empresa puede hacer varias cosas. Entre las medidas que se pueden tomar se mencionan las siguientes:

- (a) *Utilizar una persona de confianza.* Puede ser otro empleado o alguien externo a la organización, una persona que desempeña la tarea de escuchar a aquellas que se consideran víctimas de acoso. Esto permite a la víctima el clarificar y distanciarse de su experiencia a la par que se le reconoce que su problema no debe tolerarse. Las personas de confianza, los “voluntarios”, son importantes en la organización porque proporcionan una solución informal de los conflictos que no resulta embarazosa ni para la víctima o supuesta víctima, ni para el acosador, quien en muchos casos no conoce la dimensión de los efectos que está provocando su conducta (Ishmael, 2002). No obstante el desempeño de este papel de “voluntario” exige determinadas habilidades.

- (b) *Utilizar un mediador.* La mediación se define como un proceso en el que una tercera parte imparcial, el mediador, ofrece a las personas en conflicto la oportunidad de encontrar y negociar una solución. Permite la confrontación de los puntos de vista y la expresión de las emociones. La mediación no tiene como objetivo encontrar un culpable sino permitir que las personas en conflicto puedan comprenderse y analizar lo sucedido, a fin de establecer los términos de un arreglo y poder seguir trabajando juntas o por separado en un clima de mutuo respeto.

***Prevención terciaria.*** Puesto que el *mobbing* causa graves consecuencias en la salud del trabajador es necesario tomar medidas con el fin de recobrar la salud y la dignidad. Desde el punto de vista de la psicología, la intervención terciaria atañe a las áreas de la clínica, el consejo psicológico y la rehabilitación. No cabe duda que los casos graves de *mobbing* requieren el tratamiento médico y psicoterapéutico. Por ello, ejemplos de medidas de prevención terciaria podrían ser:

- (a) *Un diagnóstico temprano de los efectos sobre la salud*, lo que ayuda a reducir las consecuencias del *mobbing*.
- (b) *Sesiones en grupo.* Grupos de concienciación, formados por personas que han sido víctimas de *mobbing* en diferentes situaciones. Se supone que compartir la experiencia con un grupo permite a la víctima darse cuenta de que ella no es responsable de lo que le ha sucedido.

### **1.2.6. Protección legal contra el acoso**

Durante los últimos años, el fenómeno del *mobbing* ha empezado a ocupar un lugar destacado en los nuevos modelos de análisis de riesgos para la salud y la seguridad de los trabajadores, debido principalmente a los costes económicos y sociales de éste.

Al mismo tiempo que se iban obteniendo datos sobre la prevalencia e incidencia de nuevos casos de acoso psicológico en Europa, se han ido tomando distintas medidas legales de forma conjunta entre los distintos países (directivas, recomendaciones, resoluciones, normativas, ...) de la Unión Europea, y de forma individual en su aplicación por parte de los países que forman parte de esta: legislaciones específicas o reformas normativas como los códigos de buenas prácticas en las empresas y administraciones o las cláusulas *antimobbing* que figuran en los convenios colectivos o en los estatutos de las empresas.

En este apartado pretendemos hacer un breve resumen de las medidas e iniciativas que se han tomado desde el Parlamento Europeo en los últimos años, así como de las directrices seguidas por algunos de los países miembros. En último lugar realizaremos un pequeño recorrido por la legislación española y su aplicación en relación al *mobbing*.

#### **1.2.6.1. La Normativa europea**

Las directivas son normas que vinculan a los Estados en cuanto al resultado a alcanzar respecto de las resoluciones aprobadas, asimismo les permiten decidir

sobre la forma y los medios de convertirlos en leyes nacionales, si bien, en ocasiones son tan detalladas que dejan poco margen de actuación. De la misma forma, fijan un periodo de tiempo concreto para permitir la transposición o adopción de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que sean necesarias en cada Estado para cumplir los resultados que pretenden. Las medidas de ejecución en cada país han de ser puestas obligatoriamente en conocimiento de la Comisión Europea, institución que ejerce de garante y supervisora de su cumplimiento que puede llegar a sancionar a través del Tribunal de Justicia a los estados incumplidores.

Por lo que se refiere a la violencia psicológica en el lugar de trabajo y la normativa comunitaria, Medeiros (2005) describe tres momentos fundamentales en función de las Resoluciones y Directivas emergentes del Parlamento Europeo.

Un primer momento es el marcado por la Resolución del 11 de junio de 1986 (que condujo a la Resolución 90/C) y la Recomendación 92/131/CEE. Periodo durante el cual, las normas comunitarias se limitaron a regular una modalidad de hostigamiento en el trabajo, el acoso sexual, mientras se iba despertando la preocupación por el problema social de la violencia psicológica en el lugar de trabajo, surgiendo movimientos que destacaban el respeto a la vida, la integridad y a la dignidad de las personas.

Un segundo periodo se corresponde con las Directivas 2000/43/CE y 2000/78/CE, que introducen en el ámbito comunitario la preocupación por el *mobbing*, y que tratan el acoso como una categoría genérica de presión laboral injustificada, abordándolo independientemente del acoso sexual. En estas Directivas se reconoce el *mobbing* como un riesgo laboral que afecta al ambiente de trabajo, pone en peligro al trabajador y atenta a la dignidad de la persona, instando a los Estados a través de la legislación nacional a prevenir eficazmente el riesgo laboral originado por las conductas de acoso. Ambas Directivas (2000/43/CE y 2000/78/CE), se incorporaron al Estado español a través de la Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.

En un tercer momento, destaca la Directiva 2002/73/CE y la Resolución 2001/2339. La primera de ellas, trata en el mismo artículo el acoso sexual y laboral, incluyendo el acoso sexual como una de las formas de acoso laboral que puede sufrir el trabajador. En cuanto a la Resolución 2001/2339, indica de forma clara las causas, los efectos y los principales afectados.

Recientemente ha sido aprobado el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Lugar de Trabajo firmado el 26 de abril de 2007 por todos los agentes sociales europeos que forman parte del diálogo social europeo (ETUC/CES - Confederación Europea de Sindicatos -, BUSINESSEUROPE - Confederación Europea de Organizaciones Patronales -, UEMPME - Unión Europea de Artesanos, de Pequeñas y Medianas Empresas - y CEEP Centro Europeo de Empresas con Participación Pública), siguiendo la Propuesta común alcanzada durante la reunión plenaria de 15 de diciembre de 2006), en el que las Instituciones Europeas y los Estados miembros les reconocen a estos agentes sociales europeos la capacidad de actuación en materia social, pudiendo sus

acuerdos acabar teniendo la forma de Directiva o de Acuerdos Marco, que informarían la negociación colectiva de los miembros nacionales. Este acuerdo tiene entre otros objetivos aumentar el conocimiento y la comprensión de empleadores, trabajadores y de sus representantes sobre acoso y violencia en el puesto de trabajo y proporcionar a los empleadores, trabajadores y sus representantes a todos los niveles un marco de acción para identificar, prevenir o manejar problemas de acoso y de violencia en el trabajo.

En resumen, estas tres Directivas (2000/43/CE, 2000/78/CE y 2002/73/CE) se caracterizan por la apertura conceptual pues dejan abierta la posibilidad de una futura y específica regulación comunitaria. No exigen una duración determinada del proceso, solamente que tenga lugar; tampoco establecen un periodo de tiempo determinado, ni un daño efectivo a la salud psíquica o física del trabajador o que el acosador actúe movido por una finalidad u objetivo. El objetivo general es prevenir el acoso así como evitar que la personalidad del individuo sea efectivamente afectada (Medeiros, 2005).

Como hemos mencionado, las Directivas marcan la línea a seguir por los estados miembros de la Unión Europea, sin embargo, no hay una Directiva específica que trate el *mobbing*. Este hecho no impide a los Estados tomar las medidas necesarias para hacer frente a la violencia psicológica en el lugar de trabajo. En cuanto a la situación de la normativa relativa a la tutela del *mobbing* en los países de la Unión Europea es muy dispar, pudiéndose agrupar en cuatro categorías: a) países que han optado por dotarse de una legislación específica o están a punto de hacerlo (Francia, Holanda, Bélgica, Finlandia, Italia y España), b) países que están debatiendo sobre la necesidad o no de intervenir legislativamente (Grecia), c) países que han optado por considerar que las leyes nacionales existentes son suficientes para tratar el problema (Irlanda, Reino Unido y Alemania), y d) países que han preferido adoptar medidas no legislativas para evitar el *mobbing*, tales como códigos de conductas, cláusulas anti-acoso incluidas en los convenios colectivos o en los estatutos de entidades y organismos públicos o privados (Dinamarca) (Arroyuelo, 2002).

#### **1.2.6.2. La Normativa española**

Como hemos visto, en el caso español, al igual que en otros países de la Unión Europea, no existe una legislación específica que regule el acoso psicológico, sin embargo, esta ausencia no ha hecho más que fomentar la búsqueda de un soporte normativo para articular la protección frente a este tipo de comportamientos.

En primer lugar, nos gustaría indicar que, a pesar que la justicia no adopta el término acoso moral o *mobbing* como propio, sí que hay bases legales que pueden ayudar a la condena de este tipo de actos. Así, hay diversos documentos oficiales que permiten su uso para este propósito (Soria, 2005).

A continuación mostramos una relación de los distintos tipos de normativas que existen (Constitución Española, Código Penal, Estatuto de los trabajadores o la Ley de Prevención de Riesgos Laborales), así como una relación de los artículos más significativos por lo que a la legislación contra el *mobbing* se refiere.



Según García y Maestro (2002), el primero de ellos y el más potente, es la **Constitución Española de 1978**, cuyos artículos constituyen el núcleo de los derechos de libertad establecidos en ésta y garantizan la libre determinación personal, pero cuya vinculación con el trabajo solo se establece mediante la extrapolación a los centros de trabajo, donde los derechos de organización empresarial debilitan su contenido.

En cuanto a los artículos de la constitución que hacen alusión al *mobbing*, presentamos a continuación en la **Tabla 2** los más importantes:

**Tabla 2. Artículos de la Constitución relacionados con el *mobbing*.**

- art. 10.1**, protege la dignidad de la persona y los derechos que le son inherentes
- art. 14**, artículo consagrador del principio de igualdad vinculado directamente con la directiva 2000/78 de la Unión Europea que relaciona acoso y discriminación
- art. 15**, reconoce que todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral
- art. 18**, garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia

Según Lacarra (2003), además del articulado constitucional, existe una normativa infraconstitucional referida al *mobbing* como es el caso del **Estatuto de los trabajadores**, concretamente los artículos relacionados de forma más directa son (**Tabla 3**):

**Tabla 3. Artículos del Estatuto de los trabajadores relacionados con el *mobbing*.**

- 4. Relacionado directamente con el artículo **35 de la CE** que es garantía para el trabajador en el desarrollo de su prestación laboral
- 4.2. c) Reconoce el derecho a no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad
- 4.2. d) Hace alusión a la integridad física y a la adecuada política de seguridad e higiene
- 4.2. e) Es uno de los más importantes y se refiere al respeto de la intimidad y a la consideración debida a la dignidad, la protección frente a ofensas verbales y físicas de naturaleza sexual así como al acoso por razón de origen racial
- 17. Destaca el derecho a la no discriminación en las relaciones laborales
- 18. Hace referencia a la inviolabilidad de la figura del trabajador

Por lo que se refiere al **Código Penal** aprobado por la Ley Orgánica 10/1995, éste no ha contemplado expresamente el acoso psicológico en el lugar de trabajo como sí lo ha hecho respecto del acoso sexual en el **artículo 184**. No obstante, existen numerosos artículos que ofrecen distintas vías de abordar el acoso en función de la opción interpretativa de los legisladores. Según Molina (2002), abogados, jueces y fiscales han seguido distintas vías interpretativas para exigir la penalización del *mobbing*. La primera de ellas, ha sido entender el acoso psicológico en el lugar de trabajo como *delitos —o faltas— de coacciones y amenazas (arts. 169-172)*. Una segunda vía ha considerado que el canal más apropiado para plantear y obtener el castigo penal es el de contemplarlo como delito de resultado, es decir, *delitos —o faltas— de lesiones y/o daños* previstos en los **arts. 147 o 149** del Código Penal. En tercer lugar, otros legisladores han apostado por la reconducción del acoso moral por el ámbito de *los delitos contra los derechos de los trabajadores*, tanto en su dimensión estrictamente laboral (**art. 311**) —SJS n.2 de Girona, 2002— cuanto de seguridad y salud en el trabajo (**art. 316-318**), y finalmente, la última vía que ha situado al *mobbing* en la esfera de los *delitos contra la integridad moral de la persona (art. 173-175)*, incluso los delitos — o faltas— contra el derecho fundamental al honor, como son los *delitos de injurias (art. 208)*. Según el autor, los tipos penales más apropiados para reconducir la protección frente al acoso moral en el trabajo quedan recogidos en la Tabla 4.

**Tabla 4. Tipos penales más apropiados (Molina, 2002)**

– *Los delitos contra la salud laboral.*

- a) *Delitos de riesgo*: el delito de peligro para la salud psíquica del trabajador (art. 316-318 C.P.).
- b) *Delito de resultado*: el delito de lesiones y/o daño a la integridad psicofísica del trabajador (arts. 147 y 149 C.P.).

– *Los delitos contra la integridad moral.*

- a) tipo genérico (art. 173 C.P.).
- b) tipo cualificado por el sujeto acosador —funcionario público— (art. 175 C.P.)

En último lugar, respecto a la normativa española, encontramos la **Ley 31/1995**, de 8 de noviembre de **Prevención de Riesgos Laborales**. Ésta recoge de acuerdo a la realidad interna de cada estado (en este caso España) la adecuación de la legislación europea a la nacional con el objetivo principal de prevenir el riesgo laboral originado por las conductas acosadoras. A continuación indicamos los artículos más representativos de la prevención y sus objetivos generales.

En este sentido, el **art. 2.1**. contempla que el objeto general de **La Ley 31/1995**, es la promoción de la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de las medidas necesarias para la prevención de los riesgos derivados

del trabajo. Otros artículos relacionados son: el **art. 14.1** donde figura el derecho a una protección integral y eficaz en materia de salud y seguridad que se llevará a cabo a través de un conjunto de medidas, destinadas a reducir o evitar los riesgos derivados del trabajo (**art. 4.1.**) y contemplados en los **arts. 4.2 y 4.3.** o el **art. 14.2,** que determina la obligación del empresario de gestionar la prevención garantizando la seguridad y la salud.

Las dimensiones de la política preventiva a seguir, se fundamentan en el **art. 15.1 g)** y en el **art. 16.1** que le confieren una perspectiva ergonómica y cuya finalidad es garantizar el equilibrio físico-psíquico-social de las personas en el entorno productivo. Además, en el **art. 16,** la Ley indica que el empresario debe integrar el plan de prevención en el sistema general de gestión de la empresa incluyendo las responsabilidades del incumplimiento (no evaluación o evitación de los riesgos) indicadas en el **art. 7c** (medidas preventivas procedentes) (Velázquez, 2003; Soria, 2005).

Finalmente nos gustaría destacar tres etapas que tienen lugar en el desarrollo normativo de la tutela preventiva del *mobbing* en la empresa: la primera, en la que el propósito es evitar los posibles riesgos derivados del ambiente de trabajo (formación de directivos y mandos intermedios, formación de empleados, promoción de una política de prevención,...); una segunda, que coincidirá con la evaluación de riesgos que no se hayan podido evitar; y la tercera etapa donde se adoptan las medidas necesarias para impedir que el daño se siga causando a la víctima cuando los riesgos psicosociales se materializan y el daño se concreta.

En este apartado hemos presentado a grandes rasgos una relación del entramado normativo existente en materia de violencia psicológica en el lugar de trabajo, el recurrir a un tipo de normativa u otro, depende de numerosas variables, quizá las más determinantes sean el tipo y la gravedad del acoso o las circunstancias laborales que rodean a la situación de acoso pero, sin lugar a dudas, será concluyente la consideración o interpretación que haga el jurista del bien dañado. A continuación acabaremos la revisión dedicada a la violencia psicológica en el lugar de trabajo haciendo referencia a las distintas posturas y argumentos que podemos encontrar en el territorio español acerca de la necesidad o no necesidad de una normativa específica sobre el *mobbing*.

### 1.2.6.3. Tipificación específica del *mobbing*

En cuanto a la necesidad de una normativa específica en materia de *mobbing*, existen distintas posiciones al respecto. Por un lado, autores como García y Maestro (2002) reclaman la necesidad de una normativa específica ya que consideran la normativa existente escasa e insuficiente. Estos autores piensan que el *mobbing* debe configurarse como una categoría unitaria caracterizada por el fin perseguido por los acosadores y por los efectos producidos en el ámbito del trabajo, y que el entramado jurídico se articula de forma fragmentada lo que obliga a recurrir a figuras y derechos que suelen presentar conexiones indirectas y acaban resultando poco efectivas.

Otros autores estarían por la labor de que se llevara a cabo una tipificación, pero dentro de un proceso pautado, ejemplo de ello es el caso de Blanco (2002) y Gimeno (2005), que defienden que la desprotección de la víctima ante una falta de legislación no debe solucionarse con una precipitada reforma legislativa, destacan que “una ley *anti-mobbing* entre otras ventajas daría al fenómeno del *mobbing* una importante divulgación social con sus correspondientes efectos de prevención general, pero el precipitarse y correr el riesgo de realizar una ley ineficaz o deficitaria (y los intentos realizados hasta ahora así han sido) impediría a la jurisprudencia complementar el ordenamiento jurídico, con el correspondiente peligro de crear una norma injusta susceptible de producir sentencias injustas, generando desprotección, mientras que todo un sistema jurídico, que es el caso que nos ocupa hoy en día, puede permitir a los Jueces y Tribunales dictar sentencias justas como las que en estos últimos años están conformando esa doctrina legal”.

Ejemplo de estas iniciativas son las Proposiciones de Ley presentada en 1999 y 2002 por el grupo Parlamentario Federal de Izquierda Unida o la presentada por el Grupo Parlamentario Entesa Catalana de Progrés (GPECP) en el 2001 o las dos propuestas de Ley presentadas por el Grupo Socialista en noviembre de 2001, que fueron rechazadas.

Finalmente autores como Villegas (2006) o Molina (2002) piensan que es suficiente con la jurisprudencia criminal. En este caso Villegas (2006), considera el artículo 173.1 del Código Penal “...el que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral...”, principio básico de las conductas de acoso. En este caso la posible tipificación del delito, tendría el objetivo de aportar información adicional que el tipo básico no recoge, como los distintos contextos donde se inflinge el trato degradante, en este caso el lugar de trabajo, y le daría un trato específico como ha sucedido en el caso de la violencia doméstica o la tortura, sin perder de vista que el objeto primario de protección sigue siendo la integridad moral. En este sentido Molina (2002) coincide con Villegas (2006) en afirmar que el *mobbing* está ya considerado sobradamente en el Código Penal y que el hecho de tipificarlo sería más bien una medida de carácter disuasorio y preventivo ante los acosadores que otra cosa, debido a que se contemplaría la posibilidad de ser sancionado penalmente, incluida la posibilidad de ir a la cárcel, cuestión que hasta ahora se contemplaba normativamente pero en la práctica era irreal. Como posible ventaja, a nivel teórico, destaca que una tipificación específica dotaría a las administraciones de mayores recursos materiales orientados al proceso de acoso.

A nuestro parecer, existe reglamentación suficiente para hacer frente a la violencia psicológica en el lugar de trabajo; mediante la utilización de la normativa que sea, es verdad que el tratamiento específico del acoso puede reportar beneficios, como hemos visto, en cuanto a la prevención ya sea por el efecto disuasorio, divulgativo o por los recursos a todos los niveles que ello generaría, sin embargo pensamos que el problema está mal enfocado, que se están centrando los esfuerzos en la parte final del proceso de acoso y no en la inicial. Para concluir, nos gustaría incidir en que el tratamiento del *mobbing* tendría que centrarse principalmente en una prevención primaria, debería dirigirse a evitar la aparición de conductas de acoso en las propias empresas y, en el caso de suceder, intentar

arreglar la situación dentro de la empresa antes del desarrollo del problema, trabajando en el fomento de medidas que eviten llegar a tener que recurrir a los Tribunales. Llegado el caso pensamos que la actual legislación es suficiente, de hecho, como dice Molina (2002), quizá la tutela penal del acoso en el trabajo no dependería tanto de una reforma del Código, sino más bien de una adecuada formación de sus intérpretes y una decidida voluntad aplicativa, por lo que sería una cuestión más técnica que política.

### 1.3. El acoso sexual en el trabajo

El acoso sexual en el trabajo (*harassment*) es un fenómeno que afecta a las condiciones de trabajo, un grave problema cada vez más usual en nuestra sociedad y que acarrea una serie de consecuencias negativas y graves para la víctima (consecuencias físicas, psicológicas y sociales) y para la empresa (rendimiento, clima o imagen).

Los datos ofrecidos por el informe sobre *Employment y Social Affaires* de la Comisión Europea (1998) realizado sobre 11 países del norte de Europa (1987-1997) indican que entre un 30% y 50% de la población femenina y un 10% de la masculina de la Unión Europea, había sufrido algún tipo de acoso sexual o de conductas sexuales no deseadas. Estos datos difieren bastante debido, entre otras razones, a las distintas metodologías empleadas, a la ausencia de una definición unitaria del acoso sexual por parte de los investigadores, o al colectivo al que se dirigen las encuestas. Así, podemos encontrar desde porcentajes de acoso muy bajos como el de Suecia (2%) hasta el 81% registrado en Austria.

En el caso español los datos aportados son sensiblemente inferiores a los de la media europea, ejemplo de ello es el estudio llevado a cabo por Pernas, Olza y Roman (2000) para la Secretaria Confederal de CC.OO., en el que se obtuvieron tasas de ocurrencia cercanas al 5% en la población general, y se encontró que alrededor de un 6,6% de las mujeres entrevistadas informaban de haber sufrido acoso, entendido éste como el hecho de considerar que alguna vez habían sido acosadas sexualmente en el trabajo. Otro ejemplo es el estudio realizado por el Instituto de la Mujer (Secretaría General de políticas de Igualdad del Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales realizado en Abril, 2006, por INMARK. Estudios y Estrategias S.A.) según el cual el 9,9% de la población femenina había percibido ser acosada sexualmente.

En cuanto a su definición, no existe una conceptualización aceptada universalmente, aunque sí que existe un acuerdo generalizado sobre aquellas conductas identificadas como acoso sexual, así como respecto a las consecuencias que tiene sobre la persona y la organización. Unas definiciones destacan el carácter sexual (imprescindible por otra parte para poder ser diagnosticado como acoso sexual), otras enfatizan el carácter subjetivo, la ambigüedad de determinadas conductas, o el papel del contexto macrocultural así como los roles de género y, en último lugar, encontramos las que sitúan el acoso sexual como una manifestación de poder dentro del ámbito laboral, que vendría delimitado por los distintos estilos de liderazgo así como por el clima laboral.

La Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo define el acoso sexual como: “la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”.

Cabe destacar en esta definición tres características fundamentales, la primera de ellas, y determinante para ver si es acoso sexual o no, sería el carácter libidinoso de la conducta “índole sexual”, no hay acoso sexual sin un contenido sexual de cualquier naturaleza. En segundo lugar, el hecho de que no sea deseado por parte del acosado, implicaría y permitiría la inclusión del elemento “subjetivo”, de aquellas conductas de hostigamiento sexual, que sin ser consideradas graves a efectos jurídicos, son relevantes. Es importante la valoración del elemento subjetivo en tanto que sea considerado sin tener un trato privilegiado en detrimento del “objetivo” que sería la gravedad. En último lugar, cuando se refiere al entorno como posible impedimento para la correcta realización del trabajo, cabe destacar la importancia de los efectos que las conductas de acoso producen de forma directa en el individuo, y que tienen lugar a través de una violación de la dignidad de la persona afectada. Así pues, cuando se utiliza la expresión “en particular, cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo” nos permite considerar como acoso sexual tanto las conductas acosadoras que afectan el equilibrio psicológico de la víctima, como las conductas que no causan daño directo a su salud, pero crean un ambiente laboral hostil, humillante, degradante u ofensivo.

En nuestro código penal también está contemplado: Del Acoso sexual Art. 184 (modificación publicada en el BOE nº 283, de 26-11-2003) “El que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante, será castigado, como autor de acoso sexual, con la pena de prisión de tres a cinco meses o multa de seis a 10 meses.”

Según González, (1991) el acoso sexual “es un comportamiento de carácter sexual, no deseado y que la víctima lo percibe como un condicionante hostil para su trabajo, convirtiéndolo en algo humillante. Es cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer las tareas y/o un condicionamiento de las oportunidades de ocupación de la persona perseguida”.

Para el autor, el concepto de acoso sexual, es más amplio que la conducta sexual de por sí, porque puede tratarse de una demostración de poder en vez de una acción motivada por impulsos sexuales. Además, en contra de lo que se pueda pensar por la definición de la propia palabra “acoso”, no hace falta que esta conducta se repita, sino que basta con un único acontecimiento de una conducta suficientemente ultrajante. De la misma forma incluye el concepto de percepción y la importancia de la valoración que hace la víctima de las conductas y agresiones.

### 1.3.1. Tipos de acoso sexual

Mejías (2001), distingue dos tipos de acoso sexual en el ámbito laboral:

- 1.3.1.1. Chantaje sexual o acoso sexual de intercambio
- 1.3.1.2. Acoso sexual ambiental.

**1.3.1.1.** Se habla de **chantaje o acoso sexual de intercambio** cuando se *insinúa o se piden favores sexuales* a cambio de una mejora o estabilidad en el trabajo.

La negativa a acceder a este tipo de peticiones viene acompañada de repercusiones o comporta la amenaza de impedir el acceso al trabajo, a la continuación en el trabajo, a la formación y promoción profesional, al salario, etc., lo que puede pasar de forma inmediata o aparecer pasado un tiempo, aparentemente desconectado de los hechos originales.

Aunque se ha postulado que los sujetos activos, los acosadores, son personas que tienen poder para decidir sobre la relación laboral, es decir, personas jerárquicamente superiores, debemos tener presente que el acoso sexual es un fenómeno que implica principalmente el poder del hombre sobre la mujer y, bajo esta premisa, también encontramos casos de acoso sexual de intercambio entre iguales y de inferiores hacia superiores jerárquicos, especialmente cuando éstas son mujeres.

Desde esta perspectiva, se ha diferenciado entre el acoso sexual *asimétrico*, cuando se comete desde la desigualdad jerárquica y de poder que ostentan acosador y víctima en la estructura de la empresa, y acoso sexual *simétrico*, cuando se da entre iguales.

Mejías (2001), diferencia dentro del chantaje sexual diversas modalidades de acoso sexual:

Atendiendo a la **forma**, se distingue entre chantaje explícito o implícito:

- (a) *Chantaje explícito*: proposición directa y expresa de solicitud sexual cuando no se prescinde de la voluntad del trabajador agredido, o bien requerimiento sexual, también expreso, acompañado de compulsión física cuando se prescinde de la voluntad del trabajador agredido.
- (b) *Chantaje implícito, indirecto o tácito*: se produce cuando el trabajador nunca ha sido solicitado o requerido sexualmente, pero otros trabajadores de su mismo género, en idénticas o similares circunstancias profesionales, ascienden de categoría, mejoran sus salarios o reciben beneficios o mejoras laborales por aceptar condiciones de un chantaje sexual, lo que incita implícitamente a su aceptación.

Atendiendo a sus **efectos**, se distingue entre:

- (a) *Chantaje sexual que implica pérdida de derechos*: el empresario o directivo cumple su amenaza si el trabajador no se somete a la condición sexual (no contrata, despide, no aumenta el salario, ...)
- (b) *Chantaje sexual sin pérdida de derechos laborales*: se da cuando, a pesar de la negativa del trabajador, el empresario o Directivo no cumple su amenaza.

- 1.3.1.2.** Se habla de **acoso sexual ambiental** cuando la persona o personas que cometen este tipo de acoso crean con su conducta un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para quien es objeto de tales conductas, y, en determinadas circunstancias, contrario al principio de igualdad de trato.

Con ello nos referimos a conductas como contar chistes subidos de tono, discriminatorios, hacer comentarios intencionados referidos a la apariencia, la vida sexual de la persona, etc., o adornar el entorno de efectos sexuales como imágenes, fotos y otros que tienen como consecuencia, buscada o no, la creación de un ambiente intimidatorio, hostil, ofensivo y humillante. Además, cuando una persona se queja de esta conducta se le suele etiquetar de “estrecha”, reprimida y se hacen comentarios descalificadores sobre ella.

La diferencia principal entre el chantaje sexual y el acoso ambiental es que en el primero existe un condicionamiento directo de un aspecto de la relación laboral, mientras que en el segundo éste no se da de forma directa, únicamente tiene lugar una repercusión negativa en el ambiente de trabajo. Es decir, en el chantaje sexual hay un condicionamiento de las circunstancias laborales de la víctima a la satisfacción o no del requerimiento de naturaleza sexual del sujeto activo. En el acoso sexual ambiental no se da tal condicionamiento de la situación laboral específica de la víctima, porque la finalidad de la conducta acosadora es la creación de un ambiente negativo capaz de impedir el normal desarrollo de la prestación laboral (Medeiros, 2005).

Rubenstein (1987), autor del informe de la Comisión Europea en 1987 que lleva su nombre, realiza una clasificación parte de la cual recoge Mejías (2001) y que hemos visto anteriormente, diferenciando los dos tipos de acoso sexual (chantaje sexual y acoso ambiental) y, además, identifica tres tipos de conductas. Estos tipos de conducta están a su vez recogidos en la definición del Código de buenas prácticas de la Comisión Europea.

La **conducta física de naturaleza sexual**, equivale a un contacto físico no deseado que varía desde tocamientos innecesarios, palmaditas o pellizcos o roces con el cuerpo de otro empleado al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales. Hay que tener en cuenta que gran parte de estas conductas equivaldrían a un delito penal si tuvieran lugar en la calle entre desconocidos y son señaladas mayoritariamente como “muy graves”.



La **conducta verbal de naturaleza sexual** puede incluir insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta; flirteos ofensivos, comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.

La **conducta no verbal de naturaleza sexual**, se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos; miradas impúdicas, silbidos, o a hacer gestos que hacen pensar en el sexo, y que pueden hacer que las víctimas se sientan incómodas o amenazadas.

Ejemplo de este tipo de conductas pueden ser: las observaciones sugerentes, chistes o comentarios sobre el aspecto o condición sexual del trabajador o trabajadora, las peticiones de favores sexuales, incluyendo todas aquellas insinuaciones o actitudes que asocien mejora de las condiciones de trabajo o la estabilidad en el trabajo del trabajador o trabajadora a la aprobación o denegación de estos favores, cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objeto la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación del trabajador por razón de su género y, por supuesto, toda agresión sexual.

Por su parte, la **OIT (1995)** considera que para que haya acoso sexual han de darse tres elementos: un comportamiento de carácter sexual, que no es deseado y que la víctima lo perciba como un condicionante hostil y humillante; y añade **el acoso sexual relacionado con el género** que sería aquella conducta en la que se margina, se discrimina o se impide la formación, y el acceso al empleo, por el simple hecho de ser hombre/mujer.

### 1.3.2. Contextualización

El acoso sexual, es un factor de estrés laboral que supone una amenaza para la integridad y seguridad, tanto física como psicológica, principalmente de la mujer, en un contexto en el que ésta tiene, entre otras cuestiones, poco control. Al igual que otros factores de estrés del trabajo vistos anteriormente, puede tener consecuencias negativas para la salud y seguridad en el trabajo (Bernstein, 1994).

En la mayor parte de las ocasiones, el acoso sexual no es una tentativa para iniciar relaciones sexuales, sino que representa más bien el uso del **poder** por los hombres sobre las mujeres. Las mujeres están mucho más expuestas a ser víctimas del acoso sexual precisamente porque carecen o han carecido de poder y/o se encuentran en posiciones más vulnerables e inseguras (laboral y socialmente hablando), pero también corren peligro de padecer semejantes conductas cuando se las percibe como competidoras por el poder.

Según un estudio llevado a cabo por Pernas *et al.* (2000), bajo el título *El acoso sexual en el trabajo en España* el 18% de las trabajadoras españolas se enfrentaba a situaciones en las que los jefes y colegas invadían su espacio físico con insinuaciones sexuales no deseadas o eran objeto del chantaje de jefes que condicionaban su futuro en el trabajo a la aceptación de una relación sexual.

En consonancia con estos datos, el Instituto de la Mujer (2006) y los datos obtenidos de 2007 entrevistas, el 18,6% de las mujeres que participaron en el estudio se sentían discriminadas en su trabajo, y las situaciones más habituales señaladas hacían referencia a “menores sueldos en puestos de la misma categoría (31%)”, la “dificultad de acceso a puestos de mayor nivel” (29,1%), la “realización/asignación de tareas menos cualificadas” (21,3%), “trato verbal discriminatorio” (16,1%) y “mayores dificultades en sectores masculinizados” (14,2%).

A partir de la definición de la Directiva 2002/73/CE mencionada anteriormente, el Instituto de la Mujer destaca que el acoso sexual en el ámbito laboral se inscribe en tres grandes ejes: la violencia contra las mujeres, un entorno laboral sexista y un marco de abuso de poder (tanto jerárquico como de género).

Por lo que se refiere al primero de ellos, el acoso sexual en el ámbito laboral se inscribe en un **contexto de violencia contra las mujeres**, es decir, lo que subyace al mismo es la violencia como instrumento de poder de género, y el carácter sexual sería secundario. Esta violencia de género es una manifestación a nivel social de la desigualdad de género y un mecanismo de subordinación de las mujeres que sirve para reproducir y mantener el *statu quo* de la dominancia masculina (Koss, Goodman, Browne, Fitzgerald, Keita y Russo, citado en Matud, 2002).

En segundo lugar, y como hemos indicado anteriormente, tiene lugar en un **entorno laboral sexista**, en el que se producen otros actos discriminatorios contra las mujeres, tales como las diferencias de salario, el reparto de tareas por género, la inclusión de barreras invisibles basadas en los estereotipos de género (Sarrió, Barberá, Ramos y Candela, 2002). Ejemplo de ello sería la asunción de que las mujeres no se comprometen lo suficiente como para tener éxito (Adler, 1993 y Wahl, 1995), lo que se ve reflejado en fenómenos como la llamada “pared maternal”, asumiendo que cuando se tienen hijos el compromiso organizacional es reemplazado por el familiar, limitando así las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional (Williams, 1999), o la discriminación a la hora de evaluar resultados, incluso cuando produce un producto idéntico al de un hombre, el trabajo de la mujer se suele considerar como inferior (Heilman, 1995). Los logros de las mujeres se contemplan de acuerdo a expectativas de desempeño basadas en estereotipos negativos y, por ello, su trabajo es devaluado por el simple hecho de ser mujer (Nieva y Gutek, 1980; Heilman, 1995; García y López, 2002). Según Munduate (2003) existen barreras psicológicas y una hegemonía cultural que juega en contra de las mujeres.

Además tiene lugar en un **ambiente claramente masculinizado**, en el cual la percepción de las conductas que tienen lugar está totalmente sesgada, y se justifican determinados actos de acoso tanto por hombres como por mujeres. Existe una falta de visibilidad social del acoso sexual y un entorno social que tiende a negarlo y ocultarlo. La gente tiene estereotipos muy fuertes de lo que considera una situación típica de acoso sexual y de acuerdo a esas creencias percibe las situaciones y hace juicios sobre ellas (Popovich, Gehaulf, Jelton, Everton, Godinho, Mastrangelo y Somers, 1996).

En general las mujeres tienden más a ver en determinadas situaciones (principalmente de acoso leve) casos de acoso sexual que los hombres, de la misma forma, son menos tolerantes ante este tipo de conductas que éstos, que suelen actuar quitándoles importancia, desacreditando a la mujer que se queja o atribuyéndole la culpa aludiendo a su actitud “provocadora” (Koss *et al.*, 1995; Fitzgerald y Ormerod, 1991; Gutek, Morasch y Cohen, 1983). Rotundo, Nguyen y Sackett (2001, citado en Matud, 2002) constataron que era más probable que las mujeres consideraran acoso un rango más amplio de conductas sexuales-sociales, aunque las diferencias entre hombres y mujeres son mayores en las conductas que implican un ambiente laboral de acoso hostil (acoso ambiental), en las actitudes despectivas hacia las mujeres, en las presiones para salir juntos o en el contacto sexual físico, que en las proposiciones sexuales o la coerción sexual. En este sentido, se tiende también a calificar de acoso sexual más el acoso que procede de un supervisor que el comportamiento similar que procede de un compañero del mismo nivel (Fitzgerald y Ormerod, 1993), a pesar de que, como veremos en los datos aportados por el Instituto de la Mujer (2006), existe mayor frecuencia de acoso entre los iguales. Así pues, se suele reconocer el acoso en sus situaciones más graves y cuando se trata de casos paradigmáticos, incluso a veces las mujeres no califican de acoso atenciones sexuales u observaciones sexuales no deseadas y se aceptan como comportamientos “normales” de los hombres (Gutek, 1985).

El Instituto de la Mujer (2006), hace referencia al entorno como el caldo de cultivo para que se produzcan este tipo de conductas que las justifica y “normaliza”, sobretodo en sus manifestaciones menos graves. Esta normalización se lleva a cabo a través de conductas sexistas de las que las mujeres son víctimas y, también, partícipes dado que han recibido la misma educación que los hombres. Esto implica un mayor umbral de tolerancia en las víctimas, que desemboca incluso en un bajo nivel de concienciación. Según los datos de la encuesta, tres actitudes conviven en la empresa. La mayoritaria es apoyar incondicionalmente a la víctima (40,6%), sin embargo, casi una tercera parte (30,7%) de los trabajadores y trabajadoras tienden a minimizar el problema, e incluso un 24% se pone frente a la mujer acosada, bien dándole la espalda o bien culpabilizándola. En los casos en los que las mujeres tomaron algún tipo de iniciativa ante el acoso sufrido, los resultados obtenidos no pueden considerarse satisfactorios. De hecho, y aunque afortunadamente en un tercio de los casos cesó el acoso (31,8%), en un 35,8% solo se alivió sin llegar a desaparecer y todavía quedan un grupo de mujeres que permanecen en la misma situación (15,7%) o incluso que padece incidentes más graves (3,9%).

Por lo que se refiere a **la respuesta de este entorno y de la empresa**, los consejos que se reciben del primero son altamente conservadores y escasamente proclives a un enfrentamiento con la situación. De hecho, dos de cada tres consejos recibidos tienen un componente de evitación, frente a una tercera parte que recomienda adoptar acciones para solucionar el problema. Quizá entre otras razones porque son los propios compañeros los que ejercen ese acoso en mayor medida (58,8%) frente al (20,6%) que era realizado por superiores, es decir, fundamentalmente horizontal (Instituto de la Mujer, 2006). Hay algunos patrones de comportamiento comunes, sobre todo en los casos graves y muy graves, tales como la tendencia al sexismo, la agresividad, la escasa empatía o el carácter dominante. Los compañeros de la víctima suelen participar de manera más intensa en los chistes o bromas de contenido sexual, en los piropos, en pedir relaciones sin ejercer presión y en tocamientos y pellizcos; los

superiores, en abrazos y besos no deseados, los tocamientos y pellizcos, los acorralamientos y, en menor medida, en realizar insinuaciones, tanto gestuales como verbales y en realizar acercamientos excesivos; los clientes, muestran sus preferencias en realizar gestos y miradas insinuantes a la trabajadora acosada, así como pedir relaciones, si bien sin ejercer presión. En el caso de la investigación realizada por Pernas *et al.* (2000), los resultados obtenidos fueron distintos, en tanto que, en el caso de las mujeres, éstas eran acosadas por superiores en el doble de ocasiones que por compañeros (39,3% frente al 21,6%).

En cuanto a la **empresa**, su papel en la intervención es muy reducido, únicamente un 8,3% de las mujeres que están sufriendo acoso consideran que la actuación de la empresa podría calificarse de adecuada. La actuación más habitual por parte de la empresa es inhibirse del problema (49,8%). Suelen tomar dos tipos de respuesta ante el acoso sexual: el ocultamiento/la negación de que se esté produciendo un caso de este tipo, o bien la toma de partido por una de las partes, normalmente por el acosador, lo que puede desembocar incluso en el despido de la trabajadora afectada.

En último lugar, se produce en **un marco de abuso de poder**, y puede acompañar a otro tipo de conductas abusivas, no sólo sexistas sino también racistas, homófobas, etc. (Pérez, 1999). El contexto psicológico del acoso sexual está conformado por una relación de poder, ejercido por una de las partes, junto a una reacción de sumisión, por parte de la persona que lo sufre. Se entiende más como un abuso de poder que como una conducta sexual (Instituto de la Mujer, 2006).

Respecto a la **conceptualización** del término acoso sexual, nos gustaría retomar una idea mencionada anteriormente, y es su carácter subjetivo, la valoración que realiza la persona acerca de si esa conducta es molesta o no, aspecto que dependerá de la sensibilidad y vivenciación de cada uno ante la ocurrencia de dichas situaciones y que se encuentra ya en la definición de González (1991). Podemos localizar determinadas conductas, comentarios, acciones, que por diversas razones (p.e. factores culturales, personales,...) no son percibidos por unas personas como molestas y sí lo son por otras. Así pues, no será solo cuestión únicamente de la intencionalidad del acosador, sino de la consideración y evaluación que haga la propia persona de dichas acciones. Es importante señalar que este tipo de subjetividad será principalmente tenida en cuenta en aquellos casos donde el acoso sea de una gravedad menor.

En esta línea, el Instituto de la Mujer (2006) llevó a cabo una conceptualización del acoso sexual en el trabajo, delimitando una serie de situaciones asociadas al acoso utilizando una escala de cuatro posiciones: **no es acoso**, **acoso leve** (chistes, piropos y comentarios sobre las trabajadoras, acercamiento excesivo, miradas insinuantes y pedir reiteradamente citas), **acoso grave** (hacer preguntas sobre la vida sexual, insinuaciones sexuales, pedir abiertamente relaciones sexuales sin presión y presionar después de la ruptura sentimental de un compañero) y **acoso muy grave** (abrazos y besos no deseados, tocamientos y pellizcos, acorralamientos, presiones para obtener sexo a cambio de mejoras o amenazas, realizar actos sexuales bajo amenaza de despido y asalto sexual). La gravedad de las acciones parece ir asociada a la existencia de contacto físico entre el agresor y la víctima. En suma, se diferencia un **acoso sexual de componente verbal**, compuesto por preguntas sobre su vida sexual, insinuaciones sexuales, pedir relaciones sexuales abiertamente,... que son valorados

mayoritariamente como “graves” y un **acoso de componente físico**, señalado como “muy grave”.

El segundo factor que redundaba en la consideración de la gravedad del acoso es la presión ejercida para mantener relaciones sexuales (independientemente de que tenga lugar un contacto físico) siempre que se dé una fuerte coacción (como puede ser la amenaza por despido). Así, el 85% de las mujeres entrevistadas valoraba como acoso muy grave “*las presiones para obtener favores sexuales a cambio de mejoras laborales o bajo la amenaza del despido*”, en tanto que el 89,6% remarcaba la extrema gravedad del acoso cuando el acosador conseguía “realizar actos sexuales bajo presión de despido”.

Como venimos subrayando, el acoso sexual tiene un fuerte componente subjetivo a la hora de valorar las diferentes situaciones que lo producen, es por ello que, en la investigación llevada a cabo por el Instituto de la Mujer (2006), a la hora de establecer la incidencia del acoso sexual en el trabajo se optó por establecer dos diferentes niveles de cuantificación, diferenciando lo que llamaron acoso técnico y acoso declarado.

Conceptualmente se considera **acoso técnico** el padecido en el último año por una trabajadora en cualquiera de las situaciones definidas como acoso sexual, independiente-mente de que ella lo considere o no acoso sexual, y el **acoso declarado** como aquellas situaciones sufridas por una trabajadora en el último año y que ella considera como acoso sexual. Los resultados indican que el 14,9% de las mujeres trabajadoras en España han sufrido alguna situación de acoso sexual en el último año (acoso técnico), sin embargo, este porcentaje se reduce hasta el 9,9% entre las que perciben haber sufrido acoso sexual (acoso declarado). Estos resultados ponen de manifiesto diferencias del 5% entre ambos y es lo que se ha llamado el denomina **vacío perceptivo**, adquiriendo mayor relevancia en las situaciones consideradas leves.

En cuanto a la **socialización** del acoso sexual, las mujeres que sufren acoso tienden a afrontarlo en solitario, ocultar lo ocurrido y circunscribirlo a la esfera personal, aunque conforme aumenta la gravedad del mismo se incrementa la búsqueda del apoyo del entorno cercano. Solo una cuarta parte (25,1%) de las trabajadoras que habían vivido alguna situación de acoso sexual en el trabajo reconocía haber comentado esta situación con alguien de su entorno, quizá porque como mostraba el estudio de Pernas *et al.* (2000), solo el 18% de las personas acosadas había recibido el apoyo de los compañeros. La familia era el recurso menos utilizado (31,5%) frente al 64,5 % que se lo contaba a alguna de sus amistades y el 51,4% a personas relacionadas con su entorno laboral. No aparecen en ningún caso los superiores jerárquicos.

### 1.3.3. Perfil del acosador

Por lo que se refiere al **acosador**, el Instituto de la Mujer (2006) elaboró un perfil del acosador en los casos graves y muy graves que es el siguiente:

- Datos sociodemográficos: la edad no parece ser un elemento determinante, sí el estado civil, ya que **suele tratarse de hombres casados (o con pareja estable) y con hijos.**
- Situación laboral: **suele ocupar un cargo superior a la acosada (normalmente, mando intermedio)** y cuenta con el respaldo incondicional de la dirección de la empresa, así como una larga trayectoria laboral en la misma. Como jefe, presenta un carácter dominante y es calificado de déspota y abusador, ya que utiliza su poder para sus pretensiones personales y trata de manera incorrecta a sus subordinados.
- Perfil psicosocial: se describe como **una persona más fría que impulsiva o pasional, ocupa un papel secundario y es calificado incluso de “perverso” y “maquiavélico”.** Como el perfil del acosador en el *mobbing*, su autopercepción no se ajusta a la imagen que transmite, ya que desde fuera se percibe narcisista, endiosado, soberbio, arrogante, prepotente, manipulador. Además se cree invulnerable.
- Presenta cierto carácter infantil y caprichoso. No acepta un “no” por respuesta y puede resultar vengativo si no consigue lo que pretende, llegando a ejercer sobre la víctima acoso laboral, aislamiento, insultos y vejaciones.
- **Sexista y machista.** En ningún caso considera a las mujeres como sus iguales, dado que su acercamiento a ellas se produce desde el embaucamiento, el abuso de poder y, finalmente, el chantaje.
- Muy **escasa empatía hacia los demás, especialmente hacia las mujeres,** ya que no las valora. Es consciente de estar infringiendo un daño a la otra persona, sabe que se trata de una conducta ilícita o reprochable, aunque no en todos los casos lo entienda exactamente como acoso sexual.
- Se suele observar en ellos **cierta tendencia al acoso.** Es decir, no se trata de que se obsesionen con una trabajadora, de manera excepcional, sino que suelen presentar una conducta repetitiva de menosprecio de género.

#### 1.3.4. Modelos explicativos

En este punto presentamos en primer lugar una revisión realizada por Sbraga y O'Donohue (2000) que recoge a través de cuatro grandes modelos, la evolución y el tratamiento que se le ha dado al acoso sexual. Estos cuatro modelos son el *modelo natural/biológico*, el *modelo sociocultural*, el *modelo organizacional* y el *modelo de rol sexual extralimitado*. En segundo y último lugar, mostraremos un modelo integrador, el *modelo Integrativo* de Fitzgerald, Hulin y Drasgow (1995). El primero de los modelos de la revisión, explicaría las conductas de acoso desde una perspectiva sociobiológica, mientras que el resto acentuarían más los aspectos socioculturales a la hora de explicar tales conductas.

El *modelo natural/biológico*, inscrito en lo que nosotros entendemos como una perspectiva sociobiológica, ha sido utilizado en las salas de justicia con objeto de defender a los autores de acoso sexual. Este modelo sugiere que el acoso sexual no es realmente acoso, es, más bien, un comportamiento natural consecuencia de un apetito sexual más fuerte por parte de los hombres. Como resultado de este mayor impulso sexual, hay un desajuste entre los deseos sexuales de los hombres y las mujeres, lo que da lugar a un comportamiento sexual agresivo en el trabajo. Una

ampliación de esta teoría es que la evolución ha producido diferentes estrategias reproductivas en los hombres y en las mujeres creando un conflicto de intereses que tiene lugar en el trabajo. Como sugieren Studd y Gattiker (1991), y de acuerdo con esta teoría, los hombres tratan de maximizar su éxito reproductivo aumentando la probabilidad de fecundar el mayor número posible de hembras. Al mismo tiempo, las mujeres deben invertir más tiempo y energía en quedarse embarazadas y lo que pretenden es asegurarse que la descendencia tendrá genes adecuados obteniendo los recursos que necesitan de los varones. Como consecuencia de ello, los hombres emiten comportamientos de acoso sexual en el lugar de trabajo con el fin de mejorar la probabilidad de obtener acceso sexual a más mujeres.

El *modelo sociocultural*, se centra en el amplio contexto social y político en que ocurre el acoso sexual. Este modelo propone que los comportamientos de acoso en el trabajo son una extensión de la dominación masculina en la sociedad en la que la organización se sitúa. El acoso sexual es un reflejo del sistema patriarcal en el cual las creencias sociales legitiman las normas masculinas (Pryor, 1987; Vaux, 1993). Se postula que los trabajadores llevan sus propios roles y estereotipos de género al lugar de trabajo. El modelo afirma que los hombres y las mujeres son socializados para que se produzcan interacciones estereotipadas, así, de acuerdo a este modelo, se espera que los hombres muestren comportamientos agresivos y dominantes, mientras que a las mujeres se les enseña a ser pasivas, aquiescentes, sexualmente atractivas, y a que se hagan responsables de su propia victimización. Por consiguiente, se despreocupan de las consecuencias negativas que tienen sus conductas para las mujeres. Según este modelo el género predecirá la victimización mejor que el poder organizacional, los acosadores acosarán a más de una víctima, y las mujeres que tienen trabajos tradicionalmente dominados por varones estarán mucho más expuestas al acoso sexual (O'Donohue, Downs y Yeater, 1998).

El *modelo organizacional*, según Tangri, Burt y Johnson (1982), se ocupa principalmente del contexto inmediato del acoso. Se supone que las empresas facilitan el acoso sexual mediante la creación de relaciones jerárquicas y situaciones de poder que conforman el escenario para que ocurra el acoso sexual. Como resultado de las jerarquías de poder que se establecen en las organizaciones, las personas que ocupan cargos de autoridad tienen la oportunidad de explotar a los trabajadores que ocupan una escala inferior en la jerarquía. Pueden, por lo tanto, abusar de su poder para mantener el dominio y lograr la satisfacción sexual.

El modelo organizacional propone que las condiciones estructurales y ambientales del lugar de trabajo facilitarán o animarán al acoso proporcionando un entorno ideal sobre la base de normas, prejuicios de género y relaciones de poder entre hombres y mujeres (Dekker y Barling, 1998). El modelo organizacional mantiene una relación directa entre las conductas de acoso y factores como las normas (Gutek, 1985; Gutek y Morasch, 1982), factores situacionales (Pryor, La Vite y Stoller, 1993) y el clima laboral (Bond, Mulvey y Mandell, 1993).

Por su parte, el *modelo del rol sexual extralimitado* asume que los trabajadores llevan consigo al trabajo sus expectativas de género a pesar de que esas creencias no son apropiadas para el trabajo. Esta teoría propone que esto ocurre porque la identidad de género es más saliente que la identidad laboral. Hombres y mujeres recurren a estas expectativas de género en sus ambientes laborales, donde son

inapropiadas. De esta forma, es más probable que los conflictos surjan en situaciones donde los estereotipos de rol-género discrepen con los roles laborales particulares de cada género. Estos son lugares donde el género es más pronunciado y se reconoce por encima del rol laboral (Gutek y Morasch, 1982).

Según Sheffey y Scott (1992, citado en Ardouin, Bustos, Jarpa y Oliveiros, 2001), este modelo incorpora aspectos de la teoría del rol, la de categorización y estereotipos, para explicar la manifestación del acoso sexual. El modelo señala que las mujeres en el lugar de trabajo se enfrentan a expectativas de dos roles: los roles de género y los roles laborales. La extralimitación del rol sexual ocurre cuando los roles de género sobrepasan y reemplazan las expectativas asociadas a los roles laborales en el lugar de trabajo, es decir las ven primero como mujeres y luego como compañeras de trabajo. En segundo lugar, los hombres pueden estar acostumbrados a interactuar con mujeres fuera del lugar de trabajo, donde los roles de género son más importantes. Debido a esto, muchas mujeres pueden sentirse más a gusto comportándose de acuerdo al estereotipo de rol femenino, incluso en el lugar de trabajo. Uno de los factores contextuales que se da en el lugar de trabajo es el tipo de actividad que las mujeres realizan en una organización dada, pudiéndose clasificar en tres tipos: trabajos tradicionales (ej. secretaria, enfermera), trabajos no tradicionales (ej. oficial de policía, mecánicos), trabajos integrados (vendedores, personal de banco). Se argumenta que la extralimitación del rol sexual es más probable que ocurra cuando la mujer trabaja en empleos tradicionales y no tradicionales, que cuando trabaja en empleos integrados. En los empleos tradicionales los roles laborales se encuentran más definidos y son más congruentes con los roles típicamente femeninos. En los trabajos no tradicionales los roles de género y los roles laborales son típicamente incongruentes, y las mujeres pueden ser vistas como fuera de su rol; las mujeres en este tipo de trabajos tienden a percibir más situaciones de acoso sexual por sus deseos de integración. En los trabajos integrados es menos probable que los roles de género y laborales sean vistos como independientes, por lo que es menos probable que ocurra la extralimitación del rol.

En último lugar, Fitzgerald *et al.* (1995) proponen un **modelo integrativo** según el cual el acoso sexual en las organizaciones está función de las características del acoso en sí (tipo, frecuencia, duración y características del acosador) y de dos variables exógenas: el clima organizacional y el contexto laboral de la organización en relación al género. El clima organizacional se refiere a aquellas características de la organización que facilitan que exista o no un clima de tolerancia hacia el acoso sexual. Muestras de tolerancia hacia el acoso sexual son: el hecho de que las quejas sobre el mismo no se tomen en serio, que sea arriesgado plantear quejas, que los acosadores tengan poca probabilidad de ser efectivamente castigados, etc. La segunda variable exógena se refiere a si predominan los hombres o las mujeres y a si el tipo de tareas son principalmente masculinas o femeninas (las mujeres que trabajan en contextos predominantemente masculinos tienen más probabilidades de sufrir acoso sexual). Los factores señalados afectan a tres grupos de variables: consecuencias laborales, consecuencias psicológicas y consecuencias de salud, que estarán influidas por dos mediadores: las características de vulnerabilidad personal (características que afectan la susceptibilidad al acoso sexual) y estilos de respuesta (valoración y afrontamiento del acoso sexual).



Según Hesson-McInnis y Fitzgerald (1997), la intensidad y ocurrencia del acoso se encuentran bastante relacionadas con la vulnerabilidad de la víctima, con el hecho de que trabaje en un contexto de trabajo con dominación masculina y que este contexto organizacional sea relativamente tolerante al acoso. No obstante, las formas más extendidas de acoso sexual (chistes, insinuaciones y preguntas) tienen que ver más con las características de la organización que con las características de la víctima.

\* \* \* \* \*

Estas perspectivas o modelos teóricos han sido puestos a prueba a lo largo de la literatura por distintos investigadores y sujetos a diversas críticas, a continuación presentamos algunas de estas limitaciones.

En cuanto al modelo natural/biológico, Tangri y Hayes (1997) destacan el hecho de que normalmente los perpetradores son hombres de edad avanzada, y sus objetivos son mujeres más jóvenes. Si la teoría del apetito sexual se sostuviese, los protagonistas de las historias de acoso sexual serían hombres jóvenes y mujeres mayores (Gutek, 1985; Pryor, 1987). Los investigadores se plantean otras explicaciones alternativas, indicando, por ejemplo, que no está claro por qué las mujeres que no se pueden quedar embarazadas no están más predispuestas a encuentros sexuales ocasionales en los lugares de trabajo o por qué las mujeres, que son las que eligen, no prueban muchos candidatos en el trabajo como futuribles padres. Llegan a la conclusión de que las pruebas para la teoría evolucionista del acoso sexual son contradictorias.

Por lo que se refiere el modelo sociocultural, Sbraga y O'Donohue (2000) consideran este modelo como un acercamiento al acoso sexual demasiado simplista. En primer lugar, la socialización del rol de género ha pasado a ser más flexible con el tiempo lo que permite un comportamiento más andrógino, lo cual no parece haber disminuido la incidencia del acoso sexual (Bem, 1993). En segundo lugar, el acoso sexual no es un comportamiento normativo para la mayoría de los hombres, de lo contrario las empresas tendrían que cerrar debido a la avalancha de denuncias, aunque sólo un porcentaje de las mujeres informaran de sus experiencias. Además, muchos hombres no se despreocupan de las consecuencias negativas del acoso sexual para las mujeres. Ejemplo de ello son los trabajadores de recursos humanos, abogados, psicólogos y otros que expresan una verdadera preocupación hacia las mujeres que han sido objeto de acoso sexual. Este modelo pasa por alto el hecho de que el contexto sociocultural es siempre cambiante, sin observarse cambios en el fenómeno del acoso sexual en el lugar de trabajo.

Respecto del modelo organizacional, se ha criticado el hecho de que parece dirigirse al entorno en el que el acoso sexual se produce, pero se despreocupa de las diferencias individuales.

Finalmente, Gutek y Morash (1982), encontraron que el modelo de rol extralimitado, explicaba mejor el acoso sexual que los modelos natural/biológico, sociocultural o organizacional por si solos. Sin embargo, no tendría en cuenta las características de la víctima o del acosador, ni las posibles variables organizacionales de interés que aparecían al revisar la literatura existente en este tema.

### 1.3.5. Consecuencias

Los efectos del acoso sexual en las organizaciones conllevan consecuencias negativas tanto para la persona que lo sufre como para la empresa que lo padece. Afectan a la persona de distintas formas y no se circunscribe solamente a la esfera laboral sino que afecta a las personas en ámbitos como el familiar o en las relaciones personales. Por lo que se refiere a la empresa puede afectar a las relaciones interpersonales, productividad, rendimiento y por supuesto al clima e imagen de la empresa.

Por lo que se refiere a *la persona*, el acoso sexual se puede manifestar, *a nivel psicológico*, en reacciones relacionadas con el estrés como los traumas emocionales, la ansiedad, la depresión, estados de nerviosismo, sentimientos de desesperación y de indefensión, impotencia, cólera, aversión, asco, culpabilidad, baja autoestima, vergüenza, temor, descenso del bienestar emocional, enfado, miedo, irritabilidad, sentimientos de alienación, vulnerabilidad, pérdida de deseo sexual y problemas en las interacciones familiares (Cleveland y McNamara, 1996; Crull, 1982; Gutek y Koss, 1993; Hanisch, 1996; Koss, 1990; Pryor y Day, 1988; Swanson, Piotrkowski, Keita, y Becker, 1997).

A nivel *físico*, pueden presentar trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, náuseas, hipertensión, úlceras, en definitiva, sintomatología física asociada a estrés (Echeburúa, 1994; Swanson *et al.*, 1997).

En cualquier caso, hay que tener en cuenta que el impacto del acoso en una persona estará moderado por su vulnerabilidad y por los estilos de respuesta que adopte ante la situación concreta. Por otra parte, es importante reseñar que, en muchos casos, las consecuencias negativas son las mismas entre aquellas personas que ante una situación de acoso la etiquetan como tal y quienes no lo hacen (Schneider, Swan y Fitzgerald, 1997). Por ello, a la hora de determinar las consecuencias del acoso, es más importante la propia experiencia de acoso y las circunstancias que la envuelven que el hecho de considerarse uno mismo como víctima de este tipo de comportamiento (Pérez, 1999).

Con relación a la *empresa*, ésta debe asumir los costes derivados del absentismo, de las bajas laborales y de los posibles litigios, así como de la nueva contratación de empleados (Faley, Knapp, Kustis y Dubois, 1999). Hay evidencia de que la prevención del acoso sexual ahorraría más dinero que el coste de permitir que continúe (Rubenstein, 1987). El acoso sexual puede ser la razón de que empleados valiosos abandonen o pierdan su puesto de trabajo, cuando, por otra parte, habían dado muestras de un buen rendimiento (Cleveland y McNamara, 1996; Hanisch, 1996; Koss, 1990; Pryor y Day, 1988).

Asimismo, si la empresa consiente un clima de tolerancia hacia el acoso sexual, su imagen puede verse dañada en el supuesto de que las víctimas se quejen y hagan pública su situación. También se verían expuestas a graves compensaciones económicas, ya que cada día son más los países en que una acción judicial a instancia de las víctimas puede fácilmente determinar daños e imponer sanciones económicas.

Las consecuencias para la **sociedad**, en su conjunto, podrían resumirse diciendo que el acoso sexual impide el logro de la igualdad, condona la violencia sexual y tiene efectos negativos sobre la eficiencia de las empresas, ya que entorpecen la productividad y el desarrollo. El acoso sexual dificulta el desempeño de las funciones y la satisfacción de llevarlas a cabo.

### 1.3.6. Prevención del acoso sexual

Por lo que se refiere a las distintas formas de intervención sobre el acoso sexual, la mayoría de las propuestas que encontramos en la literatura se han centrado en el nivel organizacional, concretamente en el clima organizacional. Según indican Hesson-McInnis y Fitzgerald (1997), es en este nivel donde se presenta mayor probabilidad de éxito, muy por encima de la modificación de las inclinaciones individuales, actuando sobre dos de los predictores más importantes, el clima permisivo y el contexto de dominación masculino, tanto en número como en atribución de roles.

Entre las medidas a tomar por parte de la empresa, encontramos unas referidas a las condiciones generales que han de darse en una organización previa a la aparición del acoso sexual, otras que harían alusión a los procedimientos a seguir en caso de detectarse una situación de esta índole y, en última instancia, las medidas referidas a la rehabilitación y reinserción de la persona tras un proceso grave de acoso sexual.

A nivel de **prevención primaria**, encontramos que por parte de la empresa sería necesaria (INSHT, 1999; Ibáñez, Lezauns, Serrano y Tomás., 2007):

- (a) *La declaración de principios* por parte de los empresarios en el sentido de mostrar su implicación y compromiso en la erradicación del acoso sexual. Esta declaración pública debe ir dirigida a toda la plantilla y manifestará que, de acuerdo a la política de empresa, las conductas de acoso ni se permitirán ni perdonarán y se explicitará el derecho a la queja de los trabajadores cuando esto ocurra.
- (b) *Elaboración de un plan de prevención* del acoso sexual. Este plan implica el previo análisis de la situación concreta de la empresa teniendo en cuenta aspectos de caracteres organizacionales que pueden originar los riesgos: el ambiente y organización del trabajo, la información interna y la gestión, el número de hombres y mujeres de la empresa, la edad de los mismos, el puesto que desempeña cada uno/a de ellas, su propio carácter y personalidad y las ideas preconcebidas que las personas tienen sobre el género contrario, entre otros.
- (c) *El establecimiento de protocolos de actuación* bien estructurados. Estos han de ser claros, rápidos y precisos, y determinar los pasos a seguir por parte de la víctima desde el primer momento. Poner en marcha un sistema de comunicación interna y resolución de conflictos que, de forma satisfactoria y objetiva, reduzca la indefensión en la que pueden encontrarse las víctimas de la empresa. Estos protocolos deberían realizarse a través de personas que actúen como mediadoras más concretamente con Agentes de Igualdad, frente a otros casos donde suelen llevar a cabo estos protocolos directores/as de departamento sin la formación necesaria en este ámbito.

- (d) *Proporcionar formación general* a responsables de la gestión, personal de recursos humanos y responsables de prevención, que les permita identificar los factores que contribuyen a que no se produzca acoso. Aquellos a quienes se asignen cometidos específicos en materia de acoso sexual habrán de recibir una formación especial para desempeñar con éxito sus funciones (información legal sobre la materia, habilidades sociales para manejar conflictos, procedimientos de actuación,...). En los programas generales de formación de la empresa se puede incluir el tema del acoso.
- (e) *Identificar y difundir* las características del acoso en el sector concreto en el que se actúe clarificando a quién afecta, mediante que mecanismos o acciones concretas se desarrolla y qué consecuencias tiene, principalmente en aquellos ambientes donde la población sea mayoritariamente masculina.
- (f) *Incluir un plan de igualdad* independientemente del número de trabajadores de la empresa, que contenga objetivos a corto, medio y largo plazo para evitar la discriminación y conseguir la igualdad real entre mujeres y hombres. A nivel de prevención secundaria, y por lo que a los procedimientos se refiere, cuando se ha detectado el caso de acoso sexual, deben existir tanto procedimientos informales que buscan solucionar el problema a través de la confrontación directa, como procedimientos formales que buscan la investigación del asunto y la imposición final de sanciones si se confirma la existencia de acoso.

A nivel de **prevención secundaria** y por lo que a los procedimientos se refiere, cuando se ha detectado el caso de acoso sexual, deben existir tanto procedimientos informales que buscan solucionar el problema a través de la confrontación directa, como procedimientos formales que buscan la investigación formal del asunto y la imposición final de sanciones si se confirma la existencia de acoso.

La empresa tiene que poner a disposición de la persona acosada todos los recursos que sean necesarios, debe asignar una persona para ofrecerle consejo y asistencia, así como para participar en la resolución de los problemas.

Otras posibles medidas por parte de la empresa son:

- Hablar directamente con el acosador para intentar reconducir la situación
- Recabar apoyos del entorno laboral de la persona acosada
- Plantear el problema ante la dirección solicitando su intervención
- Acudir al Servicio de Prevención solicitando la evaluación de riesgos psicosociales del área de la persona afectada y la implantación de medidas preventivas
- Reclamaciones correspondientes si la persona está de baja
- Intervención de los delegados de prevención
- Si la dirección no responde adecuadamente presentar denuncia ante la Inspección de Trabajo
- Denuncias por la vía civil y penal hacia las personas que han realizado acoso
- Denuncias públicas dirigidas tanto al personal de la empresa como a la institución

Por lo que se refiere a la *intervención terciaria*, iría encaminada a la rehabilitación de la persona en la empresa (médica, psicológica y social), normalización de su situación, a través de medidas orientadas a la reincorporación a la empresa una vez dada el alta médica así como a la protección de posibles represalias. Posibles medidas podrían ser:

- (a) *El seguimiento individual*. Control y supervisión individual por parte de los Agentes de Igualdad o supervisores internos a la empresa o en su caso por agentes externos, para cerciorarse que no se reproducen situaciones de acoso sexual.
- (b) *Asistencia psicoterapéutica y grupos educativos*. Asistencia especializada por parte de médicos o psicólogos a nivel individual y grupal mediante la asistencia a grupos de apoyo.

Según Perry, Kulik y Schmidtke (1998) y Moyer y Nath (1998), además de las políticas de prevención organizacionales como las descritas anteriormente, la prevención se ha centrado también en programas educativos y de entrenamiento para las potenciales víctimas y acosadores. En estos programas educativos y de entrenamiento para las posibles víctimas se ha pretendido ilustrar las distintas formas de acoso sexual. El objetivo ha sido cambiar a través de las políticas y procedimientos las actitudes y comportamientos sobre el acoso sexual. Estos programas están basados en los principios del aprendizaje vicario y, utilizan medios audiovisuales con el objetivo de producir un incremento en la habilidad para reconocer conductas de acoso sexual y para aceptar las diferencias de género, además de eliminar las diferencias entre la habilidad para reproducir conductas de acoso entre hombres y mujeres (Blakely, Blakely y Moorman, 1998).

Los programas de entrenamiento para acosadores, a través de la misma metodología (utilización del vídeo) han tenido por objetivo reducir los comportamientos inapropiados e incrementar el conocimiento sobre acoso sexual, aunque no han resultado ser tan efectivos para cambiar actitudes a largo término como métodos como el “role-playing”, discusiones de grupo, etc.

#### **1. 4. El Síndrome de Desgaste Profesional o “burnout”**

Las características psicosociales del trabajo han cambiado durante las últimas décadas como respuesta a las tendencias de la economía global y el incremento de las demandas en la vida laboral (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson y Lundberg, 2006; Landbergis, 2003; Sennett 2006). Ejemplo de este tipo de cambios son el aumento de la presión laboral, de la competitividad de las empresas manufactureras, de la demanda de la industria, de los consumidores en la industria de los servicios, del rápido desarrollo de la industria tecnológica que lleva consigo una exigencia continua de demandas en horarios, en recursos (personales y organizacionales), en procesos de aprendizaje, en inseguridad laboral o la dificultad de conciliar la vida privada y la vida laboral (Allvin y Aronson 2001; Shirom 2003; Sparks, Faragher y Cooper, C., 2001).

Una de las consecuencias de este nuevo tipo de exigencias es el *burnout*. El “síndrome de desgaste profesional” o “*burnout*” surge como respuesta al estrés crónico que experimenta el individuo en las organizaciones, y afecta a un gran porcentaje de la población, estimándose que un 23% de los trabajadores europeos la padecen (Paoli y Merllié, 2001).

#### **1.4.1. Definición**

El término de *burnout* aparece en la literatura científica en la década de los 70 principalmente a partir de los trabajos de Freudenberger (1974, 1975) y de Maslach (1976), en estudios sobre profesiones de “*servicios humanos*” o profesiones orientadas a las personas (educación, servicios sociales, sanidad, justicia, salud mental,...) (Cherniss 1993; Leiter, 1991a, 1992; Ortega y López, 2004), ya que se consideraba que tan solo los profesionales dedicados a trabajos “de contacto” con personas (sector sanitario, educación, servicios, etc.) eran susceptibles de sufrir este síndrome, aunque hoy en día sabemos que también pueden sufrirlo otro tipo de profesionales (Maslach y Leiter, 1997). Según Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001) el *burnout* puede surgir en cualquier ámbito laboral siempre que no exista un equilibrio entre las demandas laborales y los recursos de que dispone la persona que trabaja para satisfacerlos, manifestándose en cualquier actividad laboral mediante un agotamiento emocional consecuencia de la tensión física, afectiva o cognitiva y una desvinculación que consiste en un distanciamiento de las obligaciones y responsabilidades laborales.

Desde las primeras publicaciones podemos encontrar una gran cantidad de definiciones, modelos teóricos y distintos componentes respecto a este concepto. Sin embargo, existen aspectos comunes a todas ellas, aspectos que Hernández, Olmedo, y Ibáñez (2004) resumen en tres tendencias: 1) la mayoría de trabajos estaban orientados a las personas, a los profesionales de servicios humanos, aunque variando las ocupaciones (sanitarios, profesores, abogados, oficiales de policía, psicoterapeutas, oficiales de correccional, etc.) (Burke, 1994; Leiter, 1991a, 1992; Maslach y Jackson, 1979; Schaufeli, Bakker, Schaap, Kladler y Hoogduin, 2001); 2) la investigación tiende a centrarse en factores laborales y en variables como la satisfacción laboral, sobrecarga, conflicto de rol, abandono, absentismo, antigüedad laboral, etc. (Corrigan, Lickey, McCracken, Oliver, Backs, Rashid, Campion y Davies-Farmer, 2001; Morgan, Haveren y Pearson, 2002; Olmedo, Santed, Jiménez y Gómez, 2001; Westman y Etzion, 2001; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertieni y Holz, 2001). Pero también encuentran relaciones con variables demográficas (género, edad, estado civil, número de hijos, etc.) (Brotheridge y Grandey, 2002; Greenglash y Burke, 2001; Olmedo *et al.*, 2001); y 3) la mayoría de los estudios sigue una metodología correlacional con recogida de datos a partir de autoinformes en un momento concreto y no siempre utilizando muestras representativas.

Por lo que se refiere a la delimitación conceptual del término, se pueden apreciar desde un principio dos perspectivas claramente diferenciadas: una de carácter clínico, orientada al diagnóstico, y otra de carácter psicosocial, orientada a la explicación del fenómeno, que atiende a su etiología y desarrollo. Estas perspectivas no deben ser entendidas como aproximaciones excluyentes entre sí, sino como complementarias (Gil-Monte, 2005).

La *perspectiva clínica*, representada por Freudenberger (1974), entiende el *burnout* como un estado al que se llega como consecuencia del estrés laboral y está en línea con el modelo clásico de salud-enfermedad. Por lo que se refiere a sus aportaciones, resulta de gran utilidad a efectos prácticos de diagnóstico pero no para la comprensión del fenómeno, ni para su tratamiento o prevención.

Freudenberger (1974), se centra en su sintomatología y en temas de salud mental y lo define como un “conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador y que implican una sensación de fracaso”, entre otras cosas por la persistencia en plantearse metas inalcanzables.

En la misma línea encontramos, los primeros trabajos de Pines, Aronsson y Kafry (1981) que definen el síndrome de desgaste profesional como "un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente". Esta definición de soporte empírico dará lugar a un inventario para la evaluación del síndrome que no circunscribe el *burnout* al contexto organizacional, la *Tedium Measure* TM (1981) que pasará a denominarse *Burnout Measure* (BM) años más tarde tras un replanteamiento conceptual del constructo por parte de los autores (Pines y Aronsson, 1988). La BM es el segundo cuestionario más ampliamente utilizado, es un instrumento fiable y válido que indica que el nivel individual de agotamiento emocional es el elemento nuclear del síndrome de desgaste profesional (Alarcón, Vaz y Guisado, 2002). Estos autores introducen el término “*tedium*” entendido como el resultado de presión crónica (física, mental o emocional). Este concepto, es más amplio que el de *burnout* y además, trasciende al ámbito organizacional permitiendo la posibilidad de aparición del síndrome ante cualquier evento o proceso suficientemente aversivo que cumpla la anterior caracterización. El *burnout*, según estos mismos autores, sería el síndrome que padecerían los profesionales de los trabajos relacionados con servicios humanos, mientras que *tedium* quedaría para describir a las demás profesiones.

Autores como Burke y Richardsen (1993) no aprecian diferenciación entre *burnout* y *tedium*, ya que para éstos ambos conceptos son idénticos en términos de definición y sintomatología.

Por lo que se refiere a la *perspectiva psicosocial*, está representada por los estudios de Maslach (1976) y parte del estudio de las emociones en el lugar de trabajo así como de las interacciones en el contexto laboral. La perspectiva psicosocial considera el *burnout* como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y de orden personal, con manifestaciones bien diferenciadas en distintas etapas como se indica en los trabajos de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), Leiter (1988), Maslach y Jackson (1981), Schaufeli y Diederonck (1993), entre otros.

Maslach y Jackson (1981) lo definen como un “síndrome de agotamiento emocional, personalización deficiente de las relaciones humanas o deshumanización y reducción del sentido de realización personal, que se da en personas que trabajan en tareas asistenciales y educativas, y afecta a los profesionales que están intensamente en contacto directo con otras personas (p.e. profesionales de la salud y servicios

sociales)”. Esta definición surge al igual que el modelo de Pines *et al.* (1981) como consecuencia del estudio empírico que las autoras habían ido desarrollando, y estaría formado por tres dimensiones: agotamiento, despersonalización, y falta de realización personal, dando lugar al inventario *Maslach Burnout Inventory* (MBI), que es el cuestionario más utilizado en este ámbito. Aunque como veremos en el transcurso de esta revisión se han realizado distintas conceptualizaciones (Cherniss, 1989; Golembiewski *et al.*, 1983; Leiter, 1988; la de Maslach y Jackson (1981) ha sido la más aceptada por la comunidad científica y tomada como referencia para el desarrollo de posteriores modelos.

Dentro de la *perspectiva psicosocial*, nos gustaría destacar las aportaciones de otros autores como Cherniss (1980a), cuyo modelo presentaremos más adelante y que fue uno de los primeros autores es destacar la importancia del trabajo como antecedente en la aparición del *burnout* así como el papel del afrontamiento. Para Cherniss (1980a) el *burnout* es un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo, de acomodamiento psicológico, donde destaca tres momentos, *el desequilibrio entre demandas en el trabajo y los recursos individuales* (estrés), *la respuesta emocional a corto plazo*, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión) y *los cambios en actitudes y conductas* (afrontamiento defensivo).

Con este planteamiento el autor será uno de los primeros defensores de la importancia de las estrategias de afrontamiento en este ámbito, creándose posteriormente una corriente que incidirá en la importancia de este tipo de estrategias. Es el caso de Farber (1984), que subraya el papel de las estrategias de afrontamiento inadecuadas como mediadoras entre los eventos estresantes y las manifestaciones de agotamiento emocional y físico, o Shinn, Rosario, March y Chestnut (1984) que sitúan cada vez más al estrés laboral como antecedente necesario para la aparición del síndrome.

Años más tarde y centrándose en el afrontamiento, autores como Leiter (1991) considerarán el síndrome de desgaste profesional como una función del patrón de afrontamiento del individuo, que está condicionado por las demandas organizacionales y los recursos exigidos. Para Leiter (1991), el *burnout* incluye una interacción compleja de factores cognitivos con respecto a las atribuciones causales concernientes al trabajo y a las aspiraciones de progreso profesional. En esta misma línea Kushnir y Melamed (1992), lo definen como “el vaciamiento crónico de los recursos de afrontamiento, como consecuencia de la prolongada exposición a las demandas de cargas emocionales”, con lo que se va asentando una corriente de estudios que enlazan *burnout* y estrategias de afrontamiento. De hecho, Wallace y Brinkerhoff (1991) señalan que paradójicamente la despersonalización (una de las dimensiones propuestas por Maslach), sería propiamente una estrategia de afrontamiento conducente a combatir el síndrome, mientras que para Moreno y Oliver (1993) el *burnout* sería la consecuencia de un afrontamiento incorrecto del trabajo de asistencia y de las preocupaciones ligadas a él.

Por lo que se refiere a la relación con otros conceptos, se ha relacionado con estrés, depresión, fatiga, ansiedad, insatisfacción laboral, sobrecarga de trabajo, etc. Autores como Nagy y Nagy (1992) lo conceptualizan como un descriptor del estrés laboral, mientras que Starrin, Larsson y Styrborn (1990) lo diferencian del estrés, matizando que mientras el estrés puede ser experimentado positiva o negativamente por el individuo y es de duración más breve, el *burnout* es un fenómeno exclusivamente



negativo y con un proceso más largo. Con respecto a la depresión, esta implicaría bajo estado de ánimo generalizado mientras que el *burnout* es temporal y específico al ámbito laboral (Guerrero y Vicente, 2001). Para Marquínez y Ayala (1995) no se identifica con sobrecarga, ni es un proceso asociado a la fatiga sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto. Por lo que se refiere a la fatiga mental implica un proceso de recuperación mucho más rápido, y en ocasiones de éxito, que no va acompañada de sentimientos de baja realización personal (Lorente, Salanova y Martínez, 2007).

Como hemos podido apreciar, el origen de las definiciones de este síndrome se sitúa en las variables organizacionales aunque parece claro que las variables personales ejercen una influencia indudable en todo el proceso. En este sentido, se ha señalado que no todas las personas se ven afectadas de igual forma por los estresores psicosociales, ni responden del mismo modo ante las situaciones de estrés, sino que existe una gran variabilidad individual al respecto (Antonovsky, 1987; Kobasa, 1979; Lazarus y Folkman, 1984; Moya, Serrano, González, Rodríguez y Salvador, 2005) y adquieren gran importancia en los últimos años las variables de personalidad y los recursos personales que generan los individuos (Schaufeli y Bakker, 2004).

Finalmente, en cuanto a las profesiones con más prevalencia, desde las primeras conceptualizaciones se ha considerado que los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización son los más proclives a desarrollarlo (Aranda, 2006; Calíbrese, 2006; Moreno, Oliver y Aragonese, 1991; Ortega y López, 2004) oscilando los porcentajes obtenidos en muestras españolas entre un 17 % (Del Río y Perezagua, 2003) hasta un 71% en atención sanitaria (Martínez y Del Castillo, 2003). Ejemplo de este baile de porcentajes son las investigaciones realizadas con médicos de atención primaria y especializada, cirujanos dentistas, profesionales de enfermería, maestros, educadores y trabajadores sociales, administrativos, monitores de educación especial, voluntarios, psicólogos, funcionarios de instituciones penitenciarias,... (Atance, 1997; Beleña, Báguena y Palacios, 2006; Blanch, Aluja y Biscarri, 2002; Demerouti *et al.* 2001; Díaz, Lartigue y Acosta, 2001; Leiter, 1991a, 1992; Maslach y Jackson, 1979, 1981, 1982, 1984; Manzano y Ramos, 2000; Ortega y López, 2004; Toppinen-Tanner, Kalimo y Mutanen 2002). Sin embargo, también se han realizado estudios en ámbitos menos comunes como mujeres de trabajadores (Westman, Etzion y Danon, 2001), vendedores (Sand y Miyazaki, 2000), ingenieros y técnicos (Etzion, Eden y Lapidot., 1998) o deportistas (Raedeke y Smith, 2001).

#### 1.4.2. Dimensiones

Como hemos visto anteriormente, el síndrome de desgaste profesional es un proceso de estrés crónico en el que de acuerdo a las investigaciones de Maslach y Jackson (1981), y tomando como referencia el instrumento *MBI* de los mismos autores, se pueden encontrar tres dimensiones. Éstas son el resultado de un proceso inductivo fruto del análisis factorial de los ítems que componen el cuestionario y en base a ellas se ha establecido la definición del síndrome (Gil-Monte 2005). En cuanto a las dimensiones del *burnout* y su proceso, según el Modelo Conceptual Multidimensional

(Maslach y Jackson, 1981; Maslach y Leiter, 1997, 2005, 2008; Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996) este constructo, estaría formado por 3 dimensiones:

La primera de ellas es el ***cansancio físico y emocional (agotamiento)*** que consistiría en una disminución o pérdida de recursos emocionales, caracterizado por la pérdida progresiva de energía, desgaste y agotamiento. Este constituye el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, desde el punto de vista profesional. A estos sentimientos pueden sumarse los de frustración y tensión en los trabajadores que se dan cuenta que ya no están en condiciones de gastar más energía para la atención de su cliente o demás personas como estuvo en situaciones pasadas. Esta dimensión es la manifestación más obvia del síndrome, la que más se ha estudiado, y la que se ha analizado de forma más rigurosa. Aunque refleja la dimensión de estrés, falla a la hora de reproducir los aspectos críticos de las relaciones que la gente tiene con su trabajo. No es algo que simplemente se padece, más bien, provoca acciones que distancian a la persona cognitiva y emocionalmente del propio trabajo, presumiblemente como una forma de afrontar la sobrecarga.

En segundo lugar, la ***despersonalización (cinismo)*** se refiere a una serie de actitudes de aislamiento, de pesimismo y negativismo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse del agotamiento. Existe un distanciamiento frente a los problemas, e incluso se culpabiliza a los demás del propio problema. Se desarrolla una actitud impersonal, mostrándose distanciado, a veces cínico y usando etiquetas despectivas o bien tratando de hacer culpables a los demás de las propias frustraciones. El cinismo (despersonalización) es un intento de distanciarse uno mismo de distintos aspectos del trabajo, es una reacción inmediata al agotamiento, tal es la reacción que se ha encontrado una elevada correlación en un amplio rango de organizaciones y ocupaciones. Se considera que el agotamiento y el cinismo son las medidas primarias del *burnout*, que van juntas y que se refuerzan.

***La falta de realización profesional (baja eficacia profesional)***. En esta dimensión el sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales, aunque también puede surgir el efecto contrario en el que el sujeto redobla sus esfuerzos, capacidades e intereses aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable. Es un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se le requieren exceden su capacidad para atenderlas debidamente. Suele haber respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, estado de ánimo bajo, agotamiento físico y psíquico, descenso de la productividad en el trabajo, lo que conlleva una escasa o nula realización personal.

Esta dimensión de baja eficacia muestra una relación más compleja con las otras dos dimensiones, aparece unas veces directamente relacionada y otras aparece de forma más independiente.

#### **1.4.2.1. Evolución del proceso**

Con respecto a la *evolución del proceso*, la primera dimensión que surge es la de agotamiento emocional, generalmente relacionada con las excesivas demandas

provenientes del ejercicio del trabajo. Ante esta sobrecarga de demandas el sujeto adopta una postura defensiva, de distanciamiento (despersonalización), lo cual lleva finalmente al sujeto a un sentimiento de incompetencia o de inadecuación profesional, que implica una disminución del sentimiento de realización personal en el trabajo (Hobfoll y Freddy, 1993; Leiter y Maslach, 1988; Maslach y Jackson, 1981, 1982; Taris, Le Blanck, Schaufeli y Schreuers, 2005).

Sin embargo, no existe un acuerdo de los distintos autores respecto a como se desarrolla el síndrome, es decir, que dimensiones darán lugar a la aparición de las otras, así como que tipo de relaciones mantienen unas dimensiones como otras.

Para Golembiewski *et al.* (1983) primero se desarrollaría la despersonalización, luego la baja realización personal y por último el agotamiento emocional. En cambio para Leiter y Maslach (1988), el agotamiento emocional es el elemento central del síndrome, del que se derivarán la despersonalización y la baja realización personal en el trabajo. Según Leiter (1993), la baja realización en el trabajo es considerada como una variable no relacionada causalmente con el agotamiento emocional ni con la despersonalización, es el agotamiento emocional como producto de la respuesta continuada a estresores (estrés prolongado o crónico) el que desarrolla las actitudes de despersonalización en el individuo. Para otros autores como Shirom (1998), el cinismo y la baja realización serían aspectos incidentales o innecesarios. Por su parte Lee y Ashforth (1993) presentan la despersonalización y la baja realización personal como efectos contingentes al agotamiento emocional; la despersonalización y la baja realización personal constituyen los componentes actitudinales del síndrome. Mientras que para Van Dierendonck, Schaufeli y Buunk (2001) sería la baja realización personal la dimensión central.

### 1.4.3. Evaluación

Aunque hemos visto que hay una falta de consenso a la hora de dar una definición del constructo, el hecho de que el MBI, planteamiento empírico que justifica que la definición de Maslach y Jackson (1981), haya sido utilizado de forma casi unánime por los distintos autores para la realización de sus investigaciones, nos hace pensar que sí existe cierto consenso en afirmar que la conceptualización más aceptada de *burnout* es la que ofrecen estas autoras.

Como hemos indicado anteriormente, el MBI mide agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización profesional, considerándose una herramienta estándar y ampliamente utilizada en investigación. Fue diseñado originariamente para ser utilizado con personas que trabajaban en servicios sociales y profesionales de la salud que trabajan en contacto directo con personas a las que destinan esos servicios, MBI – Human Services Survey (MBI-HSS). Más tarde se desarrolló una versión ligeramente modificada para utilizarla con gente que trabajaba en el ámbito educativo MBI – Educators Survey (MBI-ES), donde principalmente se sustituyeron vocablos para adaptarlos a otras profesiones. Posteriormente, debido al aumento del interés de ocupaciones que no están orientadas a un trato tan directo con el cliente, se desarrolló una tercera versión del MBI – General Survey (MBI-GS) (Schaufeli et al., 1996). El MBI-GS evalúa las mismas tres dimensiones originales pero etiquetadas en

términos más generales (agotamiento, cinismo, e ineficacia) y ello manteniendo una estructura factorial consistente a lo largo de una variedad de ocupaciones, así mismo se redefine el burnout como “una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo” (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). Esta tercera versión surge también por la necesidad de mejorar aspectos metodológicos, especialmente el factor de despersonalización ya que en las áreas en las que la atención a los usuarios no era asistencial, o no existía una interacción con los clientes, se obtenía un solo factor que agrupaba los componentes de cansancio emocional y despersonalización (Leiter, Clark. y Durup 1994).

Según Alarcón *et al.* (2002) el MBI no da información al clínico de cuáles son los puntos sobre los que se debe intervenir, así como del grado de afección del síndrome, por lo que sería necesario complementarlo con evaluaciones de expertos que faciliten puntos de corte que señalen niveles de intervención. También hacen hincapié en el interés de utilizar otras metodologías de evaluación sobre el síndrome (como, por ejemplo, autorregistros o entrevistas individuales) que seguramente ayudarían a conocer más sobre los procesos individuales de instauración y mantenimiento del síndrome, contribuyendo a señalar la dirección en la que debería seguir la investigación sobre evaluación y tratamiento del *burnout*.

Por su parte Ortega y López (2004) señalan respecto del MBI problemas como que: centra los enunciados en las propias emociones y sentimientos, pero no hace referencia a las conductas que dejan de hacerse o se hacen cuando surgen dichas emociones y sentimientos; algunos términos no son claros conceptualmente, pues pueden variar su significado a nivel individual; la escala de baja realización personal posee un menor número de ítems respecto a las otras dos escalas; y que se trata de un formato cerrado que no se ajusta a las diversas condiciones que se pueden crear en el ambiente de trabajo que posiblemente mantenga una situación de sufrimiento en una persona.

#### **1.4.4. Modelos conceptuales**

Hay distintos modelos teóricos sobre el origen del síndrome de desgaste profesional que van desde explicaciones individuales e interpersonales, hasta acercamientos organizacionales y sociales. Muchos de estos modelos comparten la asunción básica de que tiene lugar algún tipo de discrepancia entre los empleados motivados y las condiciones laborales desfavorables que conducen vía un afrontamiento disfuncional al *burnout* (Schaufeli y Enzman, 1998), específicamente surgirían de la combinación de altas demandas (físicas, psicológicas, sociales y organizacionales) y bajos recursos (personales y de la organización) en el trabajo (Demerouti *et al.*, 2001; Schaufeli y Baker, 2004).

Sin embargo, los autores suelen discrepar en lo referente al síntoma que se presenta en primer lugar, la secuencia del proceso, en el protagonismo que conceden a cada uno de sus síntomas globales, en los mecanismos explicativos o en las estrategias que el individuo puede emplear para manejarlo.

A continuación vamos a presentar los modelos más importantes que intentan explicar el desarrollo del proceso de *burnout*, a saber: el modelo de Cherniss (1980a y b), el modelo de Golembiewski *et al.* (1983), el modelo de Leiter (1988, 1989, 1993), el modelo de Koeske y Koeske (1989) que considera el *burnout* como constructo unidimensional, y finalmente el modelo de demandas/recursos de Demerouti *et al.* (2001).

En primer lugar, el **modelo de Cherniss** (1980a y b, citado en Garcés de Los Fayos, 2003) entiende el *burnout* dentro de un marco de interacciones, según el cual las fuentes de estrés, que están en la base de la aparición del síndrome, es preciso conceptualizarlas en relación a la influencia del marco laboral, las características de la persona y el cambio de actitudes de la misma. Según este modelo, el marco laboral es uno de los agentes potenciales de estrés y en él se destacan diversos factores: orientación, carga en el trabajo, estimulación, ámbito de clientes y contactos mantenidos, autonomía en el trabajo, estilo de dirección y supervisión, y existencia de aislamiento social. Asimismo, la persona cuenta con otros factores potenciadores o inhibidores del estrés: orientación profesional, apoyos de los que dispone y demandas existentes fuera del trabajo. Todos estos aspectos pueden ocasionar fuentes de estrés: dudas acerca de la competencia personal, problemas con los clientes, interferencias burocráticas, falta de estimulación y realización. En consonancia con esto, el individuo modifica sus actitudes dando lugar a diversas posibilidades de cambio: en las metas laborales, en la responsabilidad personal de los resultados, en el idealismo/ realismo ante el trabajo, en la indiferencia emocional, en la mayor o menor alienación en el trabajo, o en los auto-intereses.

El proceso que describe Cherniss no es unidireccional, sino que está representado por las interacciones continuas que la persona y el marco laboral mantienen a partir de los cambios de actitudes que presenta el individuo ante las fuentes de estrés, obviamente las estrategias de afrontamiento que ponga en marcha el individuo ante la fuente de estrés, serán determinantes en el proceso que sigue el *burnout*.

Este modelo se engloba dentro de las teorías sociocognitivas del yo, está basado principalmente en los trabajos de Bandura que da gran importancia al autoconcepto, y agrupa una serie de variables consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome. Según Párraga (2005) estas teorías o modelos básicamente consideran que: a) las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás; y b) la creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, y también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que acompañan a la acción..

En cuanto al **modelo de Golembiewski *et al.*** (1983), Golembiewski, Boudreau, Munzenrider y Luo, (1996) y Golembiewski, Munzenrider y Stevenson (1996). Según Garcés de Los Fayos (2003), la dimensión que mejor describe y predice la aparición del síndrome es la *despersonalización*, ésta tiene lugar al comienzo del proceso, de tal forma que se ve a los clientes como “culpables” de sus propios problemas, lo cual repercute en la calidad del trabajo con ellos. A continuación, vendría un *descenso del*

*sentimiento de realización personal*, por lo que el individuo piensa que trabaja mal con la gente y por consiguiente evita en lo posible las relaciones que pueden ponerlo más de manifiesto, produciéndose un aislamiento. Finalmente, entraría en un profundo *cansancio emocional* en el que cuanto más se intenta mejorar la situación más se empeora.

En este caso, los autores plantean su modelo teórico a partir de la conceptualización del MBI (Maslach y Jackson, 1981), modelo que se ha ido completando en distintos trabajos realizados con distintos colaboradores Golembiewski y Munzenrider (1984, 1988); Golembiewski, *et al.* (1983, 1986). Tomando como referencia las tres escalas del MBI y después de dicotomizarlas en función de la media, los sujetos son asignados a un grupo (alto o bajo), en función de si la puntuación es superior o inferior a esta media. De esta forma, se obtienen ocho posibles configuraciones de *burnout*, que denominan fases y que clasifican desde la I (bajas puntuaciones de *burnout* en todas las dimensiones) hasta la VIII (elevadas puntuaciones en todas las dimensiones), de forma que, dependiendo de la combinación de las puntuaciones que tenga un sujeto en las subescalas, será asignado a una u otra fase. La progresión en las fases quedó establecida por comparación con las puntuaciones obtenidas por los sujetos en las variables antecedentes y consecuentes del síndrome.

Según Gil-Monte y Peiró (1999) este modelo está basado en la teoría organizacional que considera el *burnout* como una respuesta al estrés laboral, en la cual se incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones de rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Destacan las disfunciones de los procesos de rol, y de manera especial la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol para el desarrollo del síndrome.

**El modelo de Leiter** (Leiter, 1988, 1989, 1993, Leiter y Maslach, 1988) parte también de la teoría organizacional y del modelo tridimensional. Según Alarcón (2001), este modelo está basado en 2 supuestos, el primero, que cada componente del síndrome influye sobre los otros en el tiempo, precipitando su desarrollo, y segundo, que los tres componentes tienen distintas relaciones con las condiciones ambientales y con las diferentes características individuales.

El modelo de Leiter plantea que la aparición del *burnout* ocurre a través de un proceso que empieza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales, este desequilibrio desemboca en el agotamiento emocional como primer elemento que hace aparición en un individuo quemado por el trabajo, y ante el que la persona responde con la despersonalización como conducta de afrontamiento. A partir de esta pérdida de calidad en las relaciones con las personas el trabajo, aparecerían sentimientos de bajo logro personal. En este modelo se entiende el agotamiento emocional como una reacción a estresores ocupacionales y al impacto de estos. Los principales estresores son la carga de trabajo y el conflicto con personas en el ambiente de trabajo. Sin embargo posteriormente, Leiter (1993) propuso que en el *burnout* seguía vigente la idea de que agotamiento emocional y despersonalización estaban relacionados, pero el logro personal se desarrollaba paralelamente al agotamiento emocional y estaba influido más por características propias del trabajo que, como anteriormente pensaba, mediatizado por la despersonalización.

El modelo de Leiter es opuesto al de Golembiewski *et al.* (1983), ya que como hemos visto anteriormente, la secuencia de aparición del fenómeno en el caso de Golembiewski vendría iniciada por la *despersonalización*, el sujeto se siente responsable de sus propios problemas, lo cual incide en el resultado de su trabajo, esto lleva a un *descenso del sentimiento de realización personal* evitando el sujeto cada vez más las relaciones con los demás, y en último lugar aparecería el *cansancio emocional*, consecuencia de intentos frustrados de mejorar su situación llegando como resultado al síndrome de *burnout*.

Existe también una manera diferente de entender este fenómeno atendiendo a la perspectiva unidimensional *vs* multidimensional. Desde el punto de vista de la perspectiva unidimensional, **Koeske y Koeske (1989)** plantearon un modelo alternativo en el que se contempla el agotamiento emocional como la esencia del constructo que sería un indicador de la tensión resultante de las demandas del trabajo que termina en estrés. Las otras dos escalas del MBI son consideradas variables relacionadas al agotamiento emocional pero no parte del mismo. La despersonalización es un posible resultado que puede ocurrir como consecuencia del agotamiento persistente, que no es amortiguado por las otras variables (apoyo social, sentimiento de logro personal con los clientes, etc.). A su vez, el logro personal es una variable que puede jugar un papel moderador sobre otras variables así como producir efectos por sí misma. Esta conceptualización proporciona dos ventajas según estos autores: es teóricamente más explícita, y tiene potencial para integrarse tanto en la literatura del *burnout* como en la del estrés. Otros críticos (Garden, 1987, 1989, 1991; Shirom, 1989) del modelo tridimensional también sugieren que un concepto unidimensional basado en el agotamiento físico y emocional es una alternativa lógica y empírica más adecuada, manteniendo este factor una gran correspondencia con otros conceptos de estrés, mientras que la despersonalización no corresponde a otros constructos.

Para concluir este apartado, presentamos el **modelo de demandas/recursos** (Bakker, Demerouti, De Boer y Schaufeli, 2003; Bakker, Demerouti y Verbeke 2004; Demerouti *et al.*, 2001; Schaufeli y Bakker, 2004). Se trata de un modelo basado en los procesos interactivos entre la persona y el ambiente, de forma que los aspectos cognitivos, la valoración y los procesos mediacionales intervienen entre los estresores y las reacciones estresantes (Karasek y Theorell, 1990; Lazarus y Folkman, 1984). Este modelo deriva de la integración teórica de distintas orientaciones, como es el modelo demandas/control de Karasek (1979) o el de esfuerzos/recompensas de Siegrist y Peter (1996). Surge por la necesidad de los modelos anteriores de considerar otros recursos laborales más allá del control, tales como el apoyo social, el feedback y la variedad de la tarea, y también de la necesidad de generalizar el modelo a otras ocupaciones

Desde esta perspectiva, se considera el *burnout* como una forma de estrés que tiene lugar por la falta de equilibrio entre las demandas laborales y los recursos de que dispone la persona, dando lugar a un agotamiento, consecuencia de una tensión física, afectiva o cognitiva debida a una exposición prolongada a ciertas demandas laborales y una “desvinculación” que consiste en un distanciamiento de las obligaciones y responsabilidades laborales. Para explicar estos desarreglos se propone un modelo basado en dos factores: las demandas y los recursos (Demerouti *et al.*, 2001).

Según Schaufeli y Bakker (2004), las **demandas** se pueden definir como los aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales del trabajo que exigen un esfuerzo físico y/o psicológico y que suponen un coste a ambos niveles. Los **recursos** hacen referencia a los aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales del trabajo, caracterizados por reducir las demandas laborales, estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y desarrollo del trabajador y fomentar el compromiso e implicación en el trabajo. Así, las demandas pueden influir en la percepción que el trabajador tiene sobre ciertos factores (p.e. toma de decisiones, autonomía) y sobre el control que ejerce sobre los contenidos, el proceso y los resultados de su trabajo. Existen evidencias (O'Connor y Vallerand, 1994; Fernet, Guay y Senécal, 2004) de que los recursos favorecen el ajuste y la implicación del trabajador, además de incrementar su satisfacción laboral y constituir un factor protector ante determinados riesgos psicosociales. Por contra, una combinación de altas demandas y pocos recursos, así como un escaso control sobre las tareas y el uso de capacidades puede generar consecuencias en la salud física y psicológica del trabajador.

Dentro de este modelo surge una nueva tendencia basada en la “Psicología Positiva”. Esta tendencia emergente de carácter más general, se centra en la fuerza y en el funcionamiento óptimo más que en la debilidad y el mal funcionamiento (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000), y supone un cambio hacia su opuesto, el compromiso laboral *engagement* (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Siguiendo a Llorens (2004), para Maslach y Leiter (1997), hay dos formas de conceptualizar el *engagement*. La primera es considerarlo como opuesto real del *burnout* por lo que se definiría como la ausencia de los síntomas del éste (no agotamiento, no cinismo y no realización personal reducida), lo cual implicaría que el mismo instrumento de medida se podría utilizar para medir ambos conceptos. De esta forma el compromiso laboral se caracterizaría por las dimensiones de energía, participación (implicación) y eficacia, las cuales se oponen directamente a las tres dimensiones del *burnout*.

La segunda conceptualización considera *engagement* como la presencia de unas determinadas características propias que serían el vigor, la dedicación y la absorción (Schaufeli, Martínez, Marqués-Pinto, Salanova y Bakker, 2002). Estos autores lo conceptualizan como la antítesis positiva del *burnout* y consiguientemente puede ser medido con un instrumento específico y no por el perfil opuesto de los marcadores del MBI. En este caso, el *burnout* y el compromiso laboral se consideran como dos dimensiones independientes de energía e identificación pero que están relacionadas (Schaufeli y Baker, 2004). Desde este punto de vista, el *burnout* se caracteriza por niveles bajos de energía y niveles bajos de identificación, y el compromiso se caracteriza por niveles altos de energía y niveles altos de identificación. Así Schaufeli *et al.* (2002) definen el “compromiso laboral” como un estado persistente, afectivo-cognitivo positivo de realización en empleados que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción.

Respecto a la correspondencia entre las dimensiones dentro del compromiso laboral, tal y como ocurre en el caso de las consideradas dimensiones opuestas (agotamiento y cinismo), solo el vigor y la dedicación se consideran el “centro del compromiso laboral” (Llorens, García, Cifre y Salanova, 2003). La tercera dimensión (absorción) ha sido criticada por su baja correlación con los otros dos componentes como parte



del compromiso. Como conclusión y siguiendo a Llorens (2004), el *burnout* puede ser caracterizado por la combinación de baja energía (agotamiento) y baja identificación (cinismo), mientras que el *engagement* se caracteriza por alta energía (vigor) y alta identificación (dedicación). Es más, las investigaciones empíricas proporcionan evidencias que sugieren que el agotamiento y el vigor e igualmente el cinismo y la dedicación (dimensión de identificación) están fuertemente relacionados los unos con los otros (García, Llorens y Salanova, 2004; Llorens *et al.*, 2003). Finalmente, señalar que las dimensiones de eficacia profesional y absorción no representan conceptos opuestos.

\* \* \* \* \*

Siguiendo a Garcés de Los Fayos (2003), estos modelos han recibido una serie de críticas y limitaciones que veremos a continuación.

En primer lugar, el modelo de Cherniss fue puesto a prueba con docentes y policías por Burke *et al.* (1984), Burke y Greenglass (1989, 1995) obteniendo un considerable apoyo empírico al mismo. Sin embargo, según Burke y Greenglass (1989) el modelo de Cherniss está limitado a profesionales que comienzan por cuanto incide en las variables de trabajo que influyen en los primeros momentos de la vida profesional de un individuo, siendo posible que el desarrollo del *burnout* sea afectado por otras variables del trabajo. Por otra parte, el modelo se basó inicialmente en unas entrevistas y observaciones de población relativamente limitadas, y aunque hay investigación que apoya al modelo serían necesarios estudios más exhaustivos que lo validasen. A pesar de ser considerado más completo que el de Maslach y Jackson, ha sido menos utilizado que el de Leiter y Golembiewski, quizás porque a diferencia de estos dos, Cherniss no se apoya en el constructo de *burnout* que ofrecen Maslach y Jackson (1981).

Por lo que se refiere al modelo de Golembiewski *et al.* (1983), autores como Burke (1989); Burke y Deszca (1986); Burke y Greenglass (1989); Rosse, Boss, Johnson y Crown (1991), analizaron este modelo obteniendo apoyo empírico al progresivo avance del *burnout* por fases o apoyando la existencia de un principio y una progresión (Wade, Cooley y Savicki, 1986). Para Friesen y Sarros (1989), y de acuerdo a los resultados obtenidos por ellos mismos, existen diferentes formas de *burnout* y, por tanto, se hace difícil conceptualizar el *burnout* según la progresión de las fases.

Según Leiter (1989) a pesar de que el modelo de Golembiewski posee una riqueza teórica y es una herramienta muy útil, una sus limitaciones descansa en cómo los individuos son asignados a las fases, ya que pequeños cambios en las puntuaciones del MBI pueden hacer que un sujeto cambie a otra fase, no dependiendo este cambio, de la subescala de la que provenga ese cambio en la puntuación. También señala que el tratamiento empírico que dan a los datos Golembiewski y colaboradores para poner a prueba el modelo reduce el síndrome de desgaste profesional a la dimensión de agotamiento emocional, y desestima las otras dos dimensiones del MBI (despersonalización y realización personal en el trabajo). En último lugar, Leiter

considera que es un error por parte de Golembiewski dicotomizar variables continuas ya que reduce las relaciones que se pueden establecer entre el *burnout* y otras variables. Finalmente el modelo de Leiter es criticado principalmente por Golembiewski (1989) al encontrar que la despersonalización no puede funcionar como variable mediadora entre el agotamiento emocional y la falta de realización personal en el trabajo, pues esta consideración no puede explicar los resultados experimentales encontrados por Golembiewski *et al.* (1986) que indican que sujetos con bajo agotamiento emocional y baja despersonalización expresan altos sentimientos de baja realización personal en el trabajo. Además, Golembiewski (1989) señala que el modelo Leiter no explica cómo el síndrome se instaura progresivamente en los profesionales, no está claro como se originan los problemas, bajo qué circunstancias, ni qué factores llevan a un incremento o disminución del mismo.

Según Richardsen y Burke (1995), los modelos de Cherniss (1980a y b), Golembiewski *et al.* (1983), y de Leiter (1989; 1993), cumplen los criterios necesarios para desarrollar un modelo comprehensivo. Consideran tanto variables individuales como organizacionales que suponen una fuente de estrés que lleva al síndrome, incorporan consecuencias del *burnout* en términos de resultados personales y organizacionales, y proporcionan una herramienta para intervenciones a varios niveles con un doble objetivo, aliviar y prevenir.

#### **1.4.5. Predictores del *burnout***

En el siguiente apartado y siguiendo la taxonomía de Párraga (2005) realizada de acuerdo a las distintas variables identificadas como predictores en la literatura: (Aranda, 2006; Atance, 1997; Beck, 1987; Boada *et al.*, 2004; Burke y Greenglass, 1989; Castro, Rodríguez, Moreno, Vicente, Arroyo y Fernández, 2006; Cuevas, Fuente, Alviani, Ruiz, Coiduras, Gonzalez, Moujir y Rodríguez, 1995; De la Fuente, García, Ortega y De la Fuente, 1994; Etzion y Pines, 1986; García, 1991; Garnier, 2001; Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1996; Guevara, Henao y Herrera, 2004; Hallsten, Bellagh y Gustafsson, 2002; Jenaro, Flores y Benito, 2007; Kottkamp y Mansfield, 1985; Kwee, 1990; Leiter, 1994; Leiter *et al.*, 1994; Leiter, Day, Harvie y Shaughnessy, 2007; Lindblom, Linton, Fedeli y Bryngelsson, 2006; Lozano y Montalbán, 1999; Maslach *et al.*, 2001; Morales, 2008; Muñoz, López, Fernández, Medina, Pérez y Torrente, 2001; Olabarría, 1995; Ordenes y Nadia, 2004; Pierce y Molloy, 1990; Rogers y Dobson, 1998; Russell, Altmaier y Van Velzen, 1987; Serrano, Garces y Hidalgo, 2008; Tello, Tolmos y Valléz, 2002; Zabel y Zabel, 1982), hemos clasificado los predictores del *burnout* en seis apartados, por un lado, las variables personales diferenciadas en dos grupos, variables cognitivo-emocionales y variables biológico-demográficas, las variables del contexto ambiental a nivel general (Tabla 5) y, para concluir, las variables diferidas de los sistemas de organización laboral, que se diferenciarán en tres grupos, variables organizacionales, las derivadas del contexto y las estructurales (Tabla 6).

**Tabla 5. Variables personales (variables cognitivo-emocionales y variables biológico-demográficas) y variables ambientales.**

Variables Personales		
Cognitivo emocionales		Biológicas y demográficas
Personalidad resistente Sentido del humor Demandas emocionales y la percepción que tiene la persona de éstas Indefensión aprendida Estrategias de afrontamiento inadecuadas Auto-eficacia o percepción de eficacia sobre las tareas a realizar Valores personales y organizacionales Patrón de conducta tipo A Personalidad preactiva Neuroticismo Locus de control Baja tolerancia a la ambigüedad Auto-concepto Autoestima Expectativas personales ante los sucesos vitales que no se cumplan Interés social		Género Edad Estado civil
Variables del contexto ambiental		
Apoyo social	Recursos de afrontamiento familiares	Comunicación
Satisfacción vital	Compañerismo	Exigencias vitales

**Tabla 6. Variables diferidas de los sistemas de organización laboral: variables organizacionales, las derivadas del contexto y las estructurales.**

Variables diferidas de los sistemas de organización laboral		
Organizacionales	Del contexto laboral	Estructurales
Sobrecarga de trabajo Conflicto y ambigüedad de rol Falta de autonomía en el trabajo Cultura corporativa Relaciones interpersonales Reciprocidad Incongruencia organizacional Clima organizacional Centralización Complejidad Formalización	Inadecuación laboral Adicción al trabajo Vivencia continua del sufrimiento y de la muerte Carga mental del trabajo Estabilidad laboral Condiciones físicas del lugar de trabajo (ruido, temperatura, luminosidad,...) Trabajo por turnos o nocturnos Contenido del puesto Utilización de las nuevas tecnologías Antigüedad en la empresa	<u>Variables estructurales generales</u> (planificación o desarrollo de la carrera profesional, ) <u>Variables estructurales propias del trabajo</u> (objetivos laborales, características de la tarea, condiciones físicas y sociales al ambiente de trabajo, nivel de demanda laboral, falta de preparación adecuada para el trabajo específico, ...) <u>Variables estructurales dependientes de la dirección</u> (estilos de gestión y dirección, formas de supervisión, apoyo o no por parte del supervisor

En cuanto a las variables predictoras utilizadas en la investigación observamos que, por lo que se refiere al **género**, no existen resultados concluyentes al respecto. No se considera un buen predictor y podemos encontrar estudios que muestran más *desgaste profesional* en mujeres, otros con marcadores más altos en hombres y otros que no se aprecia diferencia alguna (Maslach *et al.*, 2001).

Por un lado, encontramos estudios en los que el *burnout* a nivel general sería mayor en mujeres (Etzion & Pines, 1986; Gold, 1985; Leiter *et al.*, 1994) o aquellos en los que solo se aprecian diferencias respecto de alguna de las dimensiones, en estos casos, las mujeres obtienen mayores puntuaciones en la de agotamiento emocional (Aranda, 2006; Atance, 1997; Hallsten *et al.* 2002; Morales, 2008). En segundo lugar, encontramos trabajos que indican todo lo contrario, que o bien lo hombres puntúan más alto en el índice global del MBI (Lozano & Montalbán, 1999; Muñoz *et al.*, 2001; Serrano *et al.*, 2008) o bien que únicamente se encuentran diferencias significativas en la escala de despersonalización, obteniendo mayor puntuación que las mujeres (Burke & Greenglass, 1989; Cuevas *et al.*, 1995; De la Fuente *et al.*, 1994). Finalmente, otros trabajos simplemente revelan no haber encontrado diferencia significativa alguna en función del género para ninguna dimensión del MBI ni para el índice global (Beck, 1987; Boada *et al.*, 2004; Castro *et al.*, 2006; García, 1991; Gil-Monte *et al.* 1996; Guevara *et al.*, 2004; Morales *et al.* 2004; Pierce & Mohillo, 1990).

Por lo que se refiere a la **edad**, a pesar de hallar resultados contradictorios en la investigación, es la variable que más correlaciona con el constructo (Maslach *et al.*, 2001). Por una parte, podemos observar como hay estudios que revelan una relación significativa de tipo inverso entre la edad y el índice global del MBI, de esta forma, a mayor edad los sujetos experimentarán menor nivel de *burnout* (De la Fuente, 1994; Garnier, 2001; Golembiewski *et al.*, 1986; Kwee, 1990, Olabarría, 1995). Mientras que por otra, encontramos trabajos en los que los resultados son totalmente distintos, los mayores niveles de *burnout* se dan entre los empleados de mayor edad, concretamente en el caso de Muñoz *et al.* (2001) entre los sujetos de edades comprendidas entre los 40 y 45 años, en el caso de Atance (1997) en sujetos con edades cercanas a los 44 años, o en la investigación llevada a cabo por Kalimo (2000), en trabajadores mayores de 55 años. Finalmente, Lindblom *et al.* (2006) encontraron que las mayores puntuaciones en *burnout*, eran obtenidas por mujeres mayores de 50 años.

En cuanto a las dimensiones del *burnout* y la edad, en primer lugar en el agotamiento emocional la investigación arroja resultados contradictorios, por un lado, estudios como los de Russell *et al.* (1987) y Rogers y Dobson (1988) hallaron relaciones de tipo inverso entre las variables, de manera que a mayor edad los sujetos informaban de menor agotamiento emocional. En el lado opuesto se encuentran trabajos como los de Tello *et al.* (2002) que muestran una relación positiva entre la edad y el cansancio emocional o el Atance (1997) cuyos resultados indicaban que los mayores de 44 años eran los que obtenían mayores puntuaciones. En segundo lugar y por lo que a las otras dos dimensiones se refiere, los datos indican que las personas de mayor edad tienen con menos frecuencia actitudes de despersonalización (Kottkamp y Mansfield, 1985) y experimentan mayor realización personal en el trabajo (Zabel y Zabel, 1982).

Respecto al *estado civil*, Atance (1997), encontró que el grupo constituido por los sujetos separados, divorciados y viudos obtenían diferencias significativas en la dimensión “falta de realización personal”, sin embargo, en la mayoría de los estudios, los resultados siguen siendo no congruentes (Guevara *et al.*, 2004; Lindblom *et al.*, 2006; Ordenes y Nadia, 2004).

#### 1.4.6. *Burnout* y otros síntomas asociados

El *burnout* se relaciona con las respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales del individuo ante la exposición prolongada a los distintos estresores que se pueden encontrar en el ámbito laboral, manifestaciones que emergen como mediación o mecanismos de afrontamiento ante los estresores a los que se enfrenta el sujeto en el ámbito laboral y que afectan tanto al sujeto como a la organización. En la tabla 7, presentaremos a continuación aquellos síntomas más comunes encontrados en la literatura (Buendía y Ramos, 2001).

**Tabla 7. Síntomas asociados al *burnout***

Emocionales	Cognitivos	Conductuales	Sociales
Depresión	Pérdida de significado.	Evitación de responsabilidades.	Evitación de contactos.
Indefensión.	Pérdida de valores.	Absentismo.	Conflictos interpersonales.
Desesperanza.	Desaparición de expectativas.	Conductas inadaptables.	Malhumor familiar.
Irritación.	Modificación autoconcepto	Desorganización.	Aislamiento.
Apatía.	Desorientación cognitiva.	Sobreimplicación.	Formación de grupos críticos.
Desilusión.	Pérdida de la creatividad.	Evitación de decisiones.	Evitación profesional.
Pesimismo.	Distracción.	Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.	
Hostilidad.	Cinismo.		
Falta de tolerancia.	Criticismo Generalizado.		
Acusaciones a los clientes.			
Supresión de sentimientos.			

Finalmente señalar que el *burnout* tiene un efecto negativo en los compañeros de trabajo aumentando los conflictos interpersonales y entorpeciendo el transcurrir normal de la actividad laboral, además, puede ser contagioso ya que los trabajadores que padecen el síndrome pueden afectar a los demás de su letargo, cinismo y desesperación, pudiéndose presentar de forma colectiva (Freudenberger, 1977; Olavaria, 1997; Seidman y Zager, 1991). No sólo se ve afectada la esfera laboral sino que también tienen consecuencias sobre la vida familiar de los que lo padecen (Burke y Greenglass, 2001).

### **1.4.7. Prevención**

Como hemos visto en los apartados anteriores, existen numerosas controversias con respecto a la definición del *burnout*, así como respecto al proceso de desarrollo del síndrome dependiendo de las distintas perspectivas teóricas y de los modelos presentados en la literatura científica. En esta misma línea, y por lo que se refiere a la intervención, sigue sin estar claro qué tipo de intervención es más eficaz a la hora de reducir sus efectos. Por ejemplo, se han generado discusiones sobre qué nivel (personal *vs* organizacional) debe enfocarse el tratamiento y a qué estrategias se debe dar prioridad. Sin embargo, teóricamente, parece existir un consenso respecto a la importancia de promover programas integrales que aborden todos los niveles, aunque en la práctica surgen limitaciones reales a la hora de poner en práctica dichos planteamientos.

Según Ortega y López (2004), desde que se comenzó a investigar el síndrome de estar quemado se han desarrollado diversas intervenciones para su control y reducción, así como para mejorar la calidad de vida en el trabajo y su prevención en ese ámbito. Cherniss (1980a) menciona cuatro objetivos que se pueden plantear de cara a la intervención: reducir o eliminar las demandas laborales, cambiar las metas, preferencias y expectativas personales, incrementar los recursos de la persona ante las demandas y proveer estrategias efectivas.

En cuanto a las estrategias o habilidades a fomentar, Mingote (1998) señala que es necesario reconocer que no existe ninguna técnica simple capaz de prevenir o tratarlo de forma efectiva, sino que se utilizan modelos de intervención de componentes integrados de forma complementaria con técnicas orientadas al individuo junto a técnicas orientadas al ámbito organizacional. En este mismo sentido Leiter y Maslach (2000), señalan el gran potencial de intervenir de forma conjunta pero al mismo tiempo. La gran complejidad a la hora de llevarlo a cabo ya que requiere una gran movilización de recursos (participación, colaboración, gran inversión de tiempo, esfuerzo y dinero).

Schaufeli (2006), propone una perspectiva general sobre distintos tipos de intervención en casos de *burnout*, utilizando una clasificación que distingue entre a) *el propósito de la intervención* (por ejemplo, la prevención o el tratamiento) y b) *su foco de atención* (ya sea un trabajador concreto o un lugar de trabajo).

#### ***(a) Clasificación en función del propósito de la intervención.***

Por lo que se refiere a la clasificación de las intervenciones en función de sus objetivos, según el autor, *el primer objetivo* sería la detección a tiempo del problema, es decir, el diagnóstico o identificación del síndrome. Una vez hecho, en función de los objetivos que se planteasen para la intervención, y de acuerdo a su naturaleza, se distinguen tres tipos de estrategias para reducirlo: *prevención primaria, secundaria y terciaria*.

La *intervención primaria* es de carácter general, pues se dirige a todos los empleados; la *secundaria* es para las personas que presentan riesgo de padecer el síndrome; y la *terciaria*, para las que ya lo sufren.

El objetivo de la *intervención primaria* es reducir o eliminar las fuentes de estrés, adaptando el entorno (físico y psicológico) del trabajo al empleado, desde una perspectiva proactiva. La efectividad de este tipo de intervención es que evita la aparición (o continuidad) de los estresores, sin embargo, hay que tener en cuenta sus elevados costes y lo complicado de su actuación (Lorente *et al.*, 2007).

La intervención *secundaria* se ocupa de intervenciones dirigidas a reducir las consecuencias del estrés sobre la salud de los trabajadores y consisten en programas de formación para potenciar sus destrezas y mecanismos de afrontamiento. Con respecto a las primarias, estas pueden implementarse de forma rápida y sin causar demasiadas molestias en la realización del trabajo diario y se introducen en situaciones en las que es difícil modificar el estresor.

Los programas de intervención *terciaria*, se centran en el tratamiento en los empleados seriamente afectados. Esta intervención es reactiva y su objetivo es reducir las consecuencias negativas del síndrome mediante servicios de asesoramiento personal, internos o externos a la organización.

### **(b) Clasificación en función del nivel de actuación**

Por lo que se refiere a las intervenciones en función del nivel de actuación, Schaufeli (2006) distingue dos métodos generales a) *las intervenciones individuales* y b) *las intervenciones en el lugar de trabajo*. Estos dos tipos generales de intervención los combina con las distintas formas de prevención (intervención en función del propósito) obteniendo una serie de intervenciones individuales y organizacionales.

#### ***i. Intervenciones individuales***

Ejemplo de estas estrategias sería en primer lugar el autoseguimiento, paso inicial para poder abordar el problema y una primera toma de conciencia por parte de la persona. A *nivel de intervención primaria*, la gestión del tiempo y el desarrollo de habilidades sociales. En cuanto al *nivel secundario*, el establecimiento de grupos de apoyo de compañeros y la autorización por parte de un experto o un colega con más experiencia que permita solucionar problemas, es decir dar apoyo al desarrollo profesional. A *nivel terciario*, encontraríamos las estrategias de orientación que constarían de tres fases: la gestión de crisis, la solución del problema y el regreso a la vida normal, y la psicoterapia llevada a cabo por profesionales altamente especializados, tratamientos que constarían de cuatro fases: la reducción de dolencias objetivo (cansancio, preocupación, irritabilidad,...), entender la propia personalidad (gestión de rasgos problemáticos), abordar los problemas laborales con una formación para mejorar las habilidades y adelantarse al futuro (conciliación y equilibrio entre vida privada y laboral).

Según Maslach *et al.* (2001), a *nivel individual*, los primeros estudios en la reducción del *burnout* se han centrado en la reducción de los síntomas a través de la mejora de la capacidad de afrontamiento de los sujetos en el lugar de trabajo con el objetivo de paliar sus efectos y reducir los marcadores de éste

de acuerdo al MBI. Como señalan Ortega y López (2004) para ello se han utilizado diversas técnicas para la reducción del estrés y las emociones entre las que caben destacar: las técnicas de relajación, inoculación del estrés, el biofeedback, las técnicas cognitivas como reestructuración cognitiva, resolución de problemas, entrenamiento de la asertividad, fomentar habilidades de afrontamiento y técnicas de autocontrol dirigidas a las consecuencias conductuales (Cherniss, 1980b; Gil-Monte y Peiró, 1997; Maslach *et al.*, 2001; Ojeda, Ramal, Calvo y Vallespín, 2001; Yela, 1996).

Otras intervenciones que han tenido menos aceptación son las destinadas a cambiar el sentido en el que se entiende el trabajo como la rigidez de los procedimientos de trabajo, el lugar, etc. Así como la designación del puesto de trabajo en base únicamente a las funciones de trabajo sin tener en cuenta las compatibilidades de los compañeros de trabajo (Maslach *et al.*, 2001). En esta línea, O'Brien (1998) señala que habría que entrenar a los trabajadores no sólo para reconocer sus síntomas de estrés sino también las potenciales fuentes de estrés; además, de estimular a considerar los estresores que ellos podrían cambiar y aquellos estresores que no son susceptibles al cambio. Según Arranz, Barbero, Barreto y Bayés (1997), es importante que el individuo controle el propio ambiente y que conozca que hay determinados límites en su organización que no puede cambiar, por lo que la aceptación de la realidad es una de las claves que facilita el proceso de adaptación.

Maslach *et al.* (2001) encontraron que las aproximaciones orientadas individualmente para desarrollar estrategias de afrontamiento eficaces o la relajación pueden ayudar a aliviar el cansancio emocional, pero no resultan útiles con los otros dos componentes, ya que las estrategias son ineficaces en el lugar de trabajo donde la persona tiene poco control sobre los estresores laborales.

## ***ii. Intervenciones organizacionales***

Como primer paso, y como toma de contacto con la organización, situaríamos la auditoría de estrés. Esa nos permitiría detectar tanto factores de riesgo organizacionales como personales en la empresa, o localizar y conocer el grado de *burnout* en la organización.

En cuanto al *nivel primario de intervención*, encontramos las medidas para mejorar los contenidos del trabajo y del entorno (estrategias de rediseño del trabajo, de aclaración del papel del trabajador y de mejora del entorno físico) y la gestión de horarios reduciendo la cantidad de horas o el tiempo de contacto con los receptores de servicio.

A *nivel secundario*, se situarían las estrategias de socialización anticipatoria (promoción de una imagen más realista del trabajo, la exposición gradual a las exigencias o la institucionalización de un avance realista del trabajo que se va a desempeñar) y el Programa de Desarrollo Organizativo, cuyo objetivo es la mejora de las operaciones internas de una organización y que se centra en aumentar la calidad y rentabilidad o en incrementar la eficacia, secundariamente se reduciría el estrés.



En último lugar y a *nivel de tratamiento*, la Institucionalización de Servicios, es decir la puesta en funcionamiento de servicios de salud y seguridad laboral que se encargarían de cubrir varios *roles mediante: el control (a través de auditorías de estrés y revisiones de burnout), el funcionamiento de servicios de orientación, la remisión a servicios especializados de salud mental y la consulta de expertos* para directores, jefes,... y ayudando en la rehabilitación de trabajadores en proceso de recuperación.

Tomando como referencia a Cherniss (1980b), De la Gángara (2002), León (1998), Maslach *et al.* (2001) e INSHT (2006c) a continuación enumeramos algunos de los cambios que deberían producirse en las organizaciones para reducir el nivel de *burnout*:

- Incrementar la autonomía del trabajo, pasando la responsabilidad y el control sobre el trabajo del supervisor a los propios trabajadores.
- Mejorar el clima de trabajo promoviendo el trabajo en equipo
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad
- Promover la seguridad en el empleo
- Planificar un horario flexible por parte del trabajador; se debería dar más oportunidades en la elección de los turnos.
- Fomentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
- Mejorar los niveles de calidad del ambiente físico de trabajo.
- Enriquecer los trabajos, incorporando en ellos autonomía, retroalimentación, variedad de habilidades, identidad de la tarea y significado de la misma.
- Asignación de tareas al grupo, así como la organización y control del propio trabajo y en su conjunto, proporcionando retroalimentación adecuada de su ejecución.
- Plantearse los objetivos a conseguir en el equipo de trabajo de manera clara.



## CAPÍTULO 2. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se exponen los objetivos de este trabajo, la muestra objeto de estudio, los instrumentos utilizados, el modo operativo y los análisis que se han planteado en esta investigación. Nuestro interés se dirige principalmente a explorar la ocurrencia del *mobbing* en la Comunidad Valenciana (CV), y para ello, planteamos una investigación descriptiva de corte transversal, procurando en la medida de lo posible estratificarla por edad, género y el carácter público *vs* privado de la empresa. Para cumplir con este propósito contamos con una muestra de 1.730 trabajadores, por lo que, teniendo en cuenta que la población activa ocupada en la Comunidad Valenciana en el 2006 era de 2.192.200 personas (IVE - Instituto Valenciano de Estadística, 2007), nuestra muestra es representativa al 1 por 1000. Esta muestra procede de las investigaciones realizadas por Báguena *et al.* (2004, 2006, 2007), de las que forma parte el presente trabajo.

### 2.1. Objetivos e hipótesis

En este capítulo planteamos cuatro objetivos generales, cada uno de los que da a lugar a una serie de predicciones que se han formulado a partir de la evidencia empírica revisada en el apartado anterior.

**Objetivo 1.** Estudiar la prevalencia de la violencia psicológica en el trabajo en el contexto socio-laboral español, utilizando dos métodos diferentes para establecerla. Como se mencionó en el apartado correspondiente a epidemiología, los indicadores de prevalencia varían, entre otras cosas, en función del método utilizado para determinar la existencia de acoso. En esta investigación para establecer la prevalencia actual de casos de acoso se han utilizado dos métodos: el *método de la exposición a las actividades de mobbing* y el *método de la victimización percibida*.

**Predicción 1a.** En consonancia con los estudios más recientes (Báguena *et al.*, 2004; Mikkelsen y Einarsen, 2001; Salin, 2001), la tasa de acoso obtenida con el método de la exposición a las actividades de *mobbing* será superior que cuando dicho método sea utilizado en combinación con el método de la victimización percibida.

**Objetivo 2.** Identificar características sociolaborales de interés en relación con la violencia psicológica en el trabajo considerando variables tales como el tipo de empresa, la edad, el estatus ocupado en la jerarquía laboral, el género del acosador y de la víctima, el tamaño de la empresa y otras variables de índole psicológica relacionadas con el mundo laboral.

**Predicción 2a.** A pesar de que la bibliografía no es clara al respecto, en nuestra investigación esperamos encontrar una tasa mayor de acoso en las empresas privadas que en las públicas. Esta predicción se sustenta en la idea de que el proceso de globalización caracterizado por un aumento de la competitividad con las empresas extranjeras, con las presiones que ello conlleva (p.e., ajustes estructurales, incremento de la productividad, etc.), influirá más negativamente en las relaciones entre los trabajadores en la empresa privada que en la pública.

**Predicción 2b.** Por lo que a la edad se refiere, la evidencia es contradictoria. Nosotros, de acuerdo a los resultados obtenidos por Einarsen y Skogstad, (1996) y Piiranien *et al.* (2000), suponemos que el acoso ocurrirá con mayor frecuencia en personas de más edad que en las más jóvenes. No obstante, el tipo de empresa puede influir en este resultado, de forma que postulamos un efecto de interacción según el que el acoso afectará a los trabajadores de más edad en la empresa privada y a los más jóvenes en la empresa pública. Las razones son diferentes. En el primer caso se explicaría por la mayor competitividad que convierte en más vulnerable al trabajador de más edad. En el segundo, sería la menor experiencia lo que convierte en más vulnerable al trabajador.

**Predicción 2c.** Considerando el género, diferentes estudios como los realizados por Zapf *et al.* (2003) a nivel internacional o el de Fidaldo y Piñuel (2004) a nivel nacional, apoyan el supuesto de que las mujeres resultarán victimizadas en una proporción mucho mayor que los hombres, quienes encarnarán a su vez la figura del agresor en una proporción mucho mayor que las mujeres. Siguiendo las sugerencias de Leymann (1993) se completará la información considerando conjuntamente el género de la víctima y del acosador así como el de los colegas de trabajo. Por otra parte, considerando los tipos de acoso, postulamos que las mujeres serán victimizadas en mayor medida que los hombres por actividades de *mobbing* de tipo personal, mientras que estos serán acosados en mayor medida que ellas por actividades de acoso orientadas a la tarea o por un acoso de tipo más laboral.

**Predicción 2d.** Como se desprende de la revisión bibliográfica, los estudios realizados teniendo en cuenta el tamaño de la empresa escasean. En contra de algunas sugerencias al respecto (es más poco probable la existencia de un conflicto duradero en las empresas pequeñas ya que en ellas predominan los trabajos a corto plazo), en esta investigación se postula una relación inversa entre el tamaño y la gravedad del acoso, de forma que los casos más graves de acoso se encontrarán en mayor medida en las empresas más pequeñas que en las más grandes. Dicho de otro modo, será más difícil para una víctima de acoso contar con el apoyo de otros colegas en las empresas pequeñas que en las más grandes, carencia de apoyo que funcionará como amplificador del malestar psicológico experimentado por la víctima.

**Predicción 2e.** Por lo que se refiere al estatus ocupado en la jerarquía laboral y en la línea de los datos obtenidos por Rayner (1997) y Hoel *et al.* (2001), se espera encontrar que el acoso ocurra con mayor frecuencia en relaciones verticales de arriba-abajo que a la inversa o entre colegas que ocupan el mismo estatus. Expresado de otro modo, aquellas personas que ocupan un estatus superior en la jerarquía laboral desempeñarán más conductas hostiles y de acoso hacia aquellos que ocupan una posición inferior, quienes serán en mayor medida victimizados.

**Predicción 2f.** Considerando algunos aspectos relacionados con la vida laboral, suponemos que los individuos acosados frente a los no acosados tendrán una *peor* percepción del *clima laboral*, poseerán un *menor control* sobre su trabajo y percibirán un *menor nivel de recompensa* en relación con el mismo. Sin embargo, es difícil aventurar diferencias en la percepción relacionada con la *sobrecarga laboral*, ya que algunas actividades de acoso se manifiestan precisamente en la no asignación de tarea alguna al trabajador. También esperamos que el género influya en las diferencias encontradas entre los acosados, de manera que las mujeres victimizadas se diferenciarán de los hombres victimizados, más que en la percepción del clima laboral que resulta nefasta para ambos géneros, sí en el menor control y recompensa, y la mayor sobrecarga percibida en el trabajo.

**Objetivo 3.** Estudiar la prevalencia de la victimización por acoso sexual en el trabajo en la Comunidad Valenciana mediante el uso del método de la victimización percibida y explorar algunas variables sociodemográficas de interés en relación con el mismo, con especial referencia a las diferencias relacionadas con el género.

**Predicción 3a.** Utilizando el mismo método de evaluación, postulamos que la tasa de casos de acoso sexual será menor que la tasa de acoso por *mobbing*.

**Predicción 3b.** Se esperan confirmar los resultados obtenidos por Pernas *et al.* (2000) en muestra española donde se demostraba que las víctimas del acoso sexual son en mayor medida mujeres que hombres. Además, teniendo en cuenta la evidencia empírica revisada, las diferencias entre unas y otros ocurrirán principalmente en el denominado acoso de ambiente hostil o de menor gravedad. A su vez, ya que las mujeres aparecen victimizadas en mayor cantidad de situaciones que los hombres, postulamos que habrá mayor proporción de mujeres que de hombres que hayan experimentado *mobbing* y acoso sexual conjuntamente.

**Predicción 3c.** Por lo que se refiere a las variables de género y estatus del agresor y de la víctima, esperamos para la primera variable relaciones cruzadas y, para la segunda, relaciones descendentes. Expresado de otro modo, cuando la víctima sea una mujer el agresor será principalmente un hombre y, cuando la víctima sea un hombre, la figura del agresor estará encarnada principalmente por una mujer. Esto ocurrirá con independencia del género mayoritario de los compañeros de trabajo. A su vez, respecto al estatus no existirán diferencias relacionadas con el género entre hombres y mujeres, de forma que en ambos casos el agresor ocupará una posición superior en la jerarquía laboral.

**Predicción 3d.** En principio, la revisión bibliográfica es parca respecto al tipo de empresa puesto que, la mayor parte de estudios sobre acoso sexual, o no han prestado atención a esta variable o se han hecho únicamente en la empresa pública. En todo caso suponemos que, con independencia del ámbito de que se trate, las mujeres resultarán más acosadas sexualmente que los hombres. En cuanto al tamaño de la empresa, suponemos que ocurrirá más en las pequeñas que en las grandes, al igual que predecíamos en relación con el *mobbing*, siendo además las diferencias entre hombres y mujeres mayores en las empresas pequeñas que las que se puedan registrar en las empresas de mayor tamaño. Y, por lo que se refiere a la edad, hipotetizamos de manera general que los trabajadores de menor edad se verán acosados sexualmente más que los de mayor edad. No obstante, el género puede modular este resultado de

forma que entre los trabajadores jóvenes sean las mujeres las más acosadas sexualmente que los hombres, mientras que entre los trabajadores más mayores no ocurra esta diferencia.

**Objetivo 4.** Estudiar la ocurrencia del *burnout* en el contexto de la Comunidad Valenciana considerando diversas variables sociolaborales y psicológicas de interés, prestando especial atención a las diferencias relacionadas con el género.

**Predicción 4a.** Aunque no esperamos que el tipo de empresa guarde relación con la tasa de *burnout*, sí esperamos de manera general que en los trabajadores de la empresa privada respecto de la pública haya una mayor presencia de los síntomas relacionados con el desgaste profesional.

**Predicción 4b.** Considerando el género y, siguiendo a Leiter *et al.* (1994), esperamos registrar una mayor tasa del síndrome de desgaste profesional entre las mujeres que entre los hombres, y que ellas manifiesten en mayor medida que ellos los síntomas del *burnout*. Esta hipótesis la formulamos bajo el supuesto de que las mujeres están expuestas en el mundo laboral a más fuentes de estrés que los hombres. De este modo, mientras que sufren al igual que ellos los estresores habituales del mundo laboral, sin embargo, las mujeres están más expuestas a los conflictos que derivan de las relaciones entre trabajo/hogar. Es bien sabido que las mujeres desempeñan en estos casos roles múltiples con mayor frecuencia que los hombres y que ello repercute considerablemente en su salud. Además, suponemos que estas diferencias entre los hombres y las mujeres ocurrirán sobre todo en la empresa privada más que en la pública, debido a los principios más estrictos que regulan el funcionamiento de las primeras respecto de las segundas.

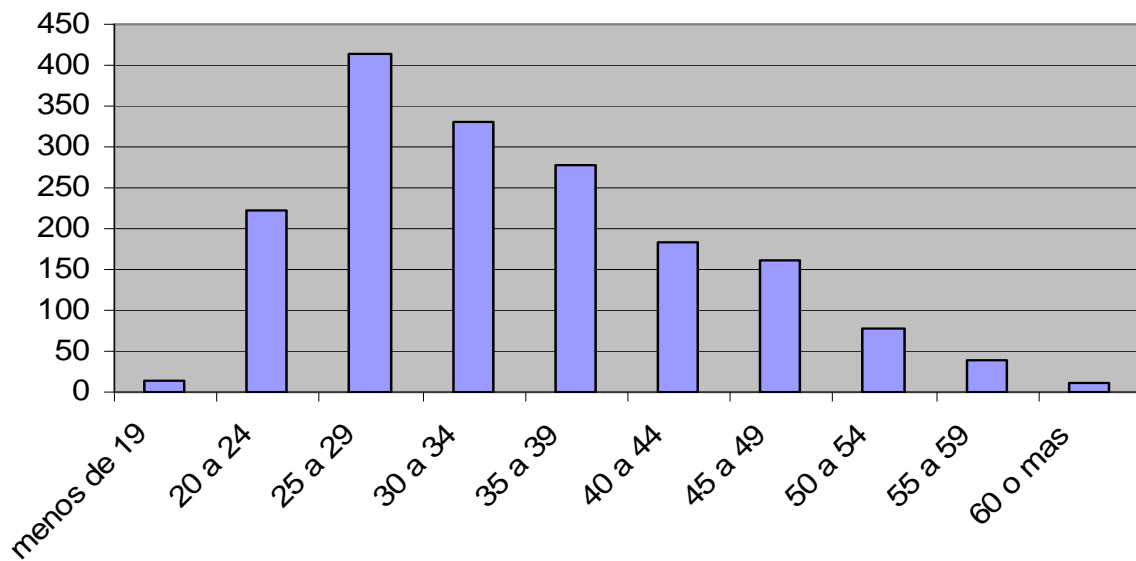
**Predicción 4c.** Por lo que se refiere a la edad, y aunque la evidencia empírica es contradictoria al respecto, en esta investigación, de acuerdo a los resultados presentados por autores como Atance (1997), Kalimo (2000) o Muñoz *et al.* (2001), esperamos encontrar una frecuencia mayor del *burnout* entre los trabajadores de más edad que entre los más jóvenes.

**Predicción 4d.** Considerando el tamaño de la empresa, suponemos que el *burnout* ocurrirá con mayor frecuencia en las empresas pequeñas que en las más grandes, ya que la carga de trabajo y las responsabilidades que este conlleva serán más difíciles de eludir. Ello se acompañará de una mayor presencia de los síntomas que identifican al síndrome del desgaste profesional. Además, el género influirá, dando lugar a que las diferencias entre hombres y mujeres sean mayores en las empresas pequeñas que en las más grandes.

## 2.2. Características generales de la muestra que ha participado en la investigación

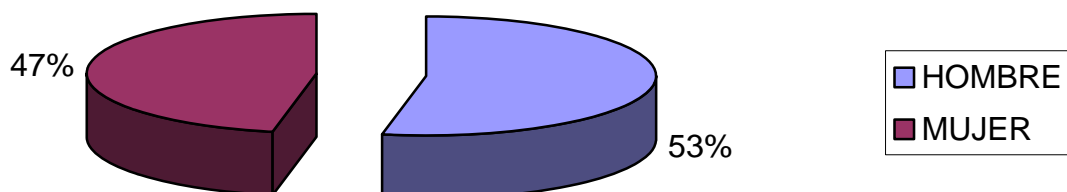
**Edad.** En la Figura 1 se presenta la distribución por categorías de edad. Alrededor de las tres cuartas partes de la muestra (el 73,2%) está compuesta por trabajadores con una edad inferior a los 39 años. El mayor porcentaje cae en las categorías de 25-29 años (24,8%), 30-34 años (18,9%) y 35-39 años (15,4%). En términos generales puede caracterizarse a la muestra como básicamente compuesta por adultos jóvenes productivos.

Figura 1. Edad.



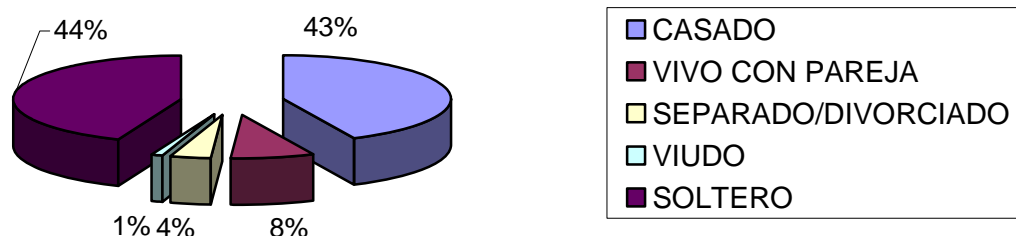
**Género.** La Figura 2 muestra la representación porcentual que indica que la muestra se encuentra bastante equilibrada en relación con esta variable, con un 53% de hombres y un 47% de mujeres.

Figura 2. Género.



**Estado civil.** En la Figura 3 se encuentra la distribución de la muestra según el estado civil actual. En conjunto el número de trabajadores casados o viviendo en pareja representa alrededor de un 51% de la muestra, mientras que los solteros representan el 44%.

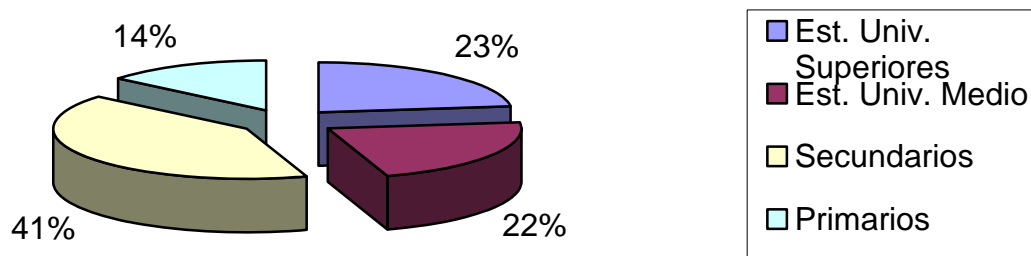
**Figura 3. Estado civil.**



**Número de hijos.** La media de la muestra es baja, de hecho se sitúa en 0,67, siendo la desviación típica de 0,95. Esta variabilidad superior a la media se traduce en que 54 trabajadores tenían 3 o 4 hijos, mientras que 1051 de los participantes de la muestra no informaba tener ninguno.

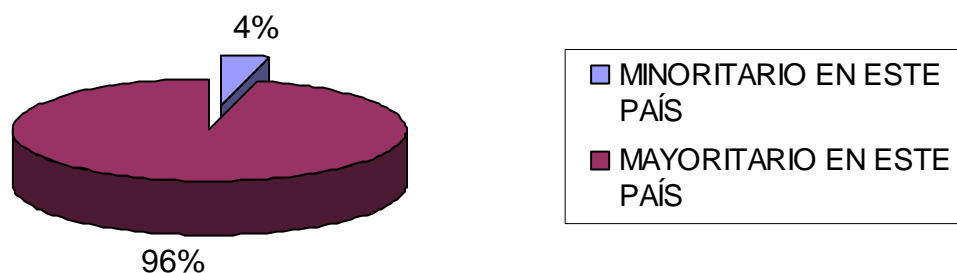
**Nivel de estudios.** La Figura 4 muestra la distribución de la muestra según el nivel de estudios. La categoría más representada es la de los estudios secundarios (41%), mientras que alrededor del 45% de la muestra posee estudios universitarios medios o superiores.

**Figura 4. Nivel de estudios.**



**Etnia.** Respecto a la procedencia del trabajador, la Figura 5 indica que el contingente de trabajadores procedentes de otro país es muy bajo ya que representan sólo cerca del 4% de los participantes.

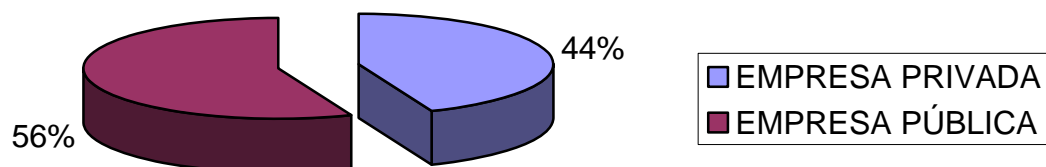
**Figura 5. Etnia.**





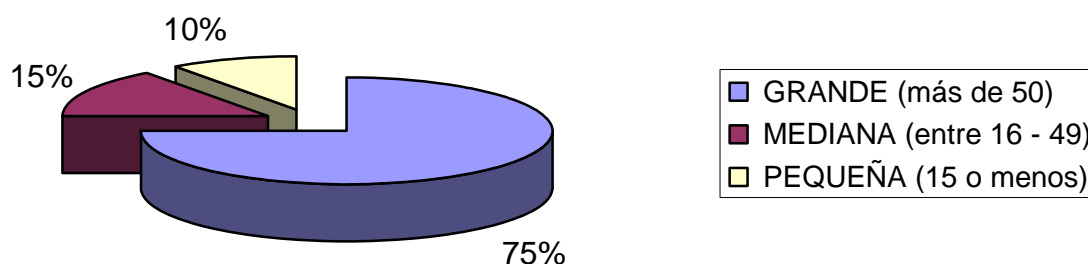
**Tipo de empresa.** La Figura 6 muestra que los trabajadores de la empresa pública se encuentran un poco más representados que los de la empresa privada. Concretamente el 56% de los participantes trabaja en la empresa pública y cerca del 44% lo hace en la privada.

Figura 6. Tipo de empresa.



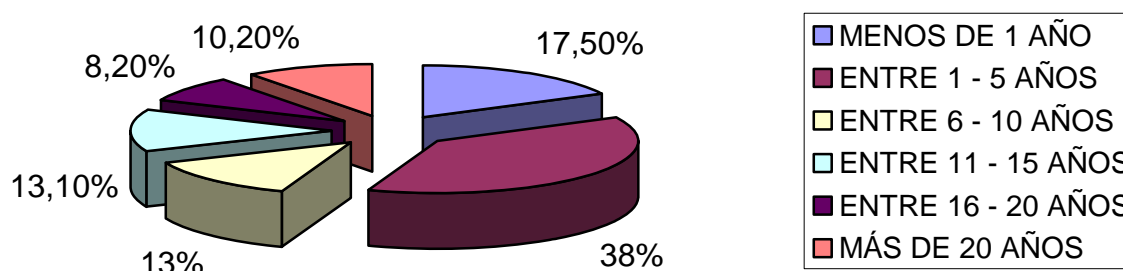
**Tamaño de la empresa.** La figura 7 muestra un desequilibrio en relación con la composición de la muestra respecto a esta variable. Así, el mayor contingente de trabajadores (alrededor del 75%) realiza su trabajo en una empresa grande (50 trabajadores o más), mientras que el 15% y el 10% respectivamente trabajan en la mediana y pequeña empresa.

Figura 7. Tamaño de la empresa.



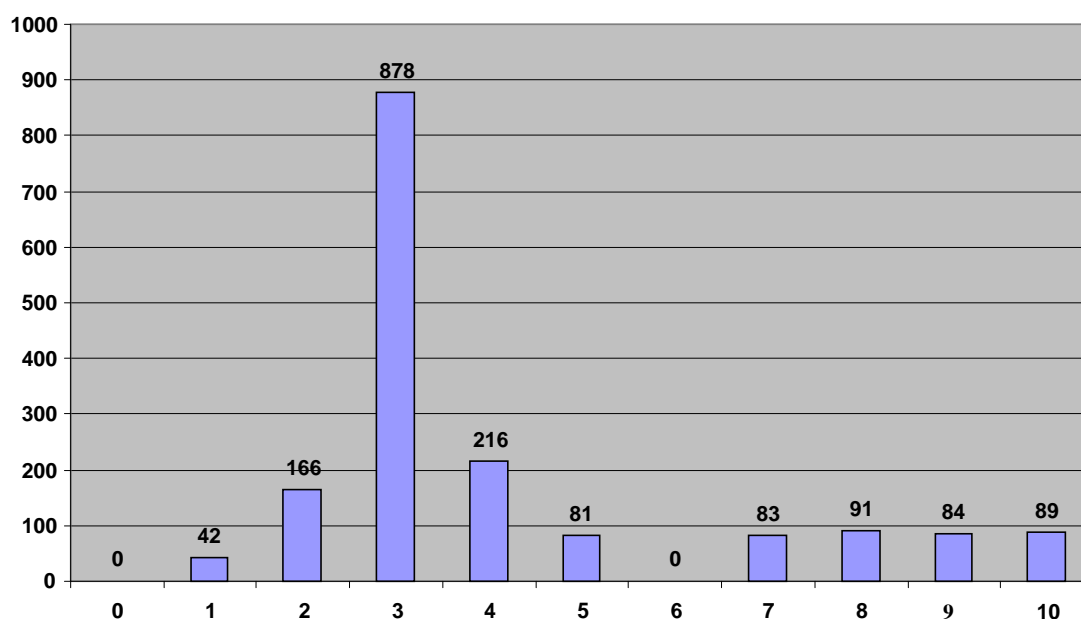
**Tiempo en la empresa actual.** La Figura 8 muestra que el 44% de la muestra lleva trabajando más de 5 años en la empresa, aunque la categoría más representada es el intervalo comprendido entre 1-5 años, categoría en la que nos encontramos con el 38% de los trabajadores que han participado en la investigación.

Figura 8. Tiempo en la empresa actual.



**Ocupación desempeñada.** Es importante ver la composición de la muestra respecto al sector ocupacional, aunque esto no represente el objetivo principal en la investigación. Para sistematizar las ocupaciones desempeñadas por los trabajadores hemos utilizado la *Clasificación Internacional Uniforme de las Ocupaciones (CIUO-88)* para grandes grupos profesionales que establece 10 categorías. En el Anexo de esta investigación se muestra en detalle la clasificación utilizada. Se añadió una undécima categoría sólo para incluir a aquellos trabajadores que no proporcionaron este dato y que representan el 5% de los participantes. En la figura 9 se encuentra la distribución de la muestra por ocupación. Los datos indican que alrededor del 51% de los trabajadores se engloban en el grupo 3 de “técnicos y profesionales de nivel medio”. A continuación los grupos profesionales más representados serían los de “empleados de oficina” (alrededor del 13%) y el grupo de “profesionales científicos e intelectuales” (sobre el 10%). Teniendo en cuenta que en la muestra no existe personal de las “fuerzas armadas”, ya que el personal policial se engloba más propiamente en el grupo 3, ni trabajadores en el grupo 6 (“agricultores y trabajadores cualificados agropecuarios y pesqueros”), el grupo a la par menos representado (2,3%) sería el 1 (“miembros del poder ejecutivo y de los cuerpos legislativos y personal directivo de la administración pública y de empresas”).

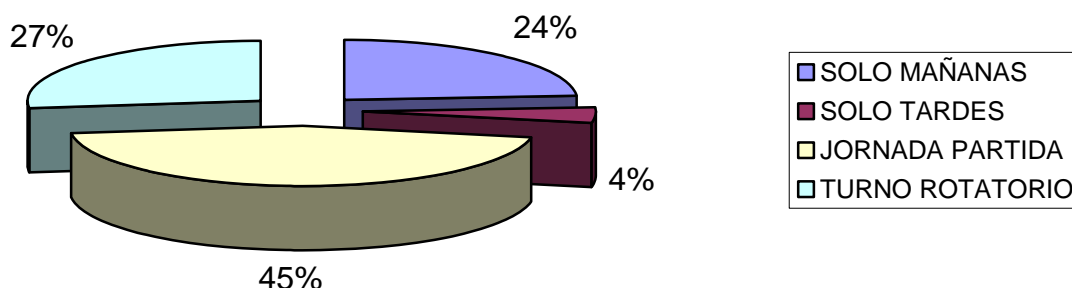
**Figura 9. Ocupación desempeñada.**



**Nota.-** **0:** Fuerzas armadas; **1:** Miembros del poder ejecutivo y de los cuerpos legislativos y personal directivo de la administración pública y de empresas; **2:** Profesionales científicos e intelectuales; **3:** Técnicos y profesionales de nivel medio; **4:** Empleados de oficina; **5:** Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados; **6:** Agricultores y trabajadores cualificados agropecuarios y pesqueros; **7:** Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios; **8:** Operadores de instalaciones y máquinas y montadores; **9:** Trabajadores no cualificados; **10:** Sin contestar.

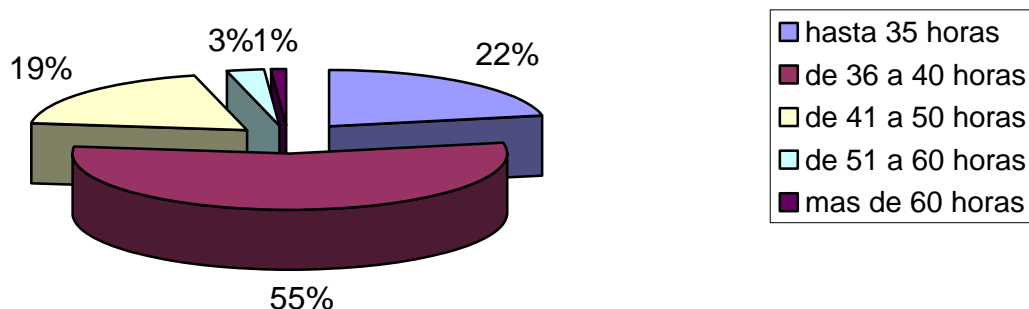
**Tipo de jornada laboral.** La figura 10 muestra que casi la mitad de la muestra (el 45%) trabaja a jornada partida. Asimismo, es poco frecuente trabajar solo de tardes (4%) en comparación a trabajar solo de mañanas (24%).

Figura 10. Tipo de jornada laboral.



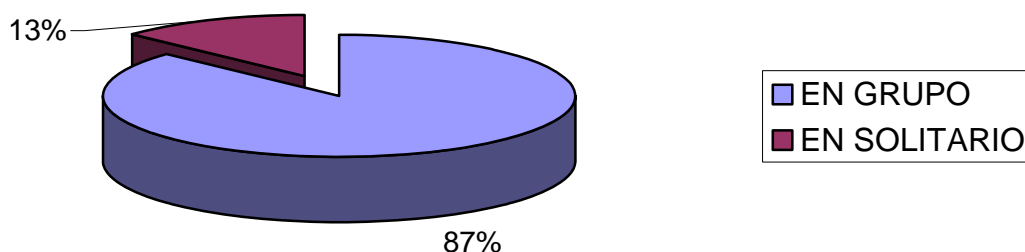
**Horas trabajadas por semana.** La Figura 11 nos muestra que más de la mitad de la muestra (55%) trabaja lo que podríamos llamar la “jornada normal” de 36-40 horas. Sobresale que casi ¼ de los trabajadores sobrepasa esta cantidad.

Figura 11. Horas trabajadas por semana.



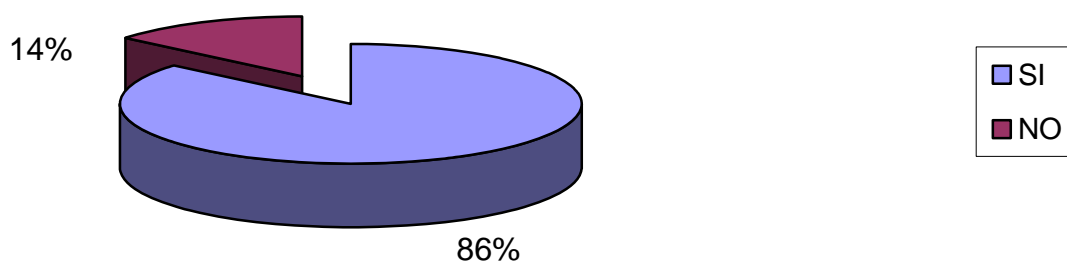
**Trabajo realizado solo o en compañía de colegas.** La Figura 12 nos muestra que el 87% de los trabajadores necesita de otros compañeros para la realización del trabajo y sólo un 13% es autónomo en ese sentido.

Figura 12. Trabajo realizado solo o en compañía de colegas.



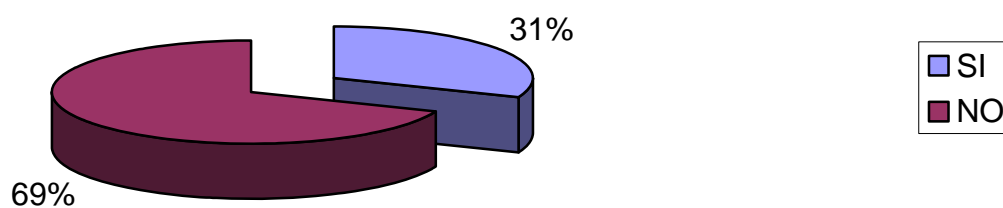
**Necesidad de relacionarse con otras personas.** En la Figura 13 vemos que la mayor parte de los trabajadores (el 86%) realizan un trabajo que les obliga a relacionarse con otras personas que no son los compañeros de trabajo.

**Figura 13. Necesidad de relacionarse con otras personas.**



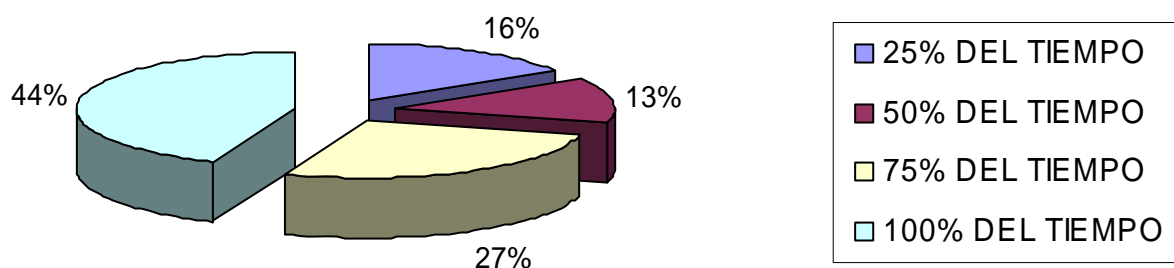
**Necesidad de desplazamientos.** La figura 14 nos muestra que alrededor de un tercio de los trabajadores (31%) poseen un trabajo que les exige desplazarse con regularidad a otros sitios.

**Figura 14. Necesidad de desplazamientos.**



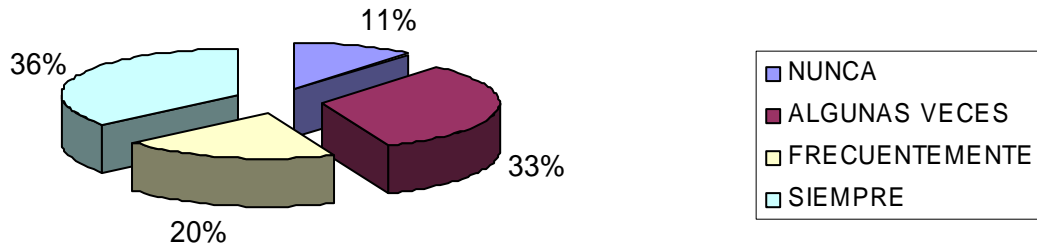
**Mobilidad dentro de la empresa.** La Figura 15 muestra que un 16% de los trabajadores tiene que desplazarse continuamente de un sitio a otro de la empresa para hacer su trabajo. Por otra parte, el 44% de los trabajadores permanece en el mismo sitio.

**Figura 15. Movilidad dentro de la empresa.**



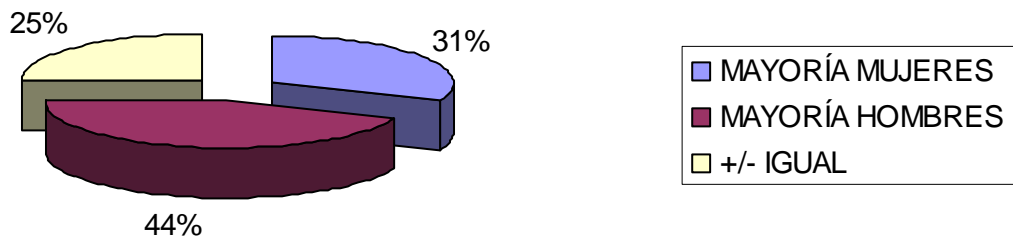
**Presencia del jefe.** La figura 16 nos indica que el 36% de los trabajadores tiene al jefe presente cuando realiza el trabajo, mientras que para el 44% el jefe está ausente o solo alguna vez.

Figura 16. Presencia del jefe.



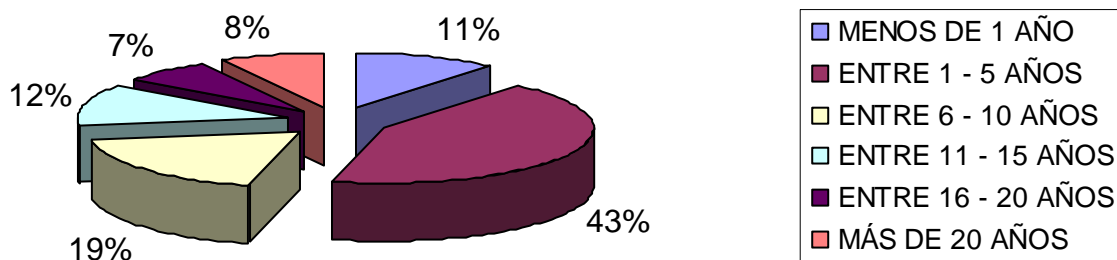
**Género de los compañeros.** La figura 17 muestra que solo un 25% de los trabajadores informa trabajar con hombres y mujeres por igual. Por otra parte, para el 44% la mayoría de los compañeros de trabajo son hombres y sólo para el 31% la mayoría de compañeros son mujeres.

Figura 17. Género de los compañeros.



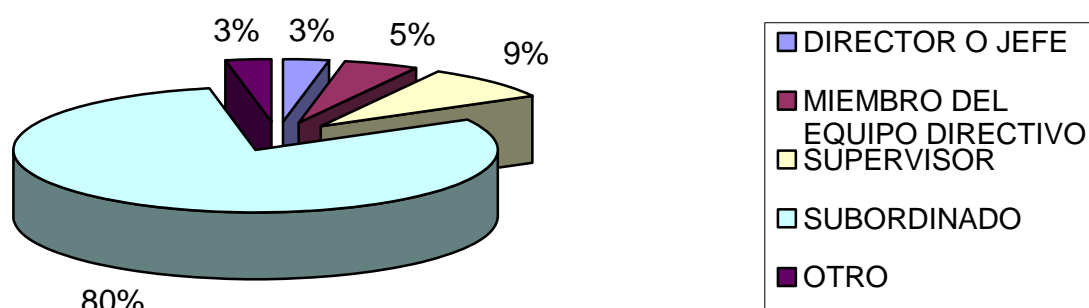
**Experiencia en el trabajo desempeñado.** La Figura 18 muestra que alrededor del 43% de los trabajadores posee una experiencia en su trabajo actual de entre 1-5 años, mientras que cerca de un 11% de los trabajadores ocupa el extremo de menos de un año de experiencia, y el 8% el otro extremo de más de 20 años de experiencia.

Figura 18. Experiencia en el trabajo desempeñado.



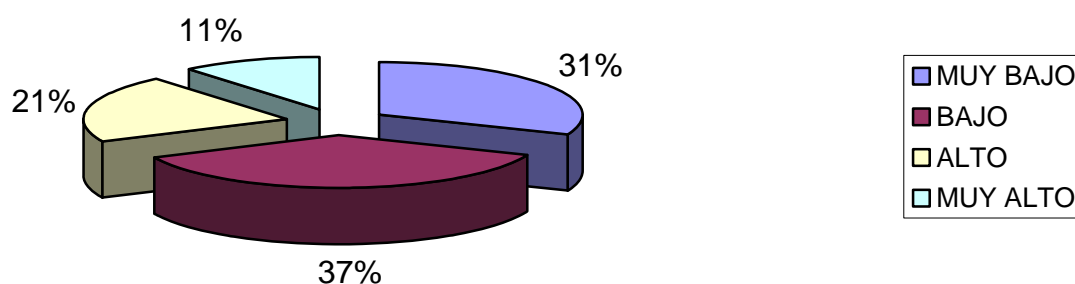
**Jerarquía laboral.** La Figura 19 muestra como cabía esperar que la mayor parte de los trabajadores que han participado ocupa la posición de subordinado (el 80%), mientras que aquellos que tienen cierto estatus (supervisor, jefe, director) suponen en su conjunto alrededor del 17% de los trabajadores. Asimismo, en la categoría de otros (3%) se incluyen los trabajadores que podríamos denominar como “independientes”, aquellos individuos que en su trabajo no desempeñan ni rol de subordinado, ni de jefe.

**Figura 19. Jerarquía laboral.**



**Percepción de riesgo físico en el trabajo.** En la Figura 20 se muestra la distribución de porcentajes en relación con esta variable. Los datos muestran que alrededor del 68% de los trabajadores informan de que su trabajo conlleva un riesgo físico bajo o muy bajo, mientras que cerca del 32% restante considera que el riesgo es alto o muy alto.

**Figura 20. Percepción de riesgo físico en el trabajo.**



**Días de baja durante el último año.** Para la muestra de 1730 trabajadores, la media de días de baja se sitúa en 8,92. La desviación típica es de 49,29, lo cual nos informa de la enorme variabilidad al respecto.

En resumen y por lo que a esta investigación interesa, podemos señalar que, en líneas generales, se trata de una muestra de adultos jóvenes productivos, equilibrada por lo que se refiere a la composición por género y por tipo de empresa en la que trabajan, aunque no en cuanto al tamaño de la misma. También podemos observar cómo la mayoría trabaja en empresas grandes, con una antigüedad inferior a 5 años, desarrollando su trabajo en compañía de colegas, y cuyo trabajo implica, además, la obligación de relacionarse con personas que no son compañeros de trabajo.

Por lo que se refiere al género de los compañeros, solo una cuarta parte de la muestra trabaja por igual con hombres que con mujeres y casi la mitad de ellos trabaja en empresas donde los colegas son principalmente hombres.

Finalmente, la gran mayoría de los trabajadores ocupa el estatus de subordinado y poco más de la mitad de los trabajadores lleva a cabo su trabajo siempre o casi siempre en presencia del jefe

### 2.3. Instrumentos de evaluación empleados

Los instrumentos que se han aplicado han sido los siguientes:

**Hoja de Datos de Identificación Sociolaboral.** Para los propósitos de esta investigación se elaboró una hoja que recoge datos “duros” tales como el género o la edad y datos laborales referidos al tipo y tamaño de la empresa, ocupación desempeñada, horario laboral, bajas en el último año, presencia o no de un supervisor en el trabajo, etc. El formato para recoger la información así como una parte de las preguntas que se formulan está tomado del modelo habitual de hojas de recogida de información que proporciona la *International Labour Organization* (Organización Internacional del Trabajo). Otras preguntas fueron añadidas en función de los objetivos planteados en esta investigación.

**El Inventario Psicosocial** (*Psychosocial Inventory, PSI*) (Björkqvist y Österman, 1998). Rastrea cinco variables de interés: conflicto laboral, el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*), *mobbing*, acoso sexual y consumo de alcohol. Esta prueba es especialmente útil para esta investigación por cuanto permite diferenciar el *mobbing* del acoso sexual y del *burnout*, un síndrome ampliamente estudiado en el contexto laboral. Es importante hacer notar que este instrumento proporciona una evaluación del *mobbing* desde la óptica del método denominado de la *victimización percibida*, en el que al individuo se le presenta una definición de *mobbing* y decide si su experiencia es o no etiquetada como tal. El PSI permite identificar a grupos de sujetos según el nivel de gravedad en la victimización percibida. Sin embargo, en este cuestionario, si bien se interroga respecto a con quién se ha tenido la experiencia (estatus y género del acosador), no se interroga por la frecuencia o duración de la experiencia de *mobbing*, por lo que con este instrumento se detectaría exclusivamente a individuos que han sido víctimas de *mobbing* en algún momento de su vida laboral. Por otro lado, esta prueba permite registrar no solo el acoso (de naturaleza no sexual y sexual) y el *burnout* experimentado, sino también el presenciado u observado en el lugar de trabajo.

**La Escala de Acoso en el Trabajo** (*Work Harassment Scale, WHS*) (Björkqvist y Österman, 1998). A través de 26 ítems (24 de la versión original y dos añadidos para esta investigación) este cuestionario rastrea la frecuencia en la exposición del trabajador a las actividades de acoso (p.e., críticas excesivas, comentarios ofensivos sobre su vida privada, ridiculización frente a otros, etc.) en los últimos 6 meses. Este instrumento permite una evaluación del acoso desde la óptica del método de la *exposición a las conductas de mobbing*. La escala de respuesta para cada ítem es de 5 alternativas: nunca (0), raramente (1), ocasionalmente (2), a menudo (3) y muy a menudo (4). En suma, la Escala de Acoso en el Trabajo es un instrumento que permite detectar la tasa de *mobbing* actual, al igual que se hace con otros instrumentos tales como con el LIPT (Leymann, 1990b) o el NAQ (Einarsen y Raknes, 1997; Hoel y Cooper, 2000).

Por otra parte, las 26 actividades de *mobbing* se pueden agrupar en cuatro categorías racio-empíricas con el fin de realizar análisis diferenciales posteriores con los subgrupos. Concretamente, basándonos en las clasificaciones de Leymann (1990b) y el reanálisis de Zapf et al. (1996), así como en distintos análisis factoriales realizados con los participantes de nuestro estudio (Báguena *et al.*, 2006), hemos establecido la siguiente tipología de actividades o conductas de acoso:

- (1) *Ataques a la víctima con medidas organizacionales.* Se trataría de un factor racio-empírico que agruparía 4 ítems que muestrean conductas dirigidas a desacreditar la capacidad profesional del trabajador mediante la asignación de tareas humillantes o sin sentido, o bien actividades encaminadas a adueñarse de los resultados de su trabajo.
- (2) *Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social.* Se trata de 6 ítems que muestrean conductas encaminadas a limitar el contacto social del trabajador, tales como rechazar el escucharle o hablarle y aislarlo o hacer como si no existiese.
- (3) *Ataques a la vida privada de la víctima.* Este factor agrupa 8 ítems que incluyen las ofensas a la vida privada junto con las burlas, la ridiculización y el cuestionamiento de la salud mental. En suma, se trata de conductas encaminadas a degradar a la persona ante los compañeros. Nuestros análisis empíricos sugieren que los ítems relativos al lanzamiento de rumores se encuentran incluidos más propiamente en este factor tal como sugería Leymann (1990b), más que representar un factor independiente en línea con el reanálisis de Zapf *et al.* (1996).
- (4) *Agresiones verbales.* Lo identifican 8 ítems que denotan conductas relacionadas con los gritos, las críticas excesivas, las amenazas, herir con la palabra o impedir con la misma que el otro se exprese.

En suma, el primero de los cuatro factores equivaldría a lo que Einarsen y Hoel (2001) denominan *mobbing* organizacional o de tipo laboral, mientras que los tres restantes tendrían que ver con el *mobbing* personal.

***La Escala de Atmósfera en el Trabajo*** (Björkqvist y Österman, 1998). Se trata de un cuestionario que a lo largo de 14 ítems explora el ambiente laboral del trabajador en términos de la cooperación y calidad de las relaciones con los compañeros. La escala de respuesta para cada ítem es de 5 alternativas: nunca (0), raramente (1), ocasionalmente (2), a menudo (3) y muy a menudo (4). En esta investigación se trabaja con la puntuación total en la escala, indicando una puntuación alta una percepción más positiva del clima laboral.

***Áreas de Vida Laboral.*** Se han seleccionado tres de las seis áreas propuestas por Leiter y Maslach (1998). Los ítems seleccionados (13) se califican según una escala de respuesta en cinco puntos que se extiende desde ‘muy en desacuerdo’ (1) a ‘muy de acuerdo’ (5). Concretamente las tres áreas seleccionadas fueron las siguientes: sobrecarga (6 ítems), control (3 ítems) y recompensa en el trabajo (4 ítems).



*El inventario de Burnout* (*Maslach Burnout Inventory, MBI*) de Maslach y Jackson (1981, 1986). La versión empleada en esta investigación cuenta con 16 ítems en forma de afirmaciones referidas a las actitudes, emociones y sentimientos que los profesionales muestran hacia su trabajo. Cada ítem es valorado por el trabajador con una escala tipo Lickert cuya gradación indica la frecuencia con la que han experimentado cada una de las afirmaciones y que se extiende desde 0 “nunca” hasta 6 “todos los días”. En los casos en los que el síndrome está presente en niveles elevados, las tres subescalas proporcionan valores extremos y, en los “no quemados”, las tres subescalas proporcionan valores no alterados, pudiéndose dar cualquier tipo de situación intermedia en las tres escalas. Las tres subescalas se corresponden con las dimensiones de *despersonalización o cinismo* (4 ítems), *autoestima profesional o realización personal en el trabajo* (7 ítems) y *agotamiento emocional* (5 ítems). Los individuos con síndrome de *burnout* puntuarán alto en la primera y tercera subescalas y bajo en la segunda.

Los instrumentos mencionados hasta aquí fueron enlazados de manera que componen una encuesta general sobre el estudio de la violencia psicológica en el trabajo. El lector los puede consultar en el Anexo que se encuentra al final de este trabajo.

## 2.4. Procedimiento

El procedimiento seguido para obtener la muestra ha exigido el contacto con instituciones o empresas de carácter público y privado diversas. Este contacto se establecía con aquellas personas que en las distintas empresas disponían de la competencia para concedernos el permiso correspondiente para llevar a cabo la recogida de información. Esto significa que, en algunos casos, el permiso para realizar la investigación era dado por el dueño de la empresa, como ocurría en el caso de empresas pequeñas. En otros, el permiso era dado por un mando intermedio (por ejemplo, supervisor de planta, jefe de sección o departamento) como era el caso en empresas públicas o privadas más grandes. También se contactó con representantes sindicales que en algunos casos canalizaron el pase de las pruebas. Otra parte de la muestra se obtuvo a través de la participación de los trabajadores en cursos de formación con propósitos diversos, algunos de los cuales conectaban con la temática de los riesgos psicosociales en el trabajo, mientras que otros habían sido programados con finalidades diversas.

Una vez establecido el contacto, y en función de lo que se hubiera acordado con la persona responsable, se ha procedido básicamente de dos maneras a la hora de recoger la información. En la primera se entregaba a la persona responsable o de contacto con la empresa un número ‘x’ de sobres, que contenían cada uno de ellos la encuesta con las instrucciones pertinentes. La información que se recogía abarcaba aspectos relativos a la experiencia de violencia y otros riesgos psicosociales conectados con el mundo laboral. Voluntariamente cada trabajador la rellenaba, introducía la encuesta en el sobre, lo cerraba y lo depositaba en un lugar convenido previamente (por ejemplo, podía ser una urna de cartón confeccionada para tal fin). Pocos días después el investigador acudía a la empresa y recogía los sobres cerrados. En la segunda, los sobres con la encuesta y las instrucciones eran distribuidos directamente por el investigador a los trabajadores, quienes voluntariamente las cumplimentaban en el momento. Este era el modo de proceder más frecuente cuando la información se recogía a través de las charlas o cursos impartidos.

Siempre se ofreció la posibilidad de que las personas remitieran por correo la encuesta, aunque esta vía apenas fue utilizada por los trabajadores que participaron en este estudio, por lo que los investigadores tuvieron que desplazarse con relativa frecuencia a diversos puntos de la Comunidad, no sólo a entregar las encuestas sino también a recogerlas.

Por último, nos gustaría señalar que a lo largo de la investigación se distribuyeron cerca de 3000 encuestas, de las que fueron devueltas alrededor del 60%. Un total de 70 fueron desestimadas por diversas razones.

## **2.5. Análisis planteados en la investigación**

La estadística empleada ha sido sencilla, básicamente porcentajes, análisis de varianza simples y en el contexto de un diseño factorial 2 X 2. El programa empleado ha sido el SPSS16. En cada caso se especificarán los tipos de análisis realizados, aunque la lógica empleada ha sido simple y ha consistido en la mayoría de las ocasiones en la división de la muestra por la variable de interés.

## CAPÍTULO 3. RESULTADOS

En este capítulo presentamos en tres bloques los resultados obtenidos en esta investigación respecto al *mobbing*, el acoso sexual y el *burnout* de acuerdo a los objetivos y las hipótesis presentadas en el capítulo 2 de este trabajo, y en relación a las variables sociodemográficas de interés.

### 3.1. Acoso psicológico en el lugar de trabajo

A continuación en este primer apartado nos centraremos en los datos referidos a los objetivos 1 y 2 de esta investigación.

#### 3.1.1. La prevalencia del acoso y su estimación en esta investigación

Como se mencionó en el Capítulo 1, el método empleado para evaluar el acoso influye considerablemente en la tasa de prevalencia obtenida. Claramente, las mayores tasas se registran cuando al individuo se le formula la pregunta simple sobre si ha sido víctima de acoso en los últimos 6 meses o si lo ha experimentado en el transcurso de su vida laboral. Por ejemplo, Leymann (1990a) informaba que con este criterio alrededor de un 25% de la población trabajadora sueca había sido víctima de *mobbing* en alguna etapa de su vida, mientras que con otras formas y criterios de evaluación (estar expuesto a actividades negativas “una vez por semana en los últimos 6 meses”), el porcentaje disminuía al 3,5%.

Al igual que han hecho otros investigadores en sus estudios, en esta investigación hemos conjugado la utilización de dos métodos para establecer la prevalencia del acoso. Estos dos métodos son el de la *victimización percibida* y el de la *exposición a las actividades de mobbing* y dependiendo de su utilización podemos obtener las siguientes informaciones relevantes:

- (a) El uso exclusivo del método de la victimización percibida nos proporcionará información sobre aquellos trabajadores que en el transcurso de su vida laboral, ya bien sea en el pasado o en la actualidad, han experimentado acoso.

- (b) El uso exclusivo del método de la exposición a las actividades de *mobbing* nos ofrecerá información sobre la prevalencia actual del acoso. Sin embargo, se sabe que este método puede “inflar” de manera considerable la tasa resultante y por ello ha sido utilizado de modo diverso por los investigadores. Más específicamente la robustez de este método se logra aplicando criterios de exigencia por lo que se refiere al número de actividades de acoso a las que se ve expuesto el trabajador (no sólo un comportamiento negativo al menos una vez por semana durante los últimos seis meses, sino dos, tres o más).
- (c) El uso conjunto de los dos métodos en esta investigación ha consistido en establecer la prevalencia actual guiándonos bajo la premisa de que un elemento esencial de la definición de *mobbing* es que la persona no sólo se vea expuesta a conductas negativas *sino que se perciba además como victimizada por tales conductas*. Por ello se ha utilizado el método de la exposición a las actividades de acoso en primer lugar, filtrándose la información que este método proporciona por el de la victimización percibida, *i.e.*, la percepción de la persona de que está sufriendo un proceso de acoso.

### **3.1.1.1. El Inventario Psicosocial: resultados obtenidos con el método de la victimización percibida**

Como mencionamos en el apartado correspondiente (Capítulo 2), el *Inventario Psicosocial* (PSI) explora cinco áreas, una de las cuales se refiere al *mobbing*. A continuación se expone la lógica que se sigue con el uso de este cuestionario:

Por acoso laboral se entiende que uno o varios individuos en el lugar de trabajo se ven expuestos repetidamente a insultos o comportamientos indignos, de los que por una u otra razón, no pueden defenderse. El acoso laboral es degradante y puede ocurrir a tres niveles dependiendo de su gravedad:

#### **Nivel I**

Algunas conductas típicas que aparecen en este nivel son los comentarios degradantes o humillantes, los rumores, críticas, calumnias y un principio de aislamiento hacia el individuo expuesto.

#### **Nivel II**

En este nivel, el comportamiento degradante se vuelve más grave, y abierto, quizás las humillaciones ocurren públicamente. El individuo expuesto se queda psicológicamente aislado de los demás, que no quieren hablar con él. Es típico de este nivel que el individuo expuesto sea descrito –falsamente- como teniendo “dificultades para cooperar”.

#### **Nivel III**

En este nivel, el proceso de deshumanización dirigido hacia la persona expuesta llega a un punto en el que ésta no es considerada como poseedora del mismo valor humano que los demás y resulta aceptable decir cualquier cosa de ella. La persona se encuentra totalmente aislada, se le sugiere que solicite otro trabajo y, a menudo, se le considera –falsamente- como estando “enferma mentalmente”

Presentada la información anterior, la persona indica si ha sido víctima de acoso y califica además el nivel de gravedad del estresor experimentado. Con este método no se especifica intervalo temporal alguno, con lo cual el individuo puede encontrarse en la actualidad viviendo un proceso de acoso o este proceso simplemente tuvo lugar en el pasado. Otras preguntas adicionales interrogan sobre si en el lugar de trabajo ha visto a otras personas víctimas de esa situación y, más importante, el estatus ocupado en la jerarquía laboral y género del acosador, caso de haber experimentado la experiencia.

Con este método el 19,5% (N = 338) de los trabajadores informaron haber sido víctimas de acoso al menos en algún momento de su vida laboral. En la Tabla 8 se muestra la distribución según el nivel de gravedad en la exposición.

**Tabla 8. Inventario Psicosocial: *mobbing* experimentado (N total = 1730).**

	N	%
No	1392	80,5
Si	338	19,5
Nivel I	230	13,3
Nivel II	77	4,5
Nivel III	31	1,8

### 3.1.1.2. La Escala de Acoso en el Trabajo: resultados obtenidos con el método de exposición a las actividades de *mobbing*

En la Escala de Acoso en el Trabajo (WHS) al individuo se le pregunta sobre la *frecuencia* (nunca = 0, raramente = 1, ocasionalmente = 2, a menudo = 3, muy a menudo = 4) con la que se ha visto expuesto a humillaciones o a actividades crueles por parte de sus colegas de trabajo *durante los últimos seis meses*. La escala se compone de una lista de 26 actividades negativas (24 originales más dos que fueron añadidas en esta investigación). Para establecer la prevalencia del acoso con esta escala, se ha seguido el procedimiento de Leymann (1990b) con el LIPT y de Einarsen y Rakness (1997) con el NAQ. El criterio empleado en estos estudios consistía en contabilizar a aquellas personas que respondieran a un ítem o más del cuestionario con una frecuencia semanal y durante los últimos 6 meses. Siguiendo este procedimiento se ha calculado el número de trabajadores que han contestado 4 (“muy a menudo”) a alguno de los ítems de la Escala de Acoso en el Trabajo, de forma que un 12,80% (N = 221) de los trabajadores se ha visto expuesto a una o más actividades de acoso muy a menudo. En la Tabla 9 se muestran además los porcentajes que se obtienen cuando se consideran las categorías, no solo de 1 ó más, sino de 2 ó más o de 3 ó más comportamientos negativos.

**Tabla 9. Escala de Acoso en el Trabajo: exposición a las actividades de *mobbing* (N = 1730).**

Exposición a actividades	Frecuencia de casos	
	Total (N=1730)	N
Una actividad o más	12,80%	221
Dos actividades o más	8,90%	154
Tres actividades o más	7,40%	128

### 3.1.1.3. Procedimiento seguido en esta investigación: resultados obtenidos con la combinación de los dos métodos

Para registrar la tasa actual de casos de acoso en este estudio se ha combinado la información que nos proporcionan la Escala de Acoso en el Trabajo y el Inventario Psicosocial. Como sugerimos con anterioridad, un elemento esencial de la definición de *mobbing* es que la persona no sólo se vea expuesta a conductas negativas sino que se perciba, además, como victimizada por tales conductas. Dicho de otro modo, una persona puede admitir que ‘muy a menudo’ le chillan en su trabajo (Escala de Acoso en el Trabajo), pero ese ítem, descontextualizado de lo que supone ser víctima de tal estresor psicosocial (como reflejado por el Inventario Psicosocial), puede no tener mayor trascendencia para el trabajador, o incluso para un observador externo, que vaya más allá de lo inadecuado de tal práctica empresarial en cuestión.

En suma, hemos combinado la exposición a conductas negativas con la percepción de ser victimizado de acuerdo a una definición, al igual que plantean propuestas tales como las de Mikkelsen y Einarsen (2001) y de Salin (2001). Por tanto, en esta investigación hemos seguido una estrategia muy conservadora y restrictiva, considerado víctimas actuales de acoso a aquellos trabajadores que cumplieran con los siguientes dos criterios:

- (i) Haber estado expuesto a una o más actividades de *mobbing* muy a menudo en los últimos 6 meses (Escala de Acoso en el Trabajo).
- (ii) Percibirse como víctima de *mobbing* (contestar al Inventario Psicosocial indicando haber sido victimizada por *mobbing*, con independencia del nivel de gravedad del mismo).

La Tabla 10 muestra que, existiendo trabajadores que cumplen con el criterio (i), y que en total son un 12,8% (N = 221) de la muestra total, sin embargo, no cumplen con el (ii). Expresado de otro modo, a pesar de esta exposición, los trabajadores no perciben ser objeto de un proceso de *mobbing*. Así, solo el 66% de los trabajadores expuestos a una o más conductas negativas (146 de los 221) etiquetan su experiencia como de victimización por acoso. Estos 146 trabajadores representan un 8,4% de la muestra total de trabajadores que han participado en la investigación (N = 1730). La mitad de ellos (alrededor de un 4,4% sobre la muestra total) informa sufrir un *mobbing* grave (niveles II y III).

**Tabla 10. Víctimas de acoso según la Escala de Acoso en el Trabajo (N = 221) que además se perciben como tales según el Inventario Psicosocial.**

• No se consideran víctimas de <i>mobbing</i> :	<b>75</b> (33,9%)
• Se consideran víctimas en un Nivel I:	<b>70</b> (31,7%)
• Se consideran víctimas en un Nivel II:	<b>50</b> (22,6%)
• Se consideran víctimas en un Nivel III:	<b>26</b> (11,8%)

Esta estrategia conservadora nos lleva a concluir que la violencia psicológica en el trabajo o *mobbing* afecta “en el presente” a un 8,4% (N = 146) de los trabajadores en la Comunidad Valenciana. Este valor representaría el límite inferior de la tasa de casos, pudiendo incrementarse el porcentaje hasta un límite máximo del 19,5% (N = 338) si consideramos haber experimentado *mobbing* en algún momento de la vida laboral (datos procedentes exclusivamente del Inventario Psicosocial). Por otro lado, cabe destacar que, con la sola utilización del método de la exposición (Escala de Acoso en el Trabajo) y con criterios semejantes (exposición a una o más actividades de acoso de modo regular en los últimos 6 meses), obtenemos unos indicadores (12,8%) un tanto alejados de los informados por Piñuel y Oñate (2002) y Piñuel (2004) con este modo de proceder. A la vez, el criterio más conservador (utilización de los dos métodos) indica que la tasa obtenida en este informe es un 3,5% superior a la proporcionada por Di Martino *et. al* (2003) para España en su Informe de la Unión Europea, quienes la situaban en el 5%.

#### 3.1.1.4. Conductas de acoso más y menos frecuentes

Una información adicional se refiere al tipo de conductas negativas a las que con mayor y menor frecuencia se han visto expuestas estas 146 víctimas de violencia psicológica. En la Tabla 11 se encuentra esta información.

Los resultados muestran que el tipo de actividades negativas que con mayor frecuencia (alternativas de “a menudo” y “muy a menudo”) sufrían estas víctimas de las enlistadas por la Escala de Acoso en el Trabajo fueron las siguientes:

- “Que desprecien sus opiniones” (67,8%)
- “Miradas despectivas y/o gestos negativos” (65,7%)
- “Que juzguen su trabajo de manera incorrecta y degradante” (63,1%)
- “Críticas excesivas” (63%)

En el caso de las conductas menos frecuentes (alternativas nunca/raramente) nos encontramos con las siguientes:

- “Acusaciones de estar perturbado mentalmente” (68,4%)
- “Que se revelen detalles delicados sobre su vida privada” (66,4%)
- “Que no le asignen tarea alguna (que no tenga nada que hacer)” (65%)
- “Que le asignen tareas humillantes” (63%)

**Tabla 11. Escala de Acoso en el Trabajo: porcentaje de respaldo para cada una de las actividades de acoso en los trabajadores victimizados (N = 146).**

	Nunca / Raramente	Ocasionalmente	A menudo	Muy a menudo
1. Una reducción excesiva en sus oportunidades para expresarse	15,0	22,6	24,7	37,7
2. Que los demás digan mentiras de usted	22,0	23,3	26,7	28,1
3. Ser interrumpido/a en exceso	22,6	19,9	30,8	26,7
4. Que le chillen	39,0	24,0	16,4	20,5
5. Críticas excesivas	18,5	18,5	21,9	41,1
6. Comentarios ofensivos sobre su vida Privada	56,8	12,3	12,3	18,5
7. Estar aislado/a	32,9	21,2	19,9	26,0
8. Que se revelen detalles delicados sobre su vida privada	66,4	13,0	8,9	11,6
9. Amenazas directas	42,4	20,5	19,2	17,8
10. Miradas despectivas y/o gestos negativos	11,7	20,5	25,3	40,4
11. Acusaciones	32,2	17,8	26,0	24,0
12. Burlas	47,2	24,0	15,1	13,7
13. Rechazo a hablar con usted	31,5	23,3	15,1	30,1
14. Que desprecien sus opiniones	19,2	13,0	30,1	37,7
15. Que rechacen escucharle	21,9	23,3	23,3	31,5
16. Que le traten como si no existiese	24,0	19,2	21,2	35,6
17. Palabras con la intención de hacerle daño	23,3	23,3	24,7	28,8
18. Que le asignen tareas que no tienen sentido	30,8	16,4	19,9	32,9
19. Que le asignen tareas humillantes	63,0	15,8	8,9	12,3
20. Que se extiendan rumores maliciosos a su Espalda	34,3	17,1	19,9	28,8
21. Que le ridiculicen delante de otros/as	41,1	24,7	17,1	17,1
22. Que juzguen su trabajo de manera incorrecta y degradante	19,2	17,8	29,5	33,6
23. Que le cuestionen su sentido del juicio	37,6	19,9	22,6	19,9
24. Acusaciones de estar perturbado/a Mentalmente	68,4	15,1	6,2	10,3
25. Que se apropien de resultados o trabajos realizados por usted	34,9	12,3	20,5	32,2
26. Que no le asignen tarea alguna (que no tenga nada que hacer)	65,0	14,4	7,5	13,0

**Nota.-** Alternativas de respuesta: nunca (0), raramente (1), ocasionalmente (2), a menudo (3) y muy a menudo (4).



### 3.1.1.5. Una nota sobre la correspondencia entre el Inventario Psicosocial (victimización percibida) y la Escala de Acoso en el Trabajo (exposición a las actividades negativas)

En este apartado se ofrece la sugerencia sobre un modo alternativo de operar con la Escala de Acoso en el Trabajo. Esta sugerencia se centra en el establecimiento de puntos de corte hipotéticos en la Escala de Acoso en el Trabajo tomando como referencia el Inventario Psicosocial. Expresado de otro modo: los niveles de gravedad evaluados por el Inventario Psicosocial deberían corresponderse con puntuaciones progresivamente más altas en la Escala de Acoso en el Trabajo. Para ver esta sensibilidad de un método respecto a otro hemos seguido un procedimiento simple consistente en dividir la tasa de víctimas obtenida en esta investigación (N = 146) en tres grupos, considerando el nivel de gravedad del estresor como evaluado por el Inventario Psicosocial: Nivel I (N = 70), Nivel II (N = 50) y Nivel III (N = 26). Formados los grupos de esta manera, se ha procedido a su comparación para observar el tipo de diferencias que se producen en las puntuaciones obtenidas por los trabajadores en la Escala de Acoso en el Trabajo, así como en los distintos factores incluidos en la misma.

Los resultados se encuentran en la Tabla 12, donde se presentan las medias, desviaciones típicas, prueba de diferencias (estadístico *t* de Student) y la significación de la misma.

**Tabla 12. Niveles de gravedad en el Inventario Psicosocial y diferencias en la Escala de Acoso en el Trabajo (N = 146).**

	Nivel I (N = 70)		Nivel II (N = 50)		Nivel III (N = 26)		I - II	I - III	II - III
	M	DT	M	DT	M	DT	t	t	t
Ataques a la víctima con medidas organizacionales	6,27	4,03	7,00	4,06	9,12	3,93	-0,97	-3,13**	-2,20*
Ataques a las relaciones sociales de la víctima	13,71	5,78	16,04	5,10	17,77	5,83	-2,33*	-3,04**	-1,28
Ataques a la vida privada de la víctima y rumores	12,47	6,32	13,74	6,47	19,31	8,21	-1,09	-3,84***	-3,01**
Agresiones verbales	17,13	6,16	19,70	6,60	24,38	6,05	-2,16*	-5,20***	-3,10**
Puntuación total WHS	<b>49,59</b>	16,04	<b>56,48</b>	16,28	<b>70,58</b>	19,84	-2,30*	-4,84***	-3,12**

**Nota.-** M = Media; DT = Desviación típica; t = 't' de Student; \* = p < .05; \*\* = p < .01; \*\*\* = p < .001.

Como anticipamos, a medida que el nivel de gravedad del estresor es mayor según el Inventario Psicosocial, más alta es la puntuación que los trabajadores obtienen en la Escala de Acoso en el Trabajo. Las diferencias significativas ocurren entre todos los niveles de gravedad del estresor. Las medias obtenidas por los trabajadores en cada uno de los niveles pueden tomarse como punto de referencia en este cuestionario a la hora de establecer puntos de corte (la puntuación máxima que puede alcanzarse es de 104), de forma que una

puntuación total igual o superior a 49 puede ser informativa de la exposición a acoso psicológico con el uso de esta escala, mientras que una puntuación igual o superior a 56 podría entenderse según la misma lógica como indicadora de que esta exposición al estresor es grave.

Por lo que se refiere a los factores de acoso pueden añadirse dos cosas. Una es que todas las escalas diferencian de modo amplio y significativo entre la mínima (Nivel I) y la máxima (Nivel III) gravedad del estresor. Las diferencias más amplias se corresponden con el factor relativo a las agresiones verbales ( $t(1) = -5,20, p < .001$ ) y con los ataques a la vida privada de la víctima y rumores ( $t(1) = -3,84, p < .001$ ). Otra es que entre el nivel de gravedad mínimo y el intermedio (Nivel II) las diferencias no son significativas en los factores relativos a los ataques a la víctima con medidas organizacionales y en los dirigidos a la vida privada, mientras que el nivel intermedio de gravedad del estresor y el máximo no se diferencian significativamente en el factor relativo a los ataques a las relaciones sociales de la víctima.

### **3.1.2. Estadísticos básicos y fiabilidad de los cuestionarios empleados en la investigación**

Antes de pasar a exponer los diferentes resultados relacionados con las predicciones planteadas sobre la victimización por *mobbing*, presentamos para la muestra total los estadísticos básicos e indicadores de fiabilidad de los distintos factores que van a ser manejados en la investigación en uno u otro momento. En este apartado se ofrecen también dos datos descriptivos generales en la muestra total conectados con la violencia psicológica en el trabajo, que serán tenidos en cuenta cuando se analice cada una de las predicciones.

#### **3.1.2.1. Estadísticos básicos y análisis de fiabilidad**

En la Tabla 13 se muestra esta información.

**Tabla 13. Estadísticos básicos correspondientes a la Escala de Acoso en el Trabajo, Atmósfera Laboral y Áreas de Vida Laboral en la muestra total (N = 1730).**

<b>Escala de Acoso en el Trabajo</b>	<b>M</b>	<b>DT</b>	<b><math>\alpha</math></b>
Ataques a la víctima con medidas organizacionales	2,18	2,85	.77
Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social	3,80	5,17	.93
Ataques a la vida privada de la víctima	3,94	5,38	.90
Agresiones verbales	5,67	6,35	.92
Puntuación Total	15,58	18,23	.97
Percepción Atmósfera Laboral	33,07	10,13	.88
Recompensa	12,78	3,55	.81
Sobrecarga	16,69	4,25	.65
Control	9,80	2,58	.66

**Nota.-** M = Media; DT = Desviación típica;  $\alpha$  = Alfa de Cronbach.

El indicador relativo a la consistencia interna (alpha de Cronbach) nos informa de que la fiabilidad total de la Escala de Acoso en el Trabajo es casi perfecta ( $\alpha = 0,97$ ). Considerando las distintas categorías, el coeficiente más bajo de todos, aunque muy satisfactorio, es el que se corresponde con los ataques a la víctima con medidas organizacionales ( $\alpha = 0,77$ ). El resto de categorías arrojan valores superiores a  $\alpha = 0,90$ . Esta información avala la bondad de las categorías que fueron establecidas siguiendo criterios ratio-empíricos.

Por lo que se refiere al cuestionario empleado para evaluar el clima laboral, éste posee una fiabilidad también adecuada ( $\alpha = 0,88$ ). Teniendo en cuenta que la puntuación máxima a obtener en el Cuestionario de Atmósfera Laboral es de 56 (a mayor puntuación percepción más positiva), la media obtenida ( $M = 33,07$ ) por la muestra de trabajadores se localiza justo alrededor de la media de la escala en términos absolutos.

Finalmente, respecto a las Áreas de Vida Laboral, la escala más fiable es la que se corresponde con la percepción de recompensa ( $\alpha = 0,81$ ), dando lugar las otras dos a coeficientes más moderados (alrededor de 0,65). Las puntuaciones máximas para cada escala se sitúan respectivamente en 20 (recompensa), 30 (sobrecarga) y 15 (control), por lo que las medias obtenidas por la muestra de trabajadores que ha participado en la investigación ( $N = 1730$ ), nos informan que aunque el control sobre el trabajo y recompensa (en el sentido de reconocimiento por parte de los demás) dan lugar a valores por encima de la media absoluta de las escalas, lo que parece ser a costa de cierta sobrecarga laboral.

### 3.1.2.2. Otros aspectos generales evaluados por el Inventario Psicosocial en relación con la violencia psicológica en el trabajo

En este caso, nos referimos a los aspectos que aparecen en la Tabla 14.

**Tabla 14. Inventario Psicosocial: otros aspectos de interés en la muestra general ( $N = 1730$ ).**

	N	%
<b>Mobbing observado</b>		
No	1116	64,5
Si	614	35,5
<b>Conflictos</b>		
Nivel I	432	25,0
Nivel II	132	7,6
Nivel III	50	2,9
<b>Conflictos</b>		
No hay	1296	74,9
Bastantes	301	17,4
Muchos	133	7,7

La Tabla 14 nos muestra que:

- (a) Con independencia de haber sido o no víctima de un proceso de acoso, el 35,5% de los trabajadores informa haber visto este problema en su trabajo. Esta tendencia diferencial entre el acoso observado y el experimentado (en el caso del Inventario Psicosocial el experimentado lo era por el 19,5% de los trabajadores) es una constante cuando se abordan otros riesgos psicosociales en el ámbito laboral: percibimos que tales riesgos ocurren en mayor medida de lo que realmente lo hacen. O, expresado de otro modo, formaría parte de la siguiente atribución general usual: los acontecimientos negativos les pasan a los demás pero no a uno mismo. Por otra parte, al igual que ocurría con el acoso experimentado, el principal tipo de acoso que los trabajadores dicen observar en su trabajo se corresponde con un acoso poco grave (25%), acoso que refleja la existencia de un ambiente laboral cargado de toxicidad.
- (b) Cuando se evalúa no el acoso, sino la existencia de conflictos en el trabajo, alrededor de un 25% de la muestra informa que existen bastantes o muchos. Este dato viene a refrendar lo acabado de señalar respecto a la toxicidad, ya que la observación del acoso poco grave y el reconocimiento de la existencia de conflictos dan lugar a un porcentaje similar.

### **3.1.3. Violencia psicológica en el trabajo: variables sociodemográficas**

En este apartado revisaremos la evidencia empírica que se relaciona con las predicciones que fueron planteadas en el Objetivo 2. En cada uno de los apartados de los que consta este bloque de resultados, se ofrece información que va un poco más allá de la mera puesta a prueba de cada una de ellas. La presentación de resultados seguirá, por lo general, la siguiente secuencia:

En primer lugar se aplicarán una serie de pruebas de  $\chi^2$  con el fin de ver si se comprueban las relaciones hipotetizadas. Los grupos (acosados *vs* no acosados) son los aislados por el Inventario Psicosocial ya que, como hemos visto, este método nos proporciona un mayor número de víctimas con las que trabajar ( $N = 338$ ). Además, el Inventario Psicosocial, como también hemos visto, ofrece información adicional sobre otros aspectos relevantes al ámbito laboral.

En segundo lugar, se presentarán análisis de varianza siguiendo la lógica de un diseño factorial 2X2. En estos análisis, la primera variable independiente se corresponderá siempre con la condición de acoso *vs* no acoso evaluado a través del Inventario Psicosocial y la segunda con la predicción que se haya formulado (tipo de empresa, género, etc.). Las variables dependientes serán el resto de las evaluadas: atmósfera y áreas de vida laboral y dependiendo de la predicción también se incluirán los factores evaluados por la Escala de Acoso en el Trabajo, con el fin de ser más precisos por lo que se refiere a los tipos de acoso sufridos por las víctimas.

### 3.1.3.1. *Mobbing* y tipo de empresa

Se cuenta con 969 trabajadores que desempeñan sus tareas en la empresa pública y con 761 que lo hacen en la privada. En la Tabla 15 se presentan las pruebas de chi2 considerando el tipo de empresa y la victimización por acoso registrada con el PSI. Y, en las Tablas 16 y 17 se presentan los resultados teniendo en cuenta el *mobbing* observado y la conflictividad laboral

**Tabla 15. *Mobbing* experimentado y tipo de empresa (pública vs privada). N = 1730.**

	Empresa pública (N = 969)		Empresa privada (N = 761)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Se ha visto usted expuesto/a acoso laboral en su lugar de trabajo?					
No acoso	786	81,1	606	79,6	.60
Acoso	183	18,9	155	20,4	
Nivel I	119	12,3	111	14,6	2.36
Nivel II	45	4,6	32	4,2	
Nivel III	19	2,0	12	1,6	

**Tabla 16. *Mobbing* observado y tipo de empresa (pública vs privada). N = 1730.**

	Empresa pública (N = 969)		Empresa privada (N = 761)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Ha visto a alguien en su lugar de trabajo estar expuesto al acoso laboral?					
No acoso	621	64,1	495	65,0	.17
Acoso	348	35,9	266	35,0	
Nivel I	237	24,4	195	25,7	2.15
Nivel II	80	8,3	52	6,8	
Nivel III	31	3,2	19	2,5	

**Tabla 17. Conflictos y tipo de empresa (pública vs privada). N = 1730.**

	Empresa pública (N = 969)		Empresa privada (N = 761)		Chi-2
	N	%	N	%	
No hay	740	76,4	556	73,1	2.51
Bastantes	158	16,3	143	18,8	
Muchos	71	7,3	62	8,1	

Los resultados muestran que el tipo de empresa no se relaciona con la victimización por acoso psicológico, ni tampoco con su gravedad. Apenas se registra un 2% más de víctimas de acoso en la empresa privada, tratándose además de víctimas de acoso poco grave. Tampoco existen diferencias en cuanto al *mobbing* observado: los porcentajes son similares en la empresa pública y en la empresa privada, ni en cuanto al nivel de conflictividad laboral informada por los trabajadores.

Por otra parte, en la Tabla 18 se presentan los resultados de los análisis de varianza a fin de detectar las influencias que pudieran tener el tipo de empresa y la victimización en otras variables (tipos de acoso, percepción del clima laboral y de otras áreas relacionadas con la vida laboral). Contamos con los siguientes cuatro grupos: trabajadores en la empresa pública no acosados (N = 786) y acosados (N = 183) y trabajadores en la empresa privada no acosados (N = 606) y acosados (N = 155).

**Tabla 18. Victimización por acoso y tipo de empresa. (N = 1730)**

		Medias/Desv.Típicas Acoso			Tipo de empresa		Acoso		Tipo de empresa x Acoso	
		No acosados	Acosados	Total	F	p	F	p	F	p
Ataques a la víctima con medidas organizacionales	Pública	1,57/2,13	4,77/3,91	2,17/2,85	.02	.897	<b>433.09</b>	<b>.000</b>	.04	.845
	Privada	1,52/2,11	4,78/3,77	2,18/2,85						
	Total	1,55/2,12	4,78/3,84	2,18/2,85						
Ataques a las relaciones sociales de la víctima	Pública	2,21/3,14	10,38/6,75	3,75/5,18	.45	.501	<b>1001.57</b>	<b>.000</b>	1.03	.310
	Privada	2,30/3,24	9,95/6,58	3,86/5,16						
	Total	2,25/3,19	10,18/6,67	3,80/5,17						
Ataques a la vida privada de la víctima y rumores	Pública	2,48/3,75	10,11/7,06	3,92/5,45	1.93	.165	<b>648.96</b>	<b>.000</b>	<b>3.69</b>	<b>.055</b>
	Privada	2,62/3,68	9,19/7,13	3,96/5,30						
	Total	2,54/3,72	9,69/7,10	3,94/5,38						
Agresiones verbales	Pública	3,62/4,08	13,36/7,91	5,46/6,31	1.17	.280	<b>1007.06</b>	<b>.000</b>	.00	.995
	Privada	3,95/4,18	13,69/7,58	5,93/6,40						
	Total	3,76/4,12	13,51/7,75	5,67/6,35						
Puntuación total Escala acoso laboral	Pública	9,87/11,84	38,62/22,45	15,30/18,31	.08	.782	<b>1010.25</b>	<b>.000</b>	.75	.388
	Privada	10,39/11,66	37,61/22,30	15,94/18,15						
	Total	10,10/11,76	38,16/22,35	15,58/18,23						
Atmósfera	Pública	35,44/8,74	23,49/10,40	33,18/10,20	.88	.349	<b>388.30</b>	<b>.000</b>	<b>3.19</b>	<b>.074</b>
	Privada	34,96/8,90	25,00/10,30	32,93/10,03						
	Total	35,23/8,81	24,18/10,37	33,07/10,13						
Recompensa	Pública	13,51/3,18	10,08/3,76	12,86/3,56	.06	.813	<b>264.01</b>	<b>.000</b>	.63	.429
	Privada	13,30/3,19	10,19/3,75	12,67/3,54						
	Total	13,42/3,18	10,13/3,75	12,78/3,54						
Sobrecarga	Pública	15,61/3,90	18,11/4,55	16,08/4,15	<b>25.35</b>	<b>.000</b>	<b>87.66</b>	<b>.000</b>	.44	.507
	Privada	17,03/4,02	19,20/4,74	17,47/4,26						
	Total	16,23/4,01	18,61/4,67	16,69/4,25						
Control	Pública	9,94/2,38	8,18/2,69	9,61/2,53	<b>10.41</b>	<b>.001</b>	<b>127.17</b>	<b>.000</b>	.13	.723
	Privada	10,38/2,49	8,72/2,76	10,04/2,63						
	Total	10,13/2,43	8,43/2,73	9,80/2,58						

Estos resultados muestran que:

- (a) Aunque no pronosticamos ningún resultado especial en cuanto a si existirían diferencias entre la empresa pública y privada en los tipos de acoso que experimentan los trabajadores, el análisis de varianza muestra una interacción significativa en el factor relativo a los ataques a la vida privada de la víctima y rumores ( $F(1) = 3,69, p < .05$ ). Esta interacción sugiere que, entre los acosados, los trabajadores de la empresa pública sufren con más frecuencia este tipo de acoso. No obstante, hay que decir que el efecto principal debido al tipo de empresa no presenta significación alguna.
- (b) Como cabía esperar, los trabajadores acosados poseen una percepción menos positiva del clima laboral que los no acosados ( $F(1) = 388,30, p < .000$ ). Al igual que en el caso anterior, se detecta una tendencia significativa a la interacción ( $F(1) = 3,19, p < .07$ ) en esta variable, de forma que los trabajadores no victimizados tienden a tener una percepción más positiva en la empresa pública que en la privada, mientras que entre los victimizados ocurre a la inversa. Sin embargo, aquí tampoco es significativo el efecto principal debido al tipo de empresa, lo cual sugiere que el resultado no parece muy consistente.
- (c) Por lo que se refiere a las áreas de vida laboral, como cabía esperar se produce un efecto principal debido al acoso indicador de menor recompensa, mayor sobrecarga y menor control en los trabajadores victimizados. Sin embargo, en las dos últimas áreas se detecta asimismo un efecto principal debido al tipo de empresa, de modo que con independencia de ser o no una víctima de *mobbing*, los trabajadores de la empresa privada se ven más sobrecargados que los de la empresa pública ( $F(1) = 25,35, p < .000$ ) y también reconocen un mayor control sobre su trabajo ( $F(1) = 10,41, p < .001$ ).

A partir de los resultados expuestos, debe concluirse que la predicción que sugería una mayor prevalencia de la violencia psicológica en la empresa privada frente a la pública, no se ha confirmado. En suma, el acoso ocurre por igual en ambos ámbitos.

### 3.1.3.2. Violencia psicológica y edad

En estos análisis, los trabajadores fueron divididos en dos grupos: los más jóvenes con una edad igual o menor a 29 años ( $N = 651$ ) y los más mayores con una edad igual o superior a 45 años ( $N = 289$ ). En la Tabla 19 se muestran los resultados que relacionan la edad del trabajador con la violencia psicológica en el ámbito laboral. También en las Tablas 20 y 21 se presentan los resultados relativos al *mobbing* observado y a la conflictividad.

**Tabla 19. Mobbing experimentado y edad de la víctima (jóvenes = menor a 29 vs mayores = 45 o más). N = 940.**

	Jóvenes (N = 651)		Mayores (N = 289)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Se ha visto usted expuesto/a acoso laboral en su lugar de trabajo?					
No acoso	569	87,4	208	72,0	33.25***
Acoso	82	12,6	81	28,0	
Nivel de gravedad					
Nivel I	62	9,5	51	17,6	41.03***
Nivel II	16	2,5	16	5,5	
Nivel III	4	0,6	14	4,9	

**Tabla 20. Mobbing observado y edad de la víctima (jóvenes = menor a 29 vs mayores = encima de 45). N = 940.**

	Jóvenes (N = 651)		Mayores (N = 289)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Ha visto a alguien en su lugar de trabajo estar expuesto al acoso laboral?					
No acoso	475	73,0	170	58,8	18.59***
Acoso	176	27,0	119	41,2	
Nivel de gravedad					
Nivel I	136	20,8	72	24,9	29.45***
Nivel II	31	4,8	36	12,5	
Nivel III	9	1,4	11	3,8	

**Tabla 21. Conflictos y edad de la víctima (jóvenes = menor a 29 vs mayores = encima de 45). N = 940.**

	Jóvenes (N = 651)		Mayores (N = 289)		Chi-2
	N	%	N	%	
No hay	531	81,5	196	67,8	28.70***
Bastantes	89	13,7	54	18,7	
Muchos	31	4,8	39	13,5	

Los resultados son claros al respecto y muestran que los trabajadores de más edad resultan victimizados con mayor frecuencia que los de menor edad ( $\chi^2 = 33,25$ ,  $p < .001$ ), tanto cuando se trata de acoso poco grave como muy grave ( $\chi^2 = 41,03$ ,  $p < .001$ ). En la misma línea, los trabajadores de más edad informan observar más acoso ( $\chi^2 = 18,59$ ,  $p < .001$ ) y mayor cantidad de conflictos cotidianos en el ámbito laboral ( $\chi^2 = 28,70$ ,  $p < .001$ ).



En la Tabla 22 se presentan los resultados de los análisis de varianza a fin de detectar las influencias que pudieran tener la edad del trabajador y la victimización por acoso. Contamos con los siguientes cuatro grupos: trabajadores jóvenes no acosados (N = 569) y trabajadores jóvenes acosados (N = 82) y trabajadores mayores no acosados (N = 208) y acosados (N = 81).

Los resultados sugieren que:

- (a) El acoso y la edad poseen efectos principales sobre la percepción de la atmósfera laboral. Siempre los acosados tienen una lógica peor percepción del clima laboral que los no acosados pero, por otra parte, siempre son los trabajadores más mayores quienes con independencia de ser o no victimizados poseen una percepción menos positiva ( $F(1) = 19,36, p < .001$ ).
- (b) Por otra parte, el acoso produce efectos principales sobre las áreas de vida laboral que siguen la dirección lógica de menor recompensa y control sobre el trabajo junto a la mayor sobrecarga en los trabajadores victimizados.

**Tabla 22. *Mobbing* y edad del trabajador. (N = 940).**

		Medias/Desv.Típicas Nivel de gravedad			Edad de la víctima		Acoso		Edad de la víctima x Acoso	
		No acosados	Acosados	Total	F	p	F	p	F	p
Atmósfera	Jóvenes	36,64/8,06	26,30/9,99	35,34/9,00	<b>19.36</b>	<b>.000</b>	<b>193.38</b>	<b>.000</b>	.47	.496
	Mayores	33,74/9,82	22,33/10,35	30,54/11,20						
	Total	35,86/8,66	24,33/10,33	33,86/9,97						
Recompensa	Jóvenes	13,81/3,08	10,46/3,88	13,39/3,37	1.47	.226	<b>124.80</b>	<b>.000</b>	.34	.561
	Mayores	13,30/3,15	10,28/3,71	12,45/3,58						
	Total	13,67/3,10	10,37/3,79	13,10/3,46						
Sobrecarga	Jóvenes	16,35/3,87	18,21/3,51	16,58/3,87	.33	.565	<b>34.59</b>	<b>.000</b>	.43	.514
	Mayores	15,91/4,25	18,23/5,03	16,56/4,59						
	Total	16,23/3,97	18,22/4,32	16,57/4,10						
Control	Jóvenes	10,11/2,34	8,61/2,75	9,92/2,44	.28	.597	<b>70.45</b>	<b>.000</b>	2.33	.127
	Mayores	10,33/2,63	8,16/2,74	9,72/2,83						
	Total	10,17/2,42	8,39/2,74	9,86/2,57						

**3.1.3.2.1. Violencia psicológica, tipo de empresa y edad.** Los datos expuestos en las Tablas 19, 20 y 22 confirman que el acoso es más frecuente entre los trabajadores de más edad. Sin embargo, recordemos que este resultado general podía aparecer matizado por el tipo de empresa en el que desempeña sus labores el trabajador. Por ello, introducimos aquí un nuevo análisis de forma que, centrándonos en los trabajadores victimizados según el PSI (N = 338), hemos establecido para la realización de los análisis de varianza los siguientes cuatro grupos de trabajadores: acosados jóvenes en la empresa pública (N = 30) y en la empresa privada (N = 52) y acosados mayores en la empresa pública (N = 64) y en la empresa privada (N = 17). Como variables dependientes se han considerado los factores y puntuación total de la Escala de Acoso en el Trabajo (WHS) y las habituales relativas al clima y las áreas de vida laboral. En la Tabla 23 se presentan estos resultados.

Los resultados del análisis muestran que:

- (a) El efecto de interacción postulado no se registra ya que, con independencia de que se trata de la empresa pública o privada, los trabajadores acosados de más edad resultan victimizados en mayor medida que los acosados más jóvenes. Así, se registra un efecto principal debido a la edad sobre la variable de ataques a las relaciones sociales de la víctima ( $F(1) = 6,71, p < .01$ ) y una tendencia significativa en el caso de los ataques a la víctima con medidas organizacionales ( $F(1) = 3.01, p < .09$ ).
- (b) Por otro lado, el tipo de empresa y la edad de la víctima dan lugar a una interacción significativa por lo que se refiere a la percepción del clima laboral. Así, los trabajadores más mayores poseen una percepción más positiva que los más jóvenes en la empresa privada, pero ocurre a la inversa en el caso de la empresa pública. No obstante, los efectos por separado debidos al tipo de empresa y a la edad no son significativos.

**Tabla 23. Trabajadores victimizados: tipo de empresa y edad. (N = 163).**

		Medias/Desv.Típicas Tipo de empresa			Edad de la víctima		Tipo de empresa		Edad de la víctima x Tipo de empresa	
		Pública	Privada	Total	F	p	F	p	F	p
Ataques a la víctima con medidas organizacionales	Jóvenes	4,40/3,73	4,54/3,35	4,49/3,47	<b>3.01</b>	<b>.085</b>	.17	.682	.04	.834
	Mayores	5,45/3,98	5,88/5,12	5,54/4,22						
	Total	5,12/3,92	4,87/3,86	5,01/3,88						
Ataques a las relaciones sociales de la víctima	Jóvenes	8,60/5,81	8,44/5,69	8,50/5,70	<b>6.71</b>	<b>.010</b>	.06	.808	.01	.914
	Mayores	11,77/7,14	11,35/8,07	11,68/7,30						
	Total	10,76/6,88	9,16/6,42	10,08/6,71						
Ataques a la vida privada de la víctima y rumores	Jóvenes	8,77/6,51	8,73/6,77	8,74/6,64	.68	.413	.20	.658	.17	.679
	Mayores	10,30/7,04	9,24/7,86	10,07/7,18						
	Total	9,81/6,88	8,86/7,00	9,40/6,92						
Agresiones verbales	Jóvenes	12,00/7,32	14,10/7,49	13,33/7,45	.84	.362	.19	.668	1.05	.308
	Mayores	14,80/8,44	13,94/9,81	14,62/8,69						
	Total	13,90/8,17	14,06/8,04	13,97/8,09						
Puntuación total Escala acoso laboral	Jóvenes	33,77/20,60	35,81/20,88	35,06/20,67	2.62	.107	.00	.986	.24	.628
	Mayores	42,31/23,71	40,41/27,99	41,91/24,50						
	Total	39,59/23,00	36,94/22,70	38,47/22,84						
Atmósfera	Jóvenes	27,17/9,79	25,81/10,16	26,30/9,99	1.82	.180	1.66	.200	<b>4.18</b>	<b>.043</b>
	Mayores	21,08/10,06	27,06/10,37	22,33/10,35						
	Total	23,02/10,32	26,12/10,15	24,33/10,33						
Recompensa	Jóvenes	10,00/4,28	10,73/3,65	10,46/3,88	.04	.839	1.20	.274	.00	.984
	Mayores	10,13/3,78	10,88/3,46	10,28/3,71						
	Total	10,09/3,92	10,77/3,58	10,37/3,79						
Sobrecarga	Jóvenes	18,13/3,18	18,25/3,71	18,21/3,51	.66	.417	1.91	.169	1.51	.221
	Mayores	17,81/4,73	19,82/5,94	18,23/5,03						
	Total	17,91/4,28	18,64/4,37	18,22/4,32						
Control	Jóvenes	8,10/2,71	8,90/2,76	8,61/2,75	.08	.773	2.34	.128	.01	.908
	Mayores	8,02/2,79	8,71/2,54	8,16/2,74						
	Total	8,04/2,75	8,86/2,69	8,39/2,74						

### 3.1.3.3. Violencia psicológica y género de la víctima

En la realización de estos análisis contamos con la participación de 920 trabajadores y 810 trabajadoras. En la Tabla 24 se presentan las pruebas de chi2. También en las Tablas 25 y 26 se presentan los resultados relativos al *mobbing* observado y a la conflictividad.

Tabla 24. *Mobbing* experimentado y género de la víctima. N = 1730.

	Hombres (N = 920)		Mujeres (N = 810)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Se ha visto usted expuesto/a acoso laboral en su lugar de trabajo?					
No acoso	744	80,9	648	80,0	0.21
Acoso	176	19,1	162	20,0	
Nivel I	114	12,3	116	14,3	2.29
Nivel II	43	4,7	34	4,2	
Nivel III	19	2,1	12	1,5	

Tabla 25. *Mobbing* observado y género de la víctima. N = 1730.

	Hombres (N = 920)		Mujeres (N = 810)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Ha visto a alguien en su lugar de trabajo estar expuesto al acoso laboral?					
No acoso	567	61,6	549	67,8	7.11**
Acoso	353	38,4	261	32,2	
Nivel I	244	26,6	188	23,2	10.54*
Nivel II	74	8,0	58	7,2	
Nivel III	35	3,8	15	1,8	

Tabla 26. Conflictividad y género de la víctima. N = 1730.

	Hombres (N = 920)		Mujeres (N = 810)		Chi-2
	N	%	N	%	
No hay	687	74,7	609	75,2	0.08
Bastantes	161	17,5	140	17,3	
Muchos	72	7,8	61	7,5	

Estos resultados muestran que el género no se relaciona con la victimización por mobbing, ni con su nivel de gravedad, en contra de lo que cabía suponer. Así, hombres y mujeres resultan acosados en igual medida. Tampoco el género de la víctima se relaciona con el nivel de conflictividad informado en la empresa. El dato curioso es que los hombres tienden a observar significativamente más el acoso en su lugar de trabajo que las mujeres ( $\chi^2 = 7,11, p < .01$ ).

Por otro lado, en la Tabla 27 se presentan los resultados de los análisis de varianza a fin de detectar las influencias que pudieran tener el género del trabajador y la victimización por acoso. En este apartado hemos incluido asimismo los análisis de varianza correspondientes a los tipos de acoso evaluados con la WHS con el fin de comprobar si hombres y mujeres se caracterizan por tipos de acoso diferentes. Para estos análisis contamos con el siguiente número de sujetos: hombres no acosados ( $N = 744$ ) y acosados ( $N = 176$ ) y mujeres no acosadas ( $N = 648$ ) y acosadas ( $N = 162$ ).

**Tabla 27. Victimización por acoso y género de la víctima. (N = 1730)**

		Medias/Desv.Típicas Acoso			Género de la víctima		Acoso		Género de la víctima x Acoso	
		No acosados	Acosados	Total	F	p	F	p	F	p
Ataques a la víctima con medidas organizacionales	Hombres	1,67/2,19	5,05/3,84	2,32/2,91	7.38	.007	436.37	.000	.88	.350
	Mujeres	1,40/2,03	4,48/3,83	2,02/2,78						
	Total	1,55/2,12	4,78/3,84	2,18/2,85						
Ataques a las relaciones sociales de la víctima	Hombres	2,33/3,16	9,25/6,03	3,65/4,73	12.85	.000	1037.01	.000	18.26	.000
	Mujeres	2,16/3,22	11,20/7,18	3,97/5,63						
	Total	2,25/3,19	10,18/6,67	3,80/5,17						
Ataques a la vida privada de la víctima y rumores	Hombres	2,73/3,81	9,20/6,64	3,97/5,16	1.20	.274	669.59	.000	6.40	.012
	Mujeres	2,33/3,60	10,21/7,55	3,90/5,63						
	Total	2,54/3,72	9,69/7,10	3,94/5,38						
Agresiones verbales	Hombres	3,96/4,16	12,92/6,87	5,67/5,95	1.80	.180	1026.93	.000	7.29	.007
	Mujeres	3,54/4,07	14,15/8,59	5,66/6,78						
	Total	3,76/4,12	13,51/7,75	5,67/6,35						
Puntuación total Escala acoso laboral	Hombres	10,69/11,91	36,42/20,40	15,61/17,22	1.82	.177	1035.23	.000	7.77	.005
	Mujeres	9,43/11,56	40,04/24,23	15,55/19,34						
	Total	10,10/11,76	38,16/22,35	15,58/18,23						
Atmósfera	Hombres	34,88/9,02	24,32/9,61	32,86/10,03	.18	.676	399.70	.000	.92	.338
	Mujeres	35,64/8,54	24,02/11,16	33,31/10,23						
	Total	35,23/8,81	24,18/10,37	33,07/10,13						
Recompensa	Hombres	13,30/3,22	10,61/3,71	12,78/3,48	3.30	.070	274.87	.000	9.85	.002
	Mujeres	13,56/3,14	9,62/3,74	12,77/3,63						
	Total	13,42/3,18	10,13/3,75	12,78/3,54						
Sobrecarga	Hombres	16,17/4,05	18,18/4,47	16,56/4,21	4.05	.044	90.65	.000	2.35	.126
	Mujeres	16,29/3,98	19,07/4,84	16,85/4,31						
	Total	16,23/4,01	18,61/4,67	16,69/4,25						
Control	Hombres	10,21/2,53	8,41/2,89	9,87/2,70	.20	.652	125.20	.000	.53	.468
	Mujeres	10,04/2,32	8,45/2,56	9,72/2,45						
	Total	10,13/2,43	8,43/2,73	9,80/2,58						

Los resultados muestran lo siguiente:

- (a) Considerando los tipos de acoso, se encuentra un efecto principal significativo debido al género por lo que se refiere a los ataques a la víctima con medidas organizacionales ( $F(1) = 7,38, p < .007$ ). Así, con independencia de que se trate de víctimas o no víctimas, los hombres siempre resultan más acosados con este tipo de actividades en su lugar de trabajo que las mujeres. Por otra parte, en los tres factores que representan un tipo de acoso más personal, se registran efectos de interacción significativos, efectos que sugieren que las mujeres son más victimizadas que los hombres con esos tipos de actividades pero solo en la condición de acoso. El peso más fuerte se encuentra en el factor relativo a los ataques a las relaciones sociales de la víctima, en el que el efecto debido al género es significativo ( $F(1) = 12,85, p < .000$ ). En suma, estos resultados confirmarían uno de los aspectos relacionados con la predicción 2c: que, entre los acosados, los hombres lo serán más con actividades de tipo organizacional y las mujeres con actividades de tipo más personal.
- (b) Como es usual, el acoso influye en una percepción más negativa del clima laboral, al margen de que la víctima del acoso sea un hombre o una mujer (**2f**, la puntuación total de los acosados en la tabla anterior -tabla 25- es 24,18 y de los no acosados 35,23).
- (c) Por lo que se refiere a las áreas de vida laboral, la observación de las medias de los acosados son, tal y como se predijo de modo general (**2f**), menores en las áreas de recompensa y control. En todo caso, hay que subrayar el efecto de interacción significativo sobre la variable recompensa ( $F(1) = 9,85, p < .002$ ), de modo que las mujeres no acosadas perciben mayor recompensa por su trabajo que los hombres no acosados, ocurriendo la situación inversa en el caso de los trabajadores victimizados. Por otra parte, estos resultados indican que los acosados como grupo perciben una mayor sobrecarga laboral que los no acosados ( $F(1) = 90,65, p < .000$ ). Sin embargo, con independencia de que se trate de víctimas o no víctimas, las mujeres se ven más sobrecargadas en su trabajo que los hombres ( $F(1) = 4,05, p < .04$ ).

#### **3.1.3.3.1. Una nota sobre el género de la víctima y el del acosador.**

Como se ha visto anteriormente, género y victimización por *mobbing* no guardan relación en el sentido de que la proporción de hombres acosados y mujeres acosadas no es diferente. En este apartado nos interesa ver la relación existente entre el género de la víctima y el del acosador. Estos resultados se presentan en la Tabla 28.

**Tabla 28. Género de la víctima y género del acosador (N = 338).**

	Hombre (N = 176)		Mujer (N = 162)		Chi-2
	N	%	N	%	
Acosador Hombre	123	69,9	54	33,3	55.40***
Acosador Mujer	13	7,4	57	35,2	
Ambos	40	22,7	51	31,5	

Los resultados muestran que el género de la víctima y el del acosador se encuentra relacionado ( $\chi^2 = 55,40$ ,  $p < .001$ ). Si consideramos los porcentajes en las categorías, se observa que, cuando la víctima es un hombre, la agresión procede principalmente de otro hombre y, cuando la víctima es una mujer, la agresión procede por igual de una mujer, un hombre o han participado tanto agresores hombres como mujeres en la misma.

Sin embargo, este resultado puede sugerir una diferencia de género que no es exactamente correcta. Por ejemplo, los hombres pueden aparecer como principalmente acosadores de otros hombres y, en menor medida, de mujeres porque en el lugar de trabajo los colegas son en su mayoría otros hombres. Por ello, en la línea con lo sugerido por Leyman (1990a) se ha modulado este resultado por el género de los compañeros de trabajo que pueden ser en su mayoría hombres, en su mayoría mujeres, o a partes iguales. Estos datos se presentan en la Tabla 29.

**Tabla 29. Género de la víctima, del acosador y de los compañeros de trabajo (N = 338).**

	Trabaja mayoritariamente con	Hombre (N = 176)		Mujer (N = 162)	
		N	%	N	%
Acosador Hombre	Hombres	94	<b>76,4</b>	21	38,9
	Mujeres	12	9,8	18	33,3
	+/- igual	17	13,8	15	27,8
Acosador Mujer	Hombres	4	30,8	4	7,0
	Mujeres	5	38,4	41	<b>71,9</b>
	+/- igual	4	30,8	12	21,1
Ambos	Hombres	20	50,0	14	27,5
	Mujeres	5	12,5	22	43,1
	+/- igual	15	37,5	15	29,4

Esta tabla aclara que los hombres y las mujeres son victimizados por miembros de su propio género ya que trabajan principalmente con otros hombres o con otras mujeres, respectivamente. Así, en las víctimas masculinas donde el acosador era otro hombre (N = 123), en el 76,4% de los casos (94) los compañeros de trabajo eran principalmente otros hombres. A

su vez, en las víctimas femeninas que eran acosadas por otra mujer (N = 57), cerca del 72% de los casos (41) los compañeros de trabajo eran principalmente otras mujeres. Por otra parte, si se tiene en cuenta cuando la víctima es un hombre y la acosadora una mujer (N = 13) o cuando la víctima es una mujer y el acosador un hombre (N = 54), entonces el porcentaje relativo al género de los compañeros de trabajo se reparte de modo bastante similar entre principalmente hombres, mujeres, y hombres y mujeres por igual.

Es cierto que, si prescindimos del género de la víctima, el hombre aparece en mayor medida como agresor que la mujer. Así, en el 52% de las ocasiones el acosador es un hombre, en el 27% participan por igual en el acoso tanto hombres como mujeres y en el 21% de los casos la acosadora es una mujer. En principio, el hecho de que la figura que inflige la agresión en el *mobbing* sea con más frecuencia un hombre que una mujer, es un dato que debería interpretarse con cierta cautela, pues el estatus ocupado en la jerarquía laboral por hombres y mujeres puede desempeñar su papel en este efecto si consideramos que el acoso se produce principalmente en relaciones verticales de arriba-abajo, y que las mujeres ocupan con mayor frecuencia que los hombres estatus inferiores en la jerarquía laboral. Sin embargo, por lo que a esta investigación se refiere, las diferencias entre la posición de unos y otras no son exageradas: alrededor del 73% de los hombres y del 83% de las mujeres que han participado en la investigación ocupaban un estatus de subordinado/a.

### 3.1.3.4. Violencia psicológica y tamaño de la empresa

Aquí se cuenta con trabajadores que desempeñan su labor en empresas pequeñas (N = 181) y aquellos que lo hacen en empresas grandes (N = 1292). En la Tabla 30 se muestran las pruebas de chi<sup>2</sup> que relacionan el tamaño de la empresa (pequeña *vs* grande) con la ocurrencia de violencia psicológica. En las Tablas 31 y 32 se presentan los resultados relativos al *mobbing* observado y a la conflictividad.

Tabla 30. *Mobbing* experimentado y tamaño de la empresa. (N = 1473).

	Empresa pequeña (N = 181)		Empresa grande (N = 1292)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Se ha visto usted expuesto/a acoso laboral en su lugar de trabajo?					
No acoso	136	75,1	1051	81,3	3.91*
Acoso	45	24,9	241	18,7	
Nivel I	28	15,5	168	13,0	5.27
Nivel II	13	7,2	53	4,2	
Nivel III	4	2,2	20	1,5	

**Tabla 31. Mobbing observado y tamaño de empresa (pequeña vs grande). N = 1473.**

	Empresa pequeña (N = 181)		Empresa grande (N = 1292)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Ha visto a alguien en su lugar de trabajo estar expuesto al acoso laboral?					
No	129	71,3	818	63,3	4.34*
Si	52	28,7	474	36,7	
Nivel de gravedad					
Nivel I	36	19,8	337	26,1	4.96
Nivel II	13	7,2	99	7,7	
Nivel III	3	1,7	38	2,9	

**Tabla 32. Conflictos y tamaño de empresa (pequeña vs grande). N = 1473.**

	Empresa pequeña (N = 181)		Empresa grande (N = 1292)		Chi-2
	N	%	N	%	
No hay	139	76,8	973	75,3	1.08
Bastantes	26	14,4	221	17,1	
Muchos	16	8,8	98	7,6	

Los resultados muestran que el tamaño de la empresa sí que se relaciona con la victimización por acoso, ocurriendo este con mayor frecuencia en las empresas pequeñas que en las grandes ( $\chi^2 = 3,91, p < .05$ ). Sin embargo, el tamaño no se relaciona con la mayor gravedad del acoso que se predecía. Tampoco con la ocurrencia de conflictos laborales cotidianos, pero sí con la observación del acoso en el lugar de trabajo ( $\chi^2 = 4,34, p < .05$ ), de forma que este parece ser observado con mayor frecuencia cuando la empresa cuenta con mayor número de trabajadores.

En la Tabla 33 se presentan los resultados de los análisis de varianza considerando como VIs el tamaño de la empresa y la victimización por acoso. Para estos análisis contamos con los siguientes cuatro grupos: no acosados que trabajan en empresas pequeñas (N= 136) y grandes (N = 1051) y acosados que trabajan en empresa pequeñas (N = 45) y grandes (N = 241).



**Tabla 33. Victimización por acoso y tamaño de la empresa. (N = 1473).**

		Medias/Desv.Típicas Acoso			Tamaño de la empresa		Acoso		Tamaño de la empresa x Acoso	
		No acosados	Acosados	Total	F	p	F	p	F	p
Atmósfera	Pequeña	38,51/8,41	24,36/11,05	34,99/10,98	<b>4.61</b>	<b>.032</b>	<b>207.40</b>	<b>.000</b>	<b>5.18</b>	<b>.023</b>
	Grande	34,76/8,76	24,46/10,54	32,84/9,96						
	Total	35,19/8,80	24,45/10,60	33,10/10,11						
Recompensa	Pequeña	13,95/3,12	9,84/3,90	12,93/3,77	.18	.670	<b>137.78</b>	<b>.000</b>	2.63	.105
	Grande	13,32/3,19	10,21/3,73	12,74/3,51						
	Total	13,39/3,18	10,15/3,75	12,76/3,54						
Sobrecarga	Pequeña	16,89/4,24	19,47/4,56	17,53/4,45	<b>5.96</b>	<b>.015</b>	<b>42.39</b>	<b>.000</b>	.03	.869
	Grande	16,01/3,97	18,46/4,73	16,47/4,23						
	Total	16,11/4,01	18,62/4,71	16,60/4,27						
Control	Pequeña	11,07/2,30	9,04/2,77	10,56/2,57	<b>15.65</b>	<b>.000</b>	<b>56.63</b>	<b>.000</b>	1.26	.262
	Grande	9,88/2,47	8,38/2,74	9,60/2,59						
	Total	10,02/2,48	8,49/2,75	9,72/2,61						

Estos resultados muestran que:

- (a) Se produce un efecto de interacción significativo entre acoso y tamaño de la empresa sobre la variable relativa al clima laboral ( $F(1) = 5,18, p < .02$ ), de modo que, entre los no acosados, los que trabajan en empresas pequeñas frente a las grandes poseen una percepción más positiva del ambiente laboral. A la inversa ocurre entre los acosados.
- (b) En cuanto a las áreas de vida laboral, además de los efectos característicos que repetidamente se encuentran debido a la condición de acoso, habría que destacar los efectos principales debido al tamaño de la empresa que se producen en relación con las variables de sobrecarga ( $F(1) = 5,96, p < .01$ ) y control ( $F(1) = 15,65, p < .001$ ), en el sentido de que tanto una como otro son mayores en las empresas pequeñas que en las más grandes.

### 3.1.3.5. Estatus ocupado en la jerarquía laboral por el acosador

En la Tabla 34 se presenta el estatus ocupado en la jerarquía laboral por el acosador.

**Tabla 34. Estatus ocupado en la jerarquía laboral por el acosador. (N = 338).**

	Superior		Igual		Inferior		Cualquier	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Víctima	205	60,6	65	19,2	9	2,7	59	17,5

La tabla confirma que el acoso vertical de arriba-abajo es el más frecuente. Así, en el 60% de las víctimas el acoso procedía de una persona que ocupaba un estatus superior en la jerarquía laboral y solo en el 2,7% el acoso procedió de un trabajador con un estatus inferior.

### **3.1.3.6. Atmósfera y áreas de vida laboral**

La última de nuestras predicciones sugería que los trabajadores victimizados frente a los no victimizados poseerían una peor percepción del clima laboral. En todos los análisis de varianza presentados hasta aquí, vemos que esto es así: siempre los acosados frente a los no acosados poseen esta percepción más negativa con independencia que se controle el tipo y tamaño de la empresa en la que se trabaja, o la edad y el género del trabajador (ver, por ejemplo, Tablas 18, 22, 23, 27 y 33).

Lo mismo ocurre por lo que se refiere a las áreas de vida laboral: los trabajadores acosados en comparación con los no acosados se sienten menos recompensados por su trabajo, más sobrecargados y con un menor control sobre su trabajo.

### **3.1.4. Conclusiones generales**

Para concluir este apartado referido al acoso psicológico, nos gustaría recordar a modo de síntesis algunos de los resultados más relevantes obtenidos en los apartados anteriores. El primero de ellos es la determinación del método utilizado a la hora de obtener indicadores mayores o menores de prevalencia de *mobbing*. Como hemos visto, el método utilizado para evaluar el acoso influye significativamente en las tasas de acoso obtenidas, siendo superiores cuando utilizamos el método de victimización percibida (19,5%) que con el de exposición a actividades de acoso (12,80%). Además, existe una correspondencia entre ambos métodos en el sentido de que aquellos trabajadores que presentan mayores niveles de gravedad en el Inventario Psicosocial obtienen también mayores puntuaciones en la Escala de Acoso en el Trabajo. Por otro lado, respecto a las conductas más frecuentes de acoso según la Escala de Acoso en el Trabajo, podemos afirmar que las conductas de mayor ocurrencia fueron aquellas orientadas a atacar las relaciones sociales de la persona, ejemplo de ello son: el hecho de despreciar las opiniones de la persona (67%), las miradas despectivas y/o gestos negativos (65,7%), que se juzgue su trabajo de manera incorrecta y degradante (63, 1%) o las críticas excesivas (63%). Mientras que las conductas menos frecuentes son aquellas que atacan la vida privada de la persona, como acusaciones de estar perturbado mentalmente (68,4%), y que se revelen detalles delicados sobre su vida privada (66,4%), y aquellas cuyos ataques implican medidas organizacionales como son el hecho de no asignar tareas al trabajador o que dichas tareas sean humillantes (63%).

Asimismo, todos los instrumentos utilizados presentan una buena fiabilidad, especialmente la Escala de Acoso en el Trabajo ( $\alpha = 0.97$ ), siendo el coeficiente más bajo el correspondiente al Factor “ataques a la víctima con medidas organizacionales” con un  $\alpha = 0,77$ , mientras que los otros tres factores son superiores a  $\alpha = 0,90$ . En cuanto a los otros dos instrumentos, el Cuestionario de Atmósfera laboral presenta

una fiabilidad adecuada ( $\alpha = 0,88$ ), y las Escalas de la Vida Laboral oscilan los coeficientes entre  $\alpha = 0,88$  de la escala de Recompensa y el  $\alpha = 0,65$  de las de Sobrecarga y Control.

Por lo que se refiere a la relación del *mobbing* con las variables sociodemográficas de interés como el tipo de empresa, edad, género, estatus ocupado en la jerarquía laboral, etc., podemos observar distintos resultados. En primer lugar, de las variables analizadas las que más se relacionan con el *mobbing* son la edad y el tamaño de la empresa. En cuanto a la edad, los trabajadores que pertenecen al grupo de mayor edad son acosados con mayor frecuencia (28,0%) que el de menor edad (12,6%), con una mayor gravedad, y las conductas de acoso que reciben se centran en ataques a sus relaciones personales y en ataques a través de medidas organizacionales. Los trabajadores de mayor edad también observan más acoso, mayor cantidad de conflictos en el lugar de trabajo y consecuentemente tienen una percepción menos positiva del ambiente de trabajo que los del grupo de trabajadores más jóvenes. No obstante, al igual que no se confirmaba la predicción relativa al tipo de empresa, tampoco se cumple el efecto de interacción pronosticado entre ambas variables. En cuanto al tamaño de la empresa, se cumple la predicción hipotetizada, *i.e.*, que el acoso ocurriría con mayor frecuencia en las empresas pequeñas que en las más grandes. Me gustaría subrayar que, por un lado, el *mobbing* experimentado es mayor en las empresas más pequeñas (24,9% *vs.* 18,7%) no correspondiéndose con una mayor nivel de gravedad y, por el otro, el *mobbing* observado es más frecuente en las empresas de mayor tamaño (36,7% *vs.* 28,7%) implicando una mayor presencia de conflictos.

En general, hemos visto que el tipo de empresa o el género no son determinantes en la victimización por *mobbing*. Sin embargo, a pesar de que ambas variables no se relacionan con una mayor o menor ocurrencia de acoso, merecen señalarse algunas diferencias. Concretamente, cuando consideramos los factores de la Escala de Acoso en el Trabajo y en contra de lo pronosticado, entre los trabajadores victimizados, los trabajadores de la empresa pública frente a los de la privada se ven con mayor frecuencia expuestos a ataques a la vida privada y rumores. En cuanto a las conductas de acoso recibidas, los hombres serían acosados más con medidas organizacionales y las mujeres sufrirían ataques más de tipo personal. A la vez, a pesar de no existir relación entre el género y el *mobbing*, sí que existen diferencias significativas entre el género del acosado y el acosador ( $\chi^2 = 55,40$ ,  $p < .001$ ). Los hombres son acosados principalmente por hombres (69,9 %), mientras que cuando la víctima es una mujer la agresión procede igualmente de un hombre (33,3%), una mujer (35,2%) o ambos (31,6%). Sin embargo es importante indicar que esto ocurre en ambientes donde la mayoría de los compañeros de trabajo son hombres o mujeres respectivamente. Si no tenemos en cuenta el género de la víctima, el hombre en solitario se perfila como mayor agresor (52%).

Igualmente, en esta investigación, el acoso más frecuente es el que procede de una persona jerárquicamente superior (60,6%). Y, por último, como cabría esperar, independientemente del género, tipo de empresa o edad, los sujetos acosados frente a los no acosados tienen lógicamente peor percepción de la atmósfera de trabajo, percepción de menor recompensa, mayor sobrecarga y menor control.

### 3.2. Acoso sexual en el lugar de trabajo.

Este segundo apartado de resultados se dirige a comprobar las predicciones que se realizaron en relación con el acoso sexual (objetivo 3). En la presentación de resultados correspondientes al acoso sexual prestaremos especial atención a las diferencias relacionadas con el género.

#### 3.2.1. La prevalencia del acoso sexual en el trabajo

Para estimar la prevalencia del acoso sexual (*harassment*) utilizaremos la parte del Inventario Psicosocial (PSI) que se corresponde con la evaluación de este problema. Recordemos que el Inventario Psicosocial evalúa el acoso sexual desde la óptica del método de la victimización percibida. Por tanto, estaremos evaluando el acoso sexual ocurrido en algún momento de la vida laboral del trabajador. Al igual que en el caso del *mobbing*, se ofrecerá información adicional sobre otros aspectos relacionados como el acoso sexual observado.

En las Tablas 35 y 36 se encuentra el porcentaje de casos registrados por acoso sexual en la muestra total y su gravedad, así como también para el acoso sexual observado.

**Tabla 35. Tasa de acoso sexual experimentado. (N = 1730).**

	N	%
¿Se ha visto usted expuesto/a a acoso sexual en su lugar de trabajo?		
No	1634	94,5
Si	96	5,5
Nivel I	71	4,10
Nivel II	8	0,4
Nivel III	17	1,0

**Tabla 36. Tasa de acoso sexual observado. (N = 1730).**

	N	%
¿Ha visto a alguien en su lugar de trabajo expuesto/a a acoso sexual?		
No	1548	89,5
Sí	182	10,5
Nivel I	151	8,7
Nivel II	12	0,7
Nivel III	19	1,1

Los resultados muestran que la prevalencia del acoso sexual experimentado en el trabajo es de un 5,5% (96 trabajadores), un indicador sensiblemente inferior al registrado con el mismo método de evaluación para el *mobbing* que, recordemos, era del 19,5%. En cuanto a la gravedad, fundamentalmente se trata de un acoso sexual poco grave, de ambiente hostil, un acoso basado en la realización de chistes y comentarios sexuales no deseados, entre otras cosas.

Si nos centramos en el acoso sexual observado, al igual que ocurría con el *mobbing*, los trabajadores informan de que éste ocurre con una frecuencia mayor de la que realmente sucede. Así, el 10,5% de los trabajadores considera que el acoso sexual está presente en su lugar de trabajo, aunque, de nuevo, el acoso observado es, en la mayoría de los casos, poco grave.

### 3.2.2. Victimización por acoso sexual y diferencias de género

En las Tablas 37 y 38 se ofrecen los resultados para hombres y mujeres por separado en acoso sexual experimentado y observado.

Tabla 37. Género y acoso sexual experimentado. (N = 1730).

	Hombres (N = 920)		Mujeres (N = 810)		Chi-2	
	¿Se ha visto usted expuesto/a acoso sexual en su lugar de trabajo?					
	N	%	N	%		
No acoso	889	96,6	745	92,0	17.81***	
Acoso	31	3,4	65	8,0		
Nivel I	21	2,4	50	6,1	21.01***	
Nivel II	5	0,5	3	0,4		
Nivel III	5	0,5	12	1,5		

Tabla 38. Género y acoso sexual observado. (N = 1730).

	Hombres (N = 920)		Mujeres (N = 810)		Chi-2	
	¿Ha visto a alguien en su lugar de trabajo expuesto/a a acoso sexual?					
	N	%	N	%		
No	817	88,8	731	90,2	0.95	
Sí	103	11,2	79	9,8		
Nivel I	90	9,8	61	7,5	6.29	
Nivel II	7	0,8	5	0,6		
Nivel III	6	0,6	13	1,7		

Estos resultados muestran que el acoso sexual se relaciona claramente con el género de la víctima. Así, a diferencia de lo que ocurría con el *mobbing*, las mujeres experimentan este tipo de acoso en un grado significativamente mayor que los hombres ( $\chi^2 = 17,81$ ,  $p < .001$ ). También el género se relaciona con el nivel de gravedad del acoso experimentado ( $\chi^2 = 21,01$ ,  $p < .001$ ) y, aunque el acoso del que informan las mujeres es básicamente de naturaleza hostil o ambiental, más del doble de mujeres (12) que de hombres (5) experimentan acoso sexual muy grave (insinuaciones o demandas de trato sexual bajo amenazas).

Por otro lado, aunque el acoso sexual observado no se relaciona con el género, más hombres (11,2%) que mujeres (9,8%) informan de que éste ocurre en el trabajo. Esta tendencia a ver más acoso en el trabajo parece algo más típico de los hombres que de las mujeres, pues también ocurriría en relación con el *mobbing*. En suma, el tipo de resultado que se obtiene es el siguiente: en el caso del *mobbing*, no existen diferencias relacionadas con el género en el experimentado pero sí en el observado, mientras que en el acoso sexual sí que existen diferencias en el experimentado, pero no en el observado. Por qué los hombres dicen ver u observar más que las mujeres ambos tipos de violencia no tiene una interpretación fácil desde los datos que poseemos, pero cierta ideología sexista benevolente puede estar influyendo en ellos ya que, al menos, las mujeres sí que experimentan más acoso sexual que los hombres y resultan más victimizadas en términos generales que estos. Esta mayor victimización general se observa en la Tabla 39 en la que se muestra el volumen de victimización sufrido por hombres y mujeres.

**Tabla 39. Victimización (acoso sexual + *mobbing*) y género. (N = 1730).**

	Acoso sexual experimentado + <i>mobbing</i> experimentado			
	Hombres (N = 920)		Mujeres (N = 810)	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
No	903	98,2	771	95,2
Si	17	1,8	39	4,8

Los resultados muestran que cerca del 5% (39) de las mujeres han sido víctimas tanto de acoso sexual como de *mobbing* frente al 2% de los hombres.

En suma, los resultados de este apartado confirman la mayor victimización, en términos generales, a la que se ven expuestas las mujeres así como su mayor exposición al acoso sexual en el trabajo y, más concretamente, al de tipo hostil.

### 3.2.3. Victimización por acoso sexual, género y estatus

En la Tabla 40 se ofrecen los resultados relativos al género del acosador y de la víctima.

**Tabla 40. Victimización sexual: género de la víctima y género del acosador. (N = 96).**

	Hombre (N = 31)		Mujer (N = 65)		Chi-2
	N	%	N	%	
Acosador Hombre	9	29,0	61	93,9	49.02***
Acosador Mujer	13	42,0	1	1,5	
Ambos	9	29,0	3	4,6	

Los resultados muestran una relación significativa entre el género de la víctima y el del acosador ( $\chi^2 = 49,02$ ,  $p < .001$ ). Sin embargo, mientras que los indicadores porcentuales confirman claramente que las mujeres son victimizadas en cerca del 94% de las ocasiones por hombres, y que el 42% de los hombres victimizados lo son por mujeres, no deja de ser curioso que el 29% (9) de los hombres haya sido acosado sexualmente por otros hombres. Si a ello añadimos la categoría de ambos (han sido agredidos sexualmente en el trabajo por hombres y por mujeres), nos encontramos que el 58% (18) de los hombres ha sido acosado sexualmente en el trabajo por otros hombres. Este porcentaje es sensiblemente inferior para las mujeres: solo en el 6,1% (4) de los casos las mujeres resultan agredidas sexualmente por otras mujeres.

En la Tabla 41 aparecen modulados estos porcentajes por el género de los compañeros de trabajo.

**Tabla 41. Victimización sexual: género de la víctima, del acosador y de los compañeros de trabajo (N = 96).**

	Trabaja mayoritariamente con	Hombre (N = 31)		Mujer (N = 65)	
		N	%	N	%
Acosador Hombre	Hombres	5	55,5	28	46
	Mujeres	1	11	19	31
	+/- igual	3	33,5	14	23
Acosador Mujer	Hombres	6	46,5	0	0
	Mujeres	2	15	1	100
	+/- igual	5	38,5	0	0
Ambos	Hombres	8	89	0	0
	Mujeres	0	0	0	0
	+/- igual	1	11	3	100

A diferencia de lo que ocurría con el *mobbing*, en este caso (tabla 41), el género mayoritario de los compañeros de trabajo no parece modificar sustancialmente el resultado anteriormente expuesto, aunque también es cierto que el número de sujetos para cada celdilla disminuye considerablemente. Entre los hombres victimizados, con independencia de que el acosador sea un hombre, una mujer o ambos, siempre el género mayoritario de los compañeros de trabajo son otros hombres. Entre las mujeres victimizadas por hombres el género mayoritario de los compañeros son hombres (46%), aunque también hay un porcentaje importante de mujeres (31%). Solo una mujer acosada por otra mujer trabaja principalmente con otras mujeres.

En conclusión, en el acoso sexual en el trabajo el rol del agresor es desempeñado en la mayoría de las ocasiones por un hombre, aunque la naturaleza de este tipo de agresiones sea poco grave. Como dato podemos añadir que, en el caso de las 15 mujeres que informaron haber experimentado acoso sexual grave (Nivel II + Nivel III), en 14 de los casos el agresor fue un hombre (93,3%), y solo en uno de ellos (6,7%) participaron tanto hombres como mujeres.

En la Tabla 42 se presentan los resultados relativos al estatus del acosador.

**Tabla 42. Victimización sexual: estatus ocupado en la jerarquía laboral por el acosador. (N = 96).**

	Superior		Igual		Inferior		Cualquier	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Total	42	44	28	29	14	14,5	12	12,5
Víctima Hombre	10	32,2	12	38,7	8	25,8	1	3,3
Víctima Mujer	32	49,2	16	24,6	6	9,3	11	16,9

Los resultados muestran que el acoso sexual procedía, para la mayor parte de las víctimas (44%), de otro trabajador que ocupaba una posición superior en la jerarquía laboral. Sin embargo, el género de la víctima influye en estos resultados, ya que este acoso de tipo predominantemente descendente se presenta cuando la víctima es una mujer, pero no cuando es un hombre. Así, el 38,7% (28) de los hombres víctimas de acoso sexual en el trabajo son acosados por trabajadores que ocupan una posición jerárquica igual a la suya y en un porcentaje similar (32,2%) por trabajadores que ocupan una posición superior. En el caso de las mujeres la diferencia entre los porcentajes en una y otra categoría son más amplios: en el 24,6% el acosador ocupaba una posición similar y en el 49,2% superior.

### 3.2.4. Victimización por acoso sexual, tipo de empresa, edad, tamaño de la empresa y diferencias de género

#### 3.2.4.1. Empresa pública vs empresa privada

En las Tablas 43 y 44 se presentan los resultados que relacionan la victimización por acoso sexual y el tipo de empresa.

**Tabla 43. Acoso sexual experimentado: empresa pública vs empresa privada. (N = 1730).**

	Empresa pública (N=969)		Empresa privada (N=761)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Se ha visto usted expuesto/a acoso sexual en su lugar de trabajo?					
No acoso	914	94,3	720	94,6	.07
Acoso	55	5,7	41	5,4	
Nivel I	39	4,1	32	4,3	.70
Nivel II	5	0,5	3	0,4	
Nivel III	11	1,1	6	0,7	



**Tabla 44. Acoso sexual observado: empresa pública vs empresa privada. (N = 1730).**

	Empresa pública (N=969)		Empresa privada (N=761)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Ha visto a alguien expuesto/a en su lugar de trabajo a acoso sexual?					
No	853	88,0	695	91,3	4.93*
Sí	116	12,0	66	8,7	
Nivel I	96	9,9	55	7,2	6.61
Nivel II	6	0,6	6	0,8	
Nivel III	14	1,5	5	0,7	

Los resultados muestran que el tipo de empresa no se relaciona con la ocurrencia del acoso sexual, ni con la gravedad del mismo. Los porcentajes que se registran en uno y otro ámbito son similares: un 5,7% en la empresa pública y un 5,4% en la privada.

Por lo que se refiere al acoso sexual observado, sí que se registra una diferencia significativa ( $\chi^2 = 4,93$ ,  $p < .05$ ), de forma que los trabajadores de la empresa pública informan observar más el acoso en este ámbito que en el privado.

En las Tablas 45 y 46 se ofrecen los resultados teniendo en cuenta el género de los trabajadores.

Cuando se considera el género, los resultados muestran que es igual que se trate de la empresa pública ( $\chi^2 = 11,39$ ,  $p < .01$ ) que de la privada ( $\chi^2 = 6,43$ ,  $p < .05$ ), ya que en ambos ámbitos las mujeres siempre son más acosadas sexualmente en el trabajo que los hombres, al margen de que ese acoso siempre sea básicamente de naturaleza poco grave.

**Tabla 45. Victimización por acoso sexual en los hombres y mujeres que trabajan en la empresa pública. (N = 969).**

	Empresa pública (N=969)		Hombres (N=496)		Mujeres (N=473)		Chi-2
	N	%	N	%	N	%	
No	914	94,3	480	96,8	434	91,8	11.39**
Si	55	5,7	16	3,2	39	8,2	
Nivel I	39	4,0	9	1,8	30	6,3	17.16**
Nivel II	5	0,5	4	0,8	1	0,2	
Nivel III	11	1,2	3	0,6	8	1,7	

**Tabla 46. Victimización por acoso sexual en los hombres y mujeres que trabajan en la empresa privada. (N = 761).**

	Empresa privada (N= 761)		Hombres (N=424)		Mujeres (N=337)		Chi-2
	N	%	N	%	N	%	
No	720	94,6	409	96,5	311	92,3	6.43*
Si	41	5,4	15	3,5	26	7,7	
Nivel I	32	4,2	12	2,8	20	5,9	6.48
Nivel II	3	0,4	1	0,2	2	0,6	
Nivel III	6	0,8	2	0,5	4	1,2	

### 3.2.4.2. Edad joven vs edad mayor

Las Tablas 47 y 48 nos muestran las relaciones entre el acoso sexual experimentado y observado y sus relaciones con la edad.

En contra de lo que fue pronosticado, son los trabajadores más mayores los que resultan más acosados sexualmente. Aunque la relación no sea significativa, el porcentaje de casos de acoso es ligeramente más alto entre los trabajadores más mayores (6,2%) que entre los más jóvenes (4,3%).

Donde sí se aprecia una diferencia significativa es al considerar el acoso observado ( $\chi^2 = 5,49$ ,  $p < .05$ ), de forma que los trabajadores de más edad informan ver el acoso sexual en el trabajo en mayor medida que los más jóvenes. Este resultado es lógico, por cuanto que los trabajadores de más edad han tenido más oportunidad de observar este tipo de violencia a lo largo de una vida laboral más dilatada en el tiempo. Además, teniendo en cuenta que el acoso sexual que prevalece es el de tipo ambiental y básicamente machista, no es de extrañar que los “más mayores del lugar” lo hayan observado más frecuentemente.

**Tabla 47. Acoso sexual experimentado y edad de la víctima (jóvenes = menor a 29 vs mayores = encima de 45). (N = 940).**

	Jóvenes (N = 651)		Mayores (N = 289)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Se ha visto usted expuesto/a acoso sexual en su lugar de trabajo?					
No acoso	623	95,7	271	93,8	1.60
Acoso	28	4,3	18	6,2	
Nivel I	21	3,2	13	4,5	1.78
Nivel II	2	0,3	1	0,3	
Nivel III	5	0,8	4	1,4	

**Tabla 48. Acoso sexual observado y edad de la víctima (jóvenes = menor a 29 vs mayores = encima de 45). (N = 940).**

	Jóvenes (N = 651)		Mayores (N = 289)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Ha visto a alguien en su lugar de trabajo estar expuesto/a al acoso sexual?					
No acoso	601	92,3	253	87,5	5.49*
Acoso	50	7,7	36	12,5	
Nivel I	42	6,5	28	9,7	6.11
Nivel II	3	0,5	3	1,0	
Nivel III	5	0,7	5	1,8	

En las Tablas 49 y 50 se analizan la relación del acoso experimentado con la edad teniendo en cuenta el género de los trabajadores.

**Tabla 49. Victimización por acoso sexual en hombres y mujeres con una edad joven. (N = 651).**

	Edad joven (N=651)		Hombres (N=302)		Mujeres (N=349)		Chi-2
	N	%	N	%	N	%	
No	623	95,7	293	97,0	330	94,6	2.39
Si	28	4,3	9	3,0	19	5,4	
Nivel I	21	3,2	7	2,4	14	4,0	2.95
Nivel II	2	0,3	1	0,2	1	0,3	
Nivel III	5	0,8	1	0,2	4	1,1	

**Tabla 50. Victimización por acoso sexual en hombres y mujeres con una edad mayor. (N = 289).**

	Edad Mayor (N=289)		Hombres (N=164)		Mujeres (N=125)		Chi-2
	N	%	N	%	N	%	
No	271	93,8	159	97,0	112	89,6	6.56*
Si	18	6,2	5	3,0	13	10,4	
Nivel I	13	4,5	3	1,8	10	8,0	7.80*
Nivel II	1	0,3	0	0,0	1	0,8	
Nivel III	4	1,4	2	1,2	2	1,6	

Los resultados de las tablas no muestran lo esperado. Así, aunque un 5,4 de las mujeres jóvenes han sido víctimas de acoso sexual frente al 3% de los hombres, la relación entre edad joven y acoso sexual no es significativa. Además, nuestra predicción en el caso de los trabajadores más mayores tampoco se cumple e incluso muestra una relación inversa a la hipotetizada. De este modo, entre los trabajadores de más edad, hay un mayor número de trabajadoras frente a trabajadores que ha sido acosada ( $\chi^2 = 6,56$ ,  $p < .05$ ). A su vez, el nivel de gravedad del acoso experimentado también es significativo ( $\chi^2 = 7,80$ ,  $p < .05$ ), siendo el acoso sufrido por las mujeres principalmente de tipo hostil.

### 3.2.4.3. Tamaño de la empresa: pequeña vs grande

En las Tablas 51 y 52 aparecen los resultados que relacionan el tamaño de la empresa con la ocurrencia del acoso sexual y, también, con el acoso que los trabajadores informan haber visto en el lugar de trabajo.

**Tabla 51. Acoso sexual experimentado: empresas pequeñas vs grandes. (N = 1473).**

	Empresa pequeña (N = 181)		Empresa grande (N = 1292)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Se ha visto usted expuesto/a acoso laboral en su lugar de trabajo?					
No acoso	167	92,3	1223	94,7	1.71
Acoso	14	7,7	69	5,3	
Nivel I	9	5,0	52	4,0	3.53
Nivel II	2	1,1	4	0,3	
Nivel III	3	1,6	13	1,0	

**Tabla 52. Acoso sexual observado: empresas pequeñas vs grandes. (N = 1473).**

	Empresa pequeña (N = 181)		Empresa grande (N = 1292)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Ha visto a alguien en su lugar de trabajo estar expuesto al acoso laboral?					
No	167	92,3	1144	88,5	2.25
Sí	14	7,7	148	11,5	
Nivel I	10	5,5	124	9,6	6.81
Nivel II	3	1,6	7	0,5	
Nivel III	1	0,6	17	1,4	

El 7,7% de los trabajadores de las empresas pequeñas son victimizados sexualmente, mientras que este número disminuye al 5,3% en las empresas grandes, pero la relación no es significativa. Tampoco lo es cuando se considera no la victimización sino la observación del acoso. Así, aunque en las empresas grandes hay una mayor oportunidad para ver la ocurrencia del acoso (11,5%) que en las pequeñas (7,7%), tampoco la relación entre acoso sexual observado y tamaño de la empresa es significativa.

En las Tablas 53 y 54 se presentan los resultados considerando el género del trabajador y el tamaño de la empresa.

Los resultados de la Tabla 53 no indican una relación significativa entre estos aspectos, aunque el porcentaje de mujeres acosadas sexualmente en las empresas pequeñas sea ligeramente mayor que el de los hombres: un 8,9% frente a un 6,6%. Tampoco existe relación con el nivel de gravedad del acoso experimentado.

Sin embargo, sí que existe relación significativa ( $\chi^2 = 19,24, p < .001$ ) por lo que se refiere a la ocurrencia del acoso en empresas grandes en hombres y mujeres. Así, el 8,3% de las mujeres frente al 2,8% de los hombres experimentan acoso sexual en las empresas grandes. También, el nivel de gravedad muestra una relación significativa ( $\chi^2 = 23,10, p < .001$ ). Como vamos viendo hasta ahora, se trata de la experiencia de un acoso con tintes machistas.

**Tabla 53. Victimización por acoso sexual en los hombres y las mujeres que trabajan en empresas pequeñas. (N = 181).**

	Empresa pequeña (N=181)		Hombres (N=91)		Mujeres (N=90)		Chi-2
	N	%	N	%	N	%	
No	167	92,3	85	93,4	82	91,1	.33
Si	14	7,7	6	6,6	8	8,9	
Nivel I	9	5,0	4	4,4	5	5,6	.49
Nivel II	2	1,1	1	1,1	1	1,1	
Nivel III	3	1,6	1	1,1	2	2,2	

**Tabla 54. Victimización por acoso sexual en los hombres y las mujeres que trabajan en empresas grandes. (N = 1292).**

	Empresa grande (N=1292)		Hombres (N=687)		Mujeres (N=605)		Chi-2
	N	%	N	%	N	%	
No	1223	94,7	668	97,2	555	91,7	19.24***
Si	69	5,3	19	2,8	50	8,3	
Nivel I	52	4,0	13	2,0	39	6,4	23.10***
Nivel II	4	0,3	3	0,4	1	0,2	
Nivel III	13	1,0	3	0,4	10	1,7	

### **3.2.5. Conclusiones generales**

Nos gustaría acabar recogiendo una serie de conclusiones generales sobre los datos más relevantes descritos a lo largo de este apartado sobre el acoso sexual.

En primer lugar, el porcentaje de personas victimizadas de acuerdo al Inventario Psicosocial (PSI) es de un 5,5%, dato que, como se señaló, es muy inferior al de trabajadores expuestos a *mobbing*, utilizando el mismo método (19,5%). Sin embargo, este tipo de acoso es, mayoritariamente, de carácter leve (chistes, comentarios machistas, exposición de fotos,...), conductas que contribuyen a crear un ambiente hostil pero que no son generalmente calificadas de graves de por los trabajadores.

En cuanto al género, las mujeres son victimizadas en mayor proporción y gravedad que los hombres (8% frente al 3,4% respectivamente); las mayores diferencias se encuentran en lo que hemos llamado acoso ambiental (de menor gravedad), y cuando el acoso es muy grave (solicitud de favores sexuales, tocamientos,...). Sin embargo, es curiosa la tendencia de los hombres a informar, al igual que ocurría en el *mobbing* (aunque en ese caso las diferencias eran significativas), haber observado más frecuentemente el acoso que las mujeres, que son quienes lo padecen en mayor proporción. Cuando combinamos los resultados del *mobbing* y el acoso sexual experimentado, las mujeres también presentan mayores tasas (el 5%) que los hombres (2%).

Cuando nos centramos en la figura del agresor, podemos observar que este rol es desempeñado en la mayoría de los ocasiones por un hombre, aunque la naturaleza de este tipo de agresiones sea poco grave y, contrariamente a lo que sucedía con en el *mobbing*, el género mayoritario de los compañeros de trabajo no es determinante. Las conductas de acoso suelen provenir de un superior la mayoría de las veces (44%), es decir, el acoso es descendente, aunque el género influye de manera que las mujeres son victimizadas principalmente por superiores (49,2%), y los hombres por iguales (38,7%) y superiores (32,2%) indistintamente.

Si consideramos las relaciones que mantiene el género con otras variables, podemos afirmar que la experiencia de victimización sexual se relaciona más con el género de los trabajadores que con el tipo de empresa. Así, es igual que se trate de la empresa pública o privada, pues las mujeres siempre experimentan más acoso sexual de carácter hostil que los hombres. También, aunque la edad no influye de modo general en la mayor o menor exposición al acoso sexual, sí que el género tiene algo que ver, ya que por lo general, y en contra de lo esperado, las mujeres de más edad se encuentran no solo más expuestas al acoso sexual en el trabajo que los hombres, sino que además se ven el doble de expuestas que las más jóvenes: las jóvenes representan un 5,4% y las mayores un 10,4%. Esta diferencia en la exposición al acoso sexual según la edad no se registra entre los hombres, donde se encuentra el mismo porcentaje de casos cuando se trata de trabajadores jóvenes y más mayores (3%). Y, en cuanto al tamaño de la empresa, es igual que se trate de empresas pequeñas que de grandes, ya que de nuevo las mujeres resultan más expuestas al acoso que los hombres en ambos ámbitos, aunque las relaciones significativas entre género y exposición al acoso tengan lugar solo en las grandes. Considerando la exposición de unos y otras según el tamaño de la empresa, puede afirmarse que hay una tendencia a que, entre los hombres, los que trabajan en las empresas más pequeñas se vean más expuestos al acoso que los que trabajan en empresas más grandes (6,6% frente al 2,8%), mientras que los porcentajes de exposición de las mujeres son similares para ambos tamaños (8,9% frente al 8,3%).

### 3.3. El síndrome de desgaste profesional

Este último apartado del capítulo está destinado a la presentación de resultados referentes al síndrome de desgaste profesional o *burnout*, de acuerdo al objetivo 4 de este trabajo y las predicciones correspondientes.

#### 3.3.1. Prevalencia del *burnout* y evaluación a través del MBI y del PSI

En primer lugar, se ofrecen los estadísticos descriptivos básicos del MBI para la muestra total de trabajadores que han participado en la investigación (Tabla 55). En segundo lugar, se han establecido tres grupos de trabajadores en función de las contestaciones que daban al PSI en la pregunta sobre desgaste profesional experimentado. Concretamente contamos con trabajadores que en su trabajo actual informan “no estar quemados”, “haber estado próximos a enfermarse por quemarse” y “haber enfermado por causa de quemarme”. Para cada uno de estos tres grupos se han calculado las medias, desviaciones típicas y diferencias entre ellos en las escalas evaluadas por el MBI y que aparecen en las Tablas 56 y 57. Esperamos que, del grupo no quemado al grupo quemado, las puntuaciones aumenten en despersonalización y agotamiento emocional, mientras que disminuyan en autoestima profesional.

Tabla 55. Estadísticos descriptivos de las escalas del MBI. (N = 1730).

	Muestra Total (N=1730)		
	M	DT	$\alpha$
Despersonalización	6,47	6,30	.82
Autoestima	32,69	7,20	.75
Agotamiento emocional	12,39	7,36	.83

Tabla 56. Medias y desviaciones típicas para cada uno de los tres grupos de trabajadores.

	No quemados (1) (N=867)		Cercanos (2) (N=724)		Quemados (3) (N=139)	
	M	DT	M	DT	M	DT
Despersonalización	3,92	4,55	8,09	6,23	13,97	7,28
Autoestima	33,12	7,14	32,38	7,23	31,61	7,23
Agotamiento emocional	9,15	5,95	14,60	6,65	21,13	7,50

**Tabla 57. Comparación entre los tres grupos de trabajadores.**

	1 - 2	1 - 3	2 - 3
Despersonalización	-14.99***	-15.81***	-8.92***
Autoestima	2.05*	2.29*	1.14
Agotamiento emocional	-17.09***	-17.95***	-9.57***

Los resultados de estas tablas nos indican que:

- (a) Los coeficientes de consistencia interna (alpha de Cronbach) ofrecen índices satisfactorios para las tres escalas del MBI con valores por encima de 0,80 para las escalas de despersonalización y agotamiento emocional, y cercanos a este valor para la escala de autoestima profesional o realización en el trabajo (0,75).
- (b) Como hemos postulado, las medias obtenidas por los grupos aumentan o disminuyen en la línea sugerida a medida que pasamos del grupo no quemado al quemado.
- (c) Además, las diferencias mayores se localizan en la comparación entre trabajadores no quemados *vs* trabajadores quemados (1-3), siendo la discriminación entre los grupos mejor para las escalas de agotamiento emocional ( $t(1) = -17,95$ ,  $p < .001$ ) y despersonalización ( $t(1) = -15,81$ ,  $p < .001$ ). También, como cabía suponer, la autoestima profesional del grupo quemado es menor aunque, en este caso, el tamaño de la diferencia es también más pequeño ( $t(1) = 2,29$ ,  $p < .05$ ).

En suma, el PSI representa una prueba que nos permite estimar con bastante fidelidad la frecuencia de casos de *burnout*. Sin embargo, no se solapa con la información que proporciona el MBI en cuanto a los aspectos relevantes que identifican al síndrome. Por ello, se utilizarán los indicadores que nos ofrecen ambas pruebas. Sin embargo, antes de concluir con este apartado, se muestra en la Tabla 58 la tasa de *burnout* que se obtiene en la muestra de trabajadores con el uso del PSI. También, en línea con la lógica de evaluación que se realiza a través de este cuestionario, se muestran los datos relativos al *burnout* observado.

**Tabla 58. Tasa de *burnout* experimentado y observado. (N = 1730).**

	N	%
¿Se ha quemado usted en su lugar de trabajo actual?		
No	1591	92,0
Si	139	8,0
¿Ha habido personas enfermas por estar quemadas en su lugar de trabajo?		
No	1265	73,1
Si	465	26,9

En suma, un 8% de los trabajadores informa haber enfermado por desgaste profesional y cerca de un 27% informa haber visto personas enfermar por esta causa.



### 3.3.2. Tipo de empresa y *burnout*

En las Tablas 59 y 60 se presenta la frecuencia de casos de *burnout* que se ha obtenido en la empresa pública y privada con el PSI. También los resultados relativos al *burnout* observado.

Tabla 59. Tipo de empresa y *burnout* experimentado. (N = 1730).

	Pública (N = 969)		Privada (N = 761)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Se ha quemado usted en su lugar de trabajo actual?					
No	896	92,5	695	91,3	.75
Si	73	7,5	66	8,7	

Tabla 60. Tipo de empresa y *burnout* observado. (N = 1730).

	Pública (N = 969)		Privada (N = 761)		Chi-2
	N	%	N	%	
¿Ha habido personas enfermas por estar quemadas en su lugar de trabajo?					
No	680	70,2	585	76,9	9.73**
Si	289	29,8	176	23,1	

Como se desprende de las tablas anteriores, el síndrome de desgaste profesional ocurre por igual en la empresa pública y en la empresa privada, ya que apenas es ligeramente superior el porcentaje (8,7%) en estas últimas frente a las primeras. Lo que sí es diferente es la relación significativa ( $\chi^2 = 9,73$ ,  $p < .01$ ) que se obtiene en la observación del desgaste profesional. De este modo, los trabajadores de la empresa pública admiten haber visto a personas enfermas por desgaste profesional en mayor medida que los de la empresa privada.

Por otro lado, en la Tabla 61 se presentan las diferencias encontradas entre estos dos ámbitos con el uso del MBI.

Tabla 61. Medias, desviaciones típicas y diferencias en los síntomas del *burnout* entre la empresa pública y privada. (N = 1730).

	Pública (N = 969)		Privada (N = 761)		t
	M	DT	M	DT	
Despersonalización	6,02	5,97	7,04	6,67	-3.32***
Autoestima	32,00	7,72	33,56	6,37	-4.59***
Agotamiento emocional	11,57	7,07	13,43	7,59	-5.22***

Los resultados obtenidos sólo confirman la mayor despersonalización y agotamiento emocional que sienten los trabajadores de la empresa privada frente a la pública. Sin embargo, también poseen una mayor autoestima profesional.

### 3.3.3. Género, *burnout* y tipo de empresa

En las Tablas 62 y 63 se presentan los datos correspondientes al *burnout* experimentado y al *burnout* observado con el uso del PSI. Por otra parte en la Tabla 64 se presentan las diferencias entre ambos grupos en los síntomas del *burnout* evaluados a través del MBI.

**Tabla 62. Género y *burnout* experimentado. (N = 1730).**

	Hombres (N = 920)		Mujeres (N = 810)		Chi-2	
	¿Se ha quemado usted en su lugar de trabajo actual?					
	N	%	N	%		
No	856	93,0	735	90,7	3.09	
Si	64	7,0	75	9,3		

**Tabla 63. Género y *burnout* observado. (N = 1730).**

	Hombres (N = 920)		Mujeres (N = 810)		Chi-2	
	¿Ha habido personas enfermas por estar quemadas en su lugar de trabajo?					
	N	%	N	%		
No	671	72,9	594	73,3	.04	
Si	249	27,1	216	26,7		

**Tabla 64. Medias, desviaciones típicas y diferencias en los síntomas del *burnout* entre los hombres y las mujeres. (N = 1730).**

	Hombres (N = 920)		Mujeres (N = 810)		t
	M	DT	M	DT	
Despersonalización	6,57	6,20	6,35	6,42	.73
Autoestima	32,68	7,36	32,69	7,01	-.03
Agotamiento emocional	11,84	7,13	13,02	7,56	-3.33***

Los resultados no confirman el supuesto de que enfermarse por desgaste profesional se encuentre relacionado con el género, a pesar de que el porcentaje de casos que se registra entre las mujeres (9,3%) sea alrededor de dos puntos superior al de los hombres (7%). Así, no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres ni en el reconocimiento de enfermarse por esta causa, ni en la información que ofrecen sobre haber visto enfermarse a colegas por desgaste profesional. Sin embargo, la Tabla 64 da lugar a una diferencia significativa importante que sí va en la línea de la

predicción que fue planteada y es que, al menos las mujeres sí que presentan un agotamiento emocional significativamente mayor que los hombres ( $t(1) = -3,33, p < .001$ ). En suma, el hecho de que no existan diferencias en los otros dos síntomas es coherente con la menor ocurrencia del síndrome como tal en ambos géneros y, el mayor agotamiento emocional es coherente con el mayor estrés que soportan las mujeres trabajadoras con su dedicación a la doble jornada laboral (dentro y fuera del hogar).

Por otra parte, en la Tabla 65 presentamos los resultados relativos al análisis de varianza que contempla el resto de la predicción que se había formulado. Más específicamente, la relativa al hecho de que las diferencias en *burnout* entre hombres y mujeres serían mayores en la empresa privada que en la pública. Para este análisis contamos con los siguientes cuatro grupos de trabajadores/as: 496 hombres que trabajan en la empresa pública y 424 que lo hacen en la privada; 473 mujeres que trabajan en la empresa pública y 337 que lo hacen en la privada. Como variables dependientes se han considerado los síntomas del *burnout* así como la percepción de la atmósfera y de otras áreas de la vida laboral.

Los resultados muestran los siguientes efectos:

- (a) Por lo general, las mujeres tienen una percepción del clima laboral más positiva que los hombres en la empresa pública y a la inversa ocurre en la privada, siendo el efecto de interacción significativo ( $F(1) = 4,55, p < .03$ ). Otro efecto de interacción en el mismo sentido es el que se detecta en relación con la percepción de recompensa en el trabajo ( $F(1) = 7,08, p < .008$ ): las mujeres se perciben más recompensadas que los hombres en el ámbito público y menos en el privado.
- (b) Las otras áreas de la vida laboral evaluadas, dan lugar a efectos principales significativos debidos al tipo de empresa, de modo que los trabajadores en la empresa privada, con independencia de que se trate de hombres o mujeres, perciben una mayor sobrecarga laboral ( $F(1) = 47,39, p < .000$ ). También, en la empresa privada los trabajadores poseen un mayor control sobre el trabajo que en la empresa pública ( $F(1) = 10,88, p < .001$ ).
- (c) Finalmente, por lo que se refiere a los síntomas del *burnout*, el tipo de empresa produce efectos principales sobre los síntomas de despersonalización ( $F(1) = 11,94, p < .001$ ) y autoestima profesional ( $F(1) = 19,06, p < .000$ ). En ambas escalas los trabajadores y trabajadoras de la empresa privada obtienen puntuaciones más altas que sus homólogos de la empresa pública, aunque las puntuaciones en despersonalización o cinismo sean siempre más elevadas en los hombres que en las mujeres con independencia del tipo de ámbito de que se trate. En el caso de los síntomas relativos al agotamiento emocional, el género también desempeña un efecto principal ( $F(1) = 12,37, p < .000$ ), junto con el tipo de empresa ( $F(1) = 28,96, p < .000$ ). De este modo, el agotamiento emocional ocurre en mayor medida en los trabajadores y trabajadoras de la empresa privada que en los de la empresa pública, pero también, con independencia del ámbito de que se trate, las mujeres siempre obtienen puntuaciones más elevadas en agotamiento emocional que los hombres.

En resumen, tampoco se confirma nuestra hipótesis de que las mayores diferencias que encontraríamos entre hombres y mujeres en los síntomas del *burnout* ocurrirían en la empresa privada en comparación con la pública. Solo encontramos que las mujeres muestran un mayor agotamiento emocional con independencia del tipo de empresa en la que trabajen.

**Tabla 65. Género X Tipo de empresa y *burnout*.**

		Medias/Desv.Típicas Tipo de empresa			Género de la víctima		Tipo de empresa		Género de la víctima x Tipo de empresa	
		Pública	Privada	Total	F	p	F	p	F	p
Atmósfera	Hombres	32,51/9,87	33,26/10,22	32,86/10,03	.					
	Mujeres	33,88/10,51	32,53/9,80	33,31/10,23	41	.52	.38	.54	<b>4.55</b>	<b>.033</b>
	Total	33,18/10,20	32,93/10,03	33,07/10,13						
Recompensa	Hombres	12,68/3,55	12,91/3,40	12,78/3,48						
	Mujeres	13,06/3,56	12,37/3,69	12,77/3,63	.20	.66	1.75	.19	<b>7.08</b>	<b>.008</b>
	Total	12,86/3,56	12,67/3,54	12,78/3,55						
Sobrecarga	Hombres	15,89/4,12	17,33/4,18	16,56/4,21						
	Mujeres	16,28/4,17	17,65/4,37	16,85/4,31	2.97	.09	<b>47.39</b>	<b>.000</b>	.03	.88
	Total	16,08/4,15	17,47/4,26	16,69/4,25						
Control	Hombres	9,61/2,71	10,17/2,65	9,87/2,70						
	Mujeres	9,61/2,34	9,87/2,60	9,72/2,45	1.44	.23	<b>10.88</b>	<b>.001</b>	1.53	.22
	Total	9,61/2,53	10,04/2,63	9,80/2,58						
Despersonalización	Hombres	6,32/5,97	6,87/6,46	6,57/6,20						
	Mujeres	5,70/5,95	7,27/6,92	6,35/6,42	.13	.72	<b>11.94</b>	<b>.001</b>	2.79	.10
	Total	6,02/5,97	7,04/6,67	6,47/6,30						
Autoestima	Hombres	31,75/7,97	33,78/6,42	32,68/7,36						
	Mujeres	32,27/7,45	33,28/6,31	32,69/7,01	.00	.96	<b>19.06</b>	<b>.000</b>	2.17	.14
	Total	32,00/7,72	33,56/6,37	32,69/7,20						
Agotamiento emocional	Hombres	10,87/6,84	12,96/7,31	11,84/7,13						
	Mujeres	12,30/7,25	14,02/7,89	13,02/7,56	<b>12.37</b>	<b>.000</b>	<b>28.96</b>	<b>.000</b>	.27	.61
	Total	11,57/7,07	13,43/7,59	12,39/7,36						

### 3.3.4. Edad y *burnout*

En las Tablas 66 y 67 se muestran las relaciones entre la edad y el *burnout* experimentado y observado, y en la Tabla 68 los datos pertenecientes a los síntomas del *burnout* en función de la edad. Recordemos que distinguimos entre aquellos trabajadores que tienen una edad igual o inferior a 29 años y aquellos que cuentan con una edad igual o superior a 45 años.

**Tabla 66. Edad y *burnout* experimentado. (N = 940).**

	Jóvenes (N = 651)		Mayores (N = 289)		Chi-2
	¿Se ha quemado usted en su lugar de trabajo actual?				
	N	%	N	%	
No	615	94,5	254	87,9	12.41***
Si	36	5,5	35	12,1	

Tabla 67. Edad y *burnout* observado. (N = 940)

	Jóvenes (N = 651)		Mayores (N = 289)		Chi-2	
	¿Ha habido personas enfermas por estar quemadas en su lugar de trabajo?					
	N	%	N	%		
No	551	84,6	166	57,4	81.83***	
Si	100	15,4	123	42,6		

Tabla 68. Medias, desviaciones típicas y diferencias en los síntomas del *burnout* entre los trabajadores más jóvenes y los más mayores (N = 940).

	Jóvenes (N = 651)		Mayores (N = 289)		t
	M	DT	M	DT	
Despersonalización	5,67	5,82	6,77	6,69	-2.42*
Autoestima	33,42	5,78	32,90	7,80	1.02
Agotamiento emocional	12,63	6,76	11,75	7,86	1.66

Los resultados muestran que:

- (a) Tal y como se había pronosticado en nuestra investigación, entre los trabajadores más mayores se registra una mayor ocurrencia significativa del síndrome de desgaste profesional ( $\chi^2 = 12,41$ ,  $p < .001$ ). Asimismo, los trabajadores de más edad reconocen con mayor frecuencia el haber visto enfermar a compañeros de trabajo por esta causa ( $\chi^2 = 81,83$ ,  $p < .001$ ).
- (b) Sin embargo, cuando se compara a ambos grupos de trabajadores en los síntomas que en su conjunto constituyen el síndrome del *burnout*, solo se aprecia una diferencia significativa en los síntomas de despersonalización ( $t(1) = -2,42$ ,  $p < .05$ ), de modo que los trabajadores de más edad tienden a adoptar en su trabajo una actitud más fría y distante que los demás.

### 3.3.4.1. Edad, género y *burnout*.

Por otra parte, asumíamos un efecto principal del género sobre los síntomas del *burnout* o, expresado de otra forma, que, con independencia de la edad, las mujeres trabajadoras evidenciarían en mayor medida los síntomas del *burnout*, especialmente los relativos al agotamiento emocional.

En la Tabla 69 presentamos los resultados relativos al análisis de varianza Edad X Género. En estos análisis contamos con un grupo de 302 trabajadores jóvenes y 164 de más edad y con 349 trabajadoras jóvenes y con 125 trabajadoras de más edad. Como en el caso anterior, además de los síntomas del *burnout* se han tomado como variables dependientes el clima laboral y las áreas de vida laboral.

**Tabla 69. Edad X Género y *burnout*.**

		Medias/Desv.Típicas Edad			Género de la víctima		Edad		Género de la víctima x Edad	
		jóven	mayor	Total	F	p	F	p	F	p
Atmósfera	Hombres	35,01/9,27	31,10/10,16	33,63/9,76	.24	.62	<b>49.34</b>	.000	1.93	.17
	Mujeres	35,63/8,77	29,80/12,43	34,09/10,18						
	Total	35,34/9,00	30,54/11,20	33,86/9,97						
Recompensa	Hombres	13,40/3,33	12,65/3,31	13,14/3,33	.98	.32	<b>15.56</b>	.000	.79	.37
	Mujeres	13,38/3,42	12,19/3,90	13,06/3,59						
	Total	13,39/3,37	12,45/3,58	13,10/3,46						
Sobrecarga	Hombres	16,36/3,93	16,21/4,21	16,31/4,03	<b>4.41</b>	.04	.03	.87	.49	.49
	Mujeres	16,77/3,81	17,02/5,03	16,84/4,16						
	Total	16,58/3,87	16,56/4,59	16,57/4,10						
Control	Hombres	10,00/2,55	9,69/3,03	9,89/2,73	.05	.82	1.21	.27	.38	.54
	Mujeres	9,85/2,35	9,76/2,55	9,82/2,40						
	Total	9,92/2,44	9,72/2,83	9,86/2,57						
Despersonalización	Hombres	5,76/5,75	6,93/6,65	6,17/6,10	.40	.53	<b>6.07</b>	.014	.05	.83
	Mujeres	5,58/5,88	6,56/6,76	5,84/6,13						
	Total	5,67/5,82	6,77/6,69	6,01/6,12						
Autoestima	Hombres	33,45/6,01	32,50/8,27	33,12/6,90	.88	.35	1.00	.32	1.14	.29
	Mujeres	33,39/5,58	33,42/7,12	33,40/6,01						
	Total	33,42/5,78	32,90/7,80	33,26/6,47						
Agotamiento emocional	Hombres	12,32/6,61	10,85/7,23	11,80/6,87	<b>6.96</b>	.008	2.05	.15	2.16	.14
	Mujeres	12,91/6,87	12,93/8,50	12,91/7,33						
	Total	12,63/6,76	11,75/7,86	12,36/7,12						

La Tabla 69 muestra:

- (a) Un efecto principal debido al género que confirma el hecho de que, con independencia de la edad, las mujeres siempre muestran más síntomas de agotamiento emocional en el trabajo que los hombres ( $F(1) = 6,96$ ,  $p < .008$ ). Este agotamiento emocional es congruente con la mayor sobrecarga laboral que perciben las mujeres, con independencia de que sean trabajadoras más jóvenes o más mayores ( $F(1) = 4,41$ ,  $p < .04$ ).
- (b) Como se veía anteriormente, los trabajadores más mayores presentan por lo general mayor cantidad de síntomas de despersonalización ( $F(1) = 6,07$ ,  $p < .01$ ), y vemos que estos síntomas son más característicos de los hombres que de las mujeres independientemente de la edad que tengan.
- (c) Otra información adicional muestra que la edad influye en la percepción del clima y de la recompensa laboral. Siempre los trabajadores más jóvenes, ya sean hombres o mujeres, poseen una percepción más positiva de la atmósfera laboral ( $F(1) = 49,34$ ,  $p < .000$ ) y de sentirse recompensados por su trabajo ( $F(1) = 15,56$ ,  $p < .000$ ) que los trabajadores más mayores.

### 3.3.5. Tamaño de la empresa y *burnout*.

En la Tablas 70, 71 y 72 se presentan los datos que relacionan el tamaño de la empresa con la ocurrencia del síndrome de desgaste profesional y con sus síntomas característicos.

Tabla 70. Tamaño de empresa y *burnout* experimentado. (N = 1473).

	Pequeña (N = 181)		Grande (N = 1292)		Chi-2	
	¿Se ha quemado usted en su lugar de trabajo actual?					
	N	%	N	%		
No	155	85,6	1202	93,0	11.98**	
Si	26	14,4	90	7,0		

Tabla 71. Tamaño de empresa y *burnout* observado. (N = 1473).

	Pequeña (N = 181)		Grande (N = 1292)		Chi-2	
	¿Ha habido personas enfermas por estar quemadas en su lugar de trabajo?					
	N	%	N	%		
No	150	82,9	923	71,4	10.49**	
Si	31	17,1	369	28,6		

Tabla 72. Medias, desviaciones típicas y diferencias en los síntomas del *burnout* entre los trabajadores de las empresas más pequeñas y los de las más grandes. (N = 1473).

	Pequeña (N = 181)		Grande (N = 1292)		t
	M	DT	M	DT	
Despersonalización	6,67	7,27	6,49	6,09	.39
Autoestima	34,33	6,08	32,13	7,52	4.42***
Agotamiento emocional	13,33	8,22	12,13	7,17	1.88

Los resultados muestran que, efectivamente, el desgaste profesional aparece significativamente más en las empresas de menor tamaño que en las más grandes ( $\chi^2 = 11,98$ ,  $p < .01$ ), pues existen aproximadamente más del doble de casos. Y, todo ello, a pesar de que exista un mayor reconocimiento de haber visto personas enfermas por esta causa en las empresas grandes ( $\chi^2 = 10,49$ ,  $p < .01$ ).

Al considerar los síntomas por separado, destaca el hecho de que, si bien se puede hablar de una tendencia significativa al agotamiento emocional que sería mayor en los trabajadores de las empresas pequeñas, el efecto significativo y fuerte que se encuentra es el de una mayor autoestima y realización profesional en las empresas precisamente más pequeñas. Este resultado tiene una fácil interpretación ya que, como hemos visto, la autoestima profesional (así como el agotamiento emocional) era más alta en los trabajadores de las empresas privadas que en los de las públicas y, en este caso, parece producirse un cierto solapamiento entre el hecho de ser una empresa pequeña y su carácter privado. Este solapamiento no ocurre sin embargo entre empresa grande y empresa pública.

### 3.3.5.1. Tamaño de la empresa, género y *burnout*.

Como venimos haciendo, en este caso hemos cruzado el tamaño de la empresa con el género del trabajador. Para estos análisis contamos, por una parte, con 91 hombres que trabajan en empresas pequeñas y 687 en empresas grandes y, por otra, con 90 mujeres que trabajan en empresas pequeñas y 605 que lo hacen en empresas grandes. En la Tabla 73 se presentan estos análisis.

**Tabla 73. Tamaño de la empresa X Género y *burnout*.**

		Medias/Desv.Típicas Tamaño de empresa			Género de la víctima		Tamaño de empresa		Género de la víctima x Tamaño de empresa	
		Pequeña	Grande	Total	F	p	F	p	F	p
Atmósfera	Hombres	36,58/10,90	32,28/9,84	32,79/10,06	1.58	.21	6.97	.008	7.51	.006
	Mujeres	33,39/10,88	33,47/10,06	33,46/10,16						
	Total	34,99/10,98	32,84/9,96	33,10/10,11						
Recompensa	Hombres	13,80/3,28	12,60/3,48	12,74/3,47	6.75	.009	.39	.54	13.53	.000
	Mujeres	12,04/4,03	12,90/3,54	12,79/3,62						
	Total	12,93/3,77	12,74/3,51	12,76/3,54						
Sobrecarga	Hombres	17,85/4,30	16,24/4,16	16,43/4,21	.04	.83	9.58	.002	2.79	.10
	Mujeres	17,21/4,59	16,73/4,29	16,79/4,33						
	Total	17,53/4,45	16,47/4,23	16,60/4,27						
Control	Hombres	11,13/2,31	9,63/2,71	9,81/2,71	8.69	.003	22.08	.000	6.92	.009
	Mujeres	9,99/2,71	9,57/2,45	9,62/2,49						
	Total	10,56/2,57	9,60/2,59	9,72/2,61						
Despersonalización	Hombres	5,26/6,33	6,73/6,12	6,56/6,15	5.49	.02	.18	.67	11.53	.001
	Mujeres	8,10/7,90	6,21/6,06	6,46/6,35						
	Total	6,67/7,27	6,49/6,09	6,51/6,25						
Autoestima	Hombres	34,55/6,38	32,02/7,73	32,32/7,62	.03	.86	14.07	.000	.33	.57
	Mujeres	34,11/5,78	32,25/7,28	32,49/7,13						
	Total	34,33/6,08	32,13/7,52	32,40/7,39						
Agotamiento emocional	Hombres	12,62/7,71	11,43/6,99	11,57/7,09	6.43	.011	4.05	.04	.00	.97
	Mujeres	14,06/8,70	12,92/7,29	13,06/7,49						
	Total	13,33/8,22	12,13/7,17	12,27/7,31						



Los resultados de los análisis de varianza muestran lo siguiente:

- (a) Los efectos del tamaño de la empresa y el género sobre los síntomas del *burnout* ofrecen un panorama variado. Por un lado, se confirman principalmente dos de los resultados que vienen obteniéndose y es que, de nuevo, como en análisis anteriores, en las empresas pequeñas el agotamiento emocional es mayor que en las grandes ( $F(1) = 4,05$ ,  $p < .04$ ), y más aún en las mujeres que en los hombres ( $F(1) = 6,43$ ,  $p < .01$ ). A la vez, la realización personal en el trabajo es mucho más elevada en las empresas pequeñas ( $F(1) = 14,07$ ,  $p < .000$ ). Más novedoso es el resultado obtenido por lo que se refiere a la dimensión de despersonalización o cinismo. En este caso se obtiene un efecto de interacción significativo ( $F(1) = 11,53$ ,  $p < .001$ ) que sugiere que estos síntomas son más típicos de los hombres en las empresas grandes y de las mujeres en las empresas pequeñas, quienes se diferencian marcadamente de los hombres en éstas.
- (b) La percepción del clima laboral también da lugar a un efecto de interacción, aunque en este caso, la influencia más fuerte la marca el tamaño de empresa más que el género. El efecto de interacción ( $F(1) = 7,51$ ,  $p < .006$ ) muestra que los hombres tienen una percepción más positiva que las mujeres en las empresas pequeñas y éstas la poseen mejor en las empresas grandes que los hombres.
- (c) En el caso de las áreas de vida laboral, se registra un efecto de interacción significativo sobre la percepción de recompensa laboral ( $F(1) = 13,53$ ,  $p < .000$ ). Así, los hombres se perciben más recompensados que las mujeres en las empresas pequeñas y a la inversa ocurre en el caso de las de mayor tamaño. Por otra parte, el tamaño de la empresa ejerce un fuerte efecto sobre la percepción de sobrecarga laboral que experimentan los trabajadores y que siempre es mayor en las empresas pequeñas ( $F(1) = 9,58$ ,  $p < .002$ ). Esto es coherente con los mayores síntomas de agotamiento emocional que se registran de modo general en las empresas pequeñas frente a las más grandes. Por lo que a la percepción del control se refiere, también encontramos un efecto de interacción significativo ( $F(1) = 6,92$ ,  $p < .009$ ) que, en función de la significación de los efectos principales debidos al tamaño de la empresa y al género, invita a concluir que siempre se percibe más control en las empresas pequeñas que en las grandes, pero, asimismo, que siempre esa percepción de control es superior en los hombres que en las mujeres.

### 3.3.6. Conclusiones generales

Para finalizar este capítulo haremos un breve resumen de las principales ideas recogidas en este apartado dedicado al síndrome de desgaste profesional.

En primer lugar, igual que hemos hecho en el caso del *mobbing* y del acoso sexual, para la estimación de la prevalencia de *burnout* hemos utilizado el Inventario Psicosocial (PSI) y el Inventario de Burnout (MBI) que identifica las tres dimensiones básicas del síndrome.

Los resultados obtenidos con el PSI informan de una tasa de personas desgastadas por el trabajo del 8%, porcentaje muy inferior al obtenido con el mismo instrumento respecto del *mobbing* (19,5%) y ligeramente superior al acoso sexual que recordemos que era de un 5%. Respecto del MBI, este inventario presenta una fiabilidad adecuada en las tres escalas, siendo la dimensión correspondiente a la autoestima la más baja ( $\alpha = 0,77$ ) y obteniendo en las escalas de despersonalización y agotamiento emocional un alpha de Cronbach superior a 0,80. En cuanto a la discriminación entre los grupos de no quemados, cercanos a quemarse y quemados, el inventario da lugar a diferencias significativas en todas las dimensiones, siendo estas diferencias más grandes en las dimensiones de despersonalización y agotamiento emocional.

En segundo lugar, y por lo que respecta a las variables sociolaborales, podemos observar cómo de las variables analizadas, la edad y el tamaño de la empresa son las únicas que se relacionan significativamente con el síndrome de desgaste profesional. En el caso de la edad, el grupo de personas mayores, está mucho más desgastado profesionalmente que el grupo más joven (12,1% *vs* 5,5%) y han visto muchos más casos de *burnout* en el lugar de trabajo (42,6% *vs* 15,4%), diferenciándose únicamente en la dimensión de despersonalización, lo cual implica la adopción de actitudes de distanciamiento hacia los demás por parte del grupo de mayor edad. Lógicamente, el grupo de jóvenes posee una percepción más positiva del clima laboral y un mayor sentimiento de recompensa. En cuanto al tamaño, existe más desgaste profesional en las empresas pequeñas (14,4%) que en las de mayor tamaño (7%). Además, al haber más *burnout*, los trabajadores de las empresas pequeñas informan de una mayor sobrecarga, agotamiento emocional, control sobre el trabajo y mayor reconocimiento personal. Aunque el género no se relaciona de forma general con el síndrome del *burnout*, existen diferencias significativas en la dimensión de agotamiento emocional en la que las mujeres obtienen puntuaciones superiores. Otros resultados relacionados con el género muestran que las mujeres tienen una percepción más positiva del clima laboral en las empresas grandes, en las que se perciben más recompensadas, inversamente a lo obtenido por los hombres, quienes tienen una mejor percepción en las empresas pequeñas en las que a su vez se sienten más recompensados.

Finalmente, en cuanto al tipo de empresa de acuerdo al PSI, el *burnout* tiene lugar por igual en la empresa privada que en la pública. Sin embargo, en cuanto a la sintomatología si que se han encontrado diferencias significativas en lo referido a las tres dimensiones del MBI, donde las empresas privadas informan de mayor agotamiento emocional, mayor despersonalización y mayor autoestima profesional, lo cual a su vez está relacionado con una mayor sobrecarga y mayor control sobre el trabajo.

## CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

El objetivo general de esta investigación se ha dirigido a explorar las actividades de violencia psicológica y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como el síndrome de desgaste profesional en trabajadores de la Comunidad Valenciana. Para ello se ha prestado especial atención a la relación de estos fenómenos que tienen lugar en el ámbito laboral con una serie de variables sociolaborales (género, edad, tipo de empresa,...) que la literatura científica considera relevantes en su desarrollo.

Las conclusiones y discusión correspondiente, se han realizado de acuerdo al marco de predicciones establecidas en el Capítulo 2. De esta forma, hemos dividido el capítulo en tres apartados, a saber, violencia psicológica en el lugar de trabajo, acoso sexual y síndrome de desgaste profesional, en los que presentaremos los resultados finales así como los comentarios pertinentes a cada una de ellos de acuerdo a los datos mostrados en los capítulos III y IV del presente trabajo.

### 4.1. La violencia psicológica en el lugar de trabajo

A continuación exponemos los objetivos y resultados obtenidos correspondientes a esta parte de la investigación.

En el primer objetivo, debido a la disparidad de resultados en función de la metodología empleada por los distintos autores, planteábamos explorar y comparar los resultados obtenidos en función del método utilizado en la evaluación del *mobbing*: el método de la victimización percibida y el método de la exposición a las actividades de *mobbing* (*predicción 1a*). Tal y como cabía esperar a partir de la evidencia empírica disponible (Báguena *et al.*, 2006; Báguena *et al.*, *(en prensa)*; Björkvist *et al.*, 1994; Einarsen y Rakness, 1997; Einarsen y Skogstad, 1996; Herranz *et al.*, 2006; Hoel y Cooper, 2000; Leymann, 1990a y b; Leyman, 1992; Mikkelsen y Einarsen, 2001; Niedl, 1996; Olweus, 1994; Piñuel, 2004; Piñuel y Oñate, 2002; Salin, 2001; Vartia y Hyyti, 1999; Zapf *et al.*, 2003; Zapf y Einarsen, 2005), se ha registrado una mayor frecuencia de víctimas con el primero de estos métodos 19,5% (N=338) frente a un 12,80% (N=221) obtenido con el segundo. Sin embargo, a la hora de establecer la prevalencia actual se ha seguido un criterio más conservador combinando ambos métodos. De acuerdo con este criterio se concluye que el 8,4% de trabajadores (N=146) resultan victimizados actualmente en la Comunidad Valenciana. Si consideramos el nivel de gravedad de la experiencia de *mobbing*, encontramos que casi la mitad de este 8,4% de víctimas serían casos que tendrían una mayor gravedad (Nivel II y Nivel III), concretamente el 4,4% (N=76) sobre la muestra total que ha participado en la investigación.

Pero *¿qué nos sugieren estos indicadores?* Utilizando criterios estrictos entendemos que en la CV actualmente existe al menos un 4,4% de trabajadores (76 de 1730) que padecen problemas de salud físicos y psicológicos como consecuencia de experimentar violencia psicológica en el trabajo, y un 4% que se encuentran en grave riesgo de padecerlos. Aunque esta investigación no se ha dirigido a explorar las consecuencias que el acoso tiene para la víctima, es conveniente recordar que la literatura especializada ha puesto de manifiesto que las víctimas de *mobbing* informan de un amplio rango de síntomas de estrés que incluyen una baja autoestima, problemas para dormir, de concentración, fatiga, ira, depresión, diversos problemas somáticos y la posibilidad de llegar a desarrollar sintomatología post-traumática como consecuencia de la exposición prolongada a este estresor psicosocial. Cuando se trata de acoso grave, sólo la *prevención terciaria* es posible.

Al mismo tiempo es importante prestar atención a otros indicadores por lo siguiente: si bien nosotros hemos utilizado un criterio conservador, el *mobbing* es un proceso que se desarrolla en el tiempo y el hecho de que un individuo no etiquete su experiencia como de *mobbing*, a pesar de verse expuesto a conductas de acoso, no significa que esa experiencia en su transcurso no sea etiquetada como tal. Dicho de otro modo, si el *mobbing* es un conflicto en escalada es necesario prestar atención a la tasa del 12,80% que se obtiene con el método de la exposición a las actividades de *mobbing*. La diferencia respecto al 8,4% nos habla de la relevancia que tendría plantear estrategias de *prevención secundaria* por parte de las empresas e instituciones, caso de disponer de una “cierta política contra la violencia psicológica” o, en ausencia de ella, de la necesidad de dotarse de una. Abundando en lo anterior, y como complemento de lo que estamos discutiendo, si prevenir es intentar evitar que algo suceda, la tendencia al alza en la frecuencia de casos de *mobbing*, al igual que el hecho de que haya un 19,5% de personas que hayan sido víctimas en algún momento de su vida laboral, debe sensibilizar al mundo empresarial y a las instituciones públicas sobre la importancia de la *prevención primaria* en este ámbito de la salud laboral.

En cuanto al *segundo objetivo*, pretendíamos poner en relación el *mobbing* con una serie de variables sociolaborales de interés como el tipo de empresa, la edad, el género, el tamaño de la empresa, etc. En primer lugar (*predicción 2a*), planteábamos la mayor existencia de acoso en las empresas privadas que en las públicas. De acuerdo a nuestros resultados (N = 1730) con N = 338 víctimas, que informaban haber sufrido violencia psicológica en el transcurso de su vida laboral, no existen diferencias entre la empresa pública y privada, ni tampoco en la gravedad de la misma. De hecho, los porcentajes son prácticamente idénticos (18,9% de casos en la empresa pública y 20,4% en la empresa privada); en consonancia con esta igualdad, tampoco aparecen diferencias significativas entre ambos tipos de empresa en la existencia de (bastantes/muchos) conflictos (23,6% en la pública y 24,9% en la privada) en el lugar de trabajo.

Contrariamente a lo que suponíamos, la prevalencia de acoso en función del tipo de empresa es independiente de la competitividad (Salin, 2003), de las exigencias de los nuevos métodos organizacionales, de la intensidad de las relaciones que pudiéramos suponer en las empresas privadas o de la excesiva burocratización de los sistemas de trabajo de las empresas públicas que proponen algunos autores (Thylefors, 1987). Una explicación a estos datos la encontramos en Bernad (2006). Este autor expone cómo en las últimas tres décadas ha habido un acercamiento en los modos de gestión de las empresas públicas y privadas, fruto de la entrada de las lógicas de gestión propias del capitalismo flexible y del desmontaje de los andamios del Estado de Bienestar. Este modelo de Estado y sus lógicas de funcionamiento entran en crisis en la década de los 70, dando paso a las lógicas neoliberales.

Así, las empresas públicas han ido adoptando los modelos de gestión y organización de las empresas privadas, con el objetivo de adaptarse a las nuevas formas de producción y funcionamiento político-social. Manifestaciones de ello las encontramos en la subcontratación de servicios públicos, la gestión pública de la prestación de servicios públicos con criterios de la rentabilidad privada, o la creación y desarrollo de entidades privadas para la atención de necesidades satisfechas tradicionalmente por el estado (Ibáñez, 2002). De esta forma, los actuales modos de organización económica, política y social, en los que se desarrolla la actividad laboral, vendrán delimitados cada vez más por esta homogeneidad en las características de las empresas que tienden a adoptar modelos típicamente privados, por lo que es de esperar que la consecuencia inmediata a este fenómeno sean similares prácticas y políticas organizacionales

En cuanto a la edad, (*predicción 2b*), postulábamos una mayor ocurrencia de *mobbing* en el grupo de personas de mayor edad y, de acuerdo a los resultados obtenidos por Einarsen y Skogstad, (1996), Piiraniemi *et al.* (2000) y Justicia *et al.* (2007), así ha sido. Los resultados muestran que el grupo de mayor edad resulta victimizado con una frecuencia significativamente mayor ( $\chi^2 = 33,25, p < .000$ ), de hecho, el porcentaje de acosados de mayor edad (28%) es superior al doble del grupo de menor edad (12,6%). También encontramos diferencias en cuanto a la gravedad del acoso ( $\chi^2 = 41,03, p < .000$ ), de forma que, mientras un 3% de los trabajadores jóvenes informa de haber sido victimizado de forma grave (Nivel II + Nivel III), este porcentaje se dispara hasta un 11% en el grupo de mayores. Respecto a las agresiones recibidas, los análisis de varianza mostraban que el grupo de mayor edad era victimizado con ataques centrados en las relaciones sociales ( $F(1) = 6,71, p < .01$ ), además de que se registraba una tendencia significativa en el caso de los ataques a la víctima con medidas organizacionales ( $F(1) = 3,01, p < .09$ ). Lógicamente, también existen diferencias en la detección de conflictos en el lugar de trabajo (jóvenes 17,5% y mayores 32,2%).

Por lo que se refiere a estos resultados, podríamos aventurar que la edad es un factor de riesgo a la hora de verse expuesto a acoso psicológico dentro de las empresas. Entre las posibles razones, entendemos que las personas mayores pueden ser percibidas por parte de los superiores que están empezando o por parte de los compañeros como más críticos. Como señala Sennett (2000) su conocimiento acumulado los dota de algo que el economista Hirschmann llama poderes de “voz”, lo cual significa que es más probable que los empleados de mayor edad critiquen lo que a su entender sea una mala decisión, aunque casi siempre lo hagan más por lealtad a la institución que por criticar a un directivo concreto. Esta actitud crítica de acuerdo al modelo de Ashforth (1994), podría ser entendida, por la dirección como una intromisión o como el cuestionamiento de la autoridad por parte del empleado, por lo que sería visto como un claro objetivo para demostrar su poder autoritario. En este mismo sentido, y como señala Einarsen *et al.* (2003) en su modelo, a nivel del grupo social, el hecho de ser parte de un grupo minoritario dentro de la organización o ser visto como un miembro externo al grupo puede ser también un criterio a la hora de ser elegido como víctima. Las personas de mayor edad en una organización es posible que sean vistas por el resto como fuera de “onda”, ser apartados porque visten de manera distinta, porque no comulgan en hechos como salir de cena con el resto de compañeros y por no pertenecer a ese subgrupo (Sennett, 2000).

En general, los más jóvenes son más tolerantes a la hora de aceptar órdenes desacertadas, son más maleables en términos de sumisión directa y, si están descontentos, es muy probable que se marchen de la empresa antes de pelear ya que no tienen sentimientos de pertenencia y lealtad a la misma, mientras que los trabajadores más mayores, además de poseer características totalmente opuestas, se encuentran con el agravante de tener muchas menos posibilidades de encontrar trabajo, lo que los puede situar en la órbita del agresor al ser percibidos como más vulnerables.

En segundo lugar, esperábamos encontrar un efecto de interacción de la edad con el tipo de empresa que no se ha dado. Independientemente del tipo de empresa, los trabajadores más mayores resultan más victimizados, y también informan de ver más acoso y más conflictos. Entendemos esta ausencia de diferencias entre tipos de empresa como causada por las mismas razones esgrimidas anteriormente.

Por otra parte, el único efecto de interacción significativo que encontramos en los análisis de varianza que tienen en cuenta el tipo de empresa y la edad en trabajadores victimizados, sugiere que el grupo de mayores posee una percepción más positiva del clima laboral que los más jóvenes en la empresa privada, ocurriendo a la inversa en la empresa pública ( $F(1) = 4.18, p < .04$ ). Al respecto suponemos, que los jóvenes que acaban de llegar a una empresa pública tienen una percepción más positiva que los mayores de acuerdo a las expectativas que tenían sobre el puesto de trabajo. Así, tener un trabajo fijo y estable es uno de los hechos que más valoran al encontrar trabajo, siendo una de las razones principales de bienestar y percepción del clima laboral. Sin embargo, nos es difícil explicar por qué los trabajadores victimizados más mayores poseen una percepción más positiva de la atmósfera laboral en la empresa privada que los más jóvenes, a pesar de su mayor victimización en este tipo de ámbito.

Por lo que se refiere al papel del género en el acoso (*predicción 2c.*), lo primero de todo sería contestar a la pregunta *¿hay más mujeres víctimas de mobbing que hombres?* Si tenemos en cuenta el porcentaje de trabajadores victimizados registrado por el Inventario Psicosocial ( $N = 338$ ), no existen diferencias en el porcentaje de mujeres (20%) y hombres (19,1%), ni en el nivel de gravedad de la victimización. Este resultado es disonante con el estudio de revisión realizado por Zapf *et al.* (2003) que sugería que un tercio de los hombres y dos tercios de las mujeres aparecen como víctimas de *mobbing*. También contrasta con los datos proporcionados para la mayor parte de los países de la Unión Europea que, a excepción de los estudios de Paoli y Merlié (2001) y Di Martino *et al.* (2003), revelan que las mujeres son acosadas en mayor medida que los hombres. En cuanto a muestra española se refiere, los resultados coinciden con los obtenidos por Herranz *et al.* (2006), no encontrando diferencias respecto del género, y difieren de los obtenidos por Fidaldo y Piñuel (2004) y Justicia *et al.* (2007), que muestran diferencias significativas con una mayor ocurrencia de acoso en mujeres que en hombres.

Teniendo en cuenta que la proporción de hombres y mujeres en nuestra muestra se encuentra equilibrada, cabe concluir que, a nivel general, en nuestra Comunidad no existen diferencias relacionadas con el género en la ocurrencia del acoso. Sin embargo, y como iremos viendo lo largo de este punto, sí que hemos encontrado diferencias en cuanto al género, cuando relacionamos esta variable con otras como el género del acosador, la conductas de acoso recibidas, o cuando tratamos las diferencias entre los trabajadores y trabajadoras en otras áreas, tales como el nivel de recompensa y sobrecarga laboral percibidos.

En cuanto al género del agresor, los resultados, tal y como habíamos planteado, son acordes con los obtenidos por Einarsen y Skogstad (1996) y Zapf *et al.* (2003), de manera que cuando no tenemos en cuenta el género de la víctima, el hombre se perfila como el principal agresor en el 52% (N = 177) de las ocasiones, las mujeres en el 21% (N = 70) y participan por igual tanto hombres como mujeres en el 27% (N = 91).

Pero, ¿qué sucede cuando tenemos en cuenta el género de la víctima y del agresor? ¿Y cuando consideramos el género predominante en el lugar de trabajo? Cuando tenemos en cuenta el género tanto de la víctima como del perpetrador del acoso, los resultados presentan numerosos matices. En primer lugar, de acuerdo a los datos obtenidos, el género de la víctima y del acosador se encuentra relacionado ( $\chi^2 = 55,40$ ,  $p < .001$ ); así, podemos ver que cuando la víctima es un hombre la agresión procede principalmente de otro hombre en el 69,9% (N=123) de los casos, mientras que cuando la víctima es una mujer la agresión procede por igual de un hombre en el 33,3% (N= 54) de las ocasiones, de otra mujer en el 35,2% (N= 57), o han participado tanto hombres como mujeres en el 31,5% (N= 51) de las ocasiones. En segundo lugar, cuando además tenemos en cuenta el ambiente laboral, podemos ver cómo las víctimas masculinas acosadas por otros hombres (N=123) trabajan en ambientes en los que el 76,4% de los trabajadores (94) son hombres, y las víctimas femeninas acosadas por otras mujeres (N = 57) son victimizadas en ambientes donde el 71,9% de las compañeras (N=41) son mujeres. A su vez, concluir que si tenemos en cuenta la ratio desigual hombre/mujer entre los compañeros de trabajo, las víctimas de *mobbing* trabajan en ambientes laborales en los que hay una mayor prevalencia del género masculino que del femenino, lo que apoya los resultados de Einarsen y Skogstad (1996) y difiere de los obtenidos por O'Moore, Lynch y David (2003) que encontraron todo lo contrario, que los empleados que trabajaban en organizaciones que contrataban principalmente a mujeres experimentaban más *mobbing*.

Esto se debe a que las mujeres, como explicaremos ampliamente en la parte del acoso sexual, trabajan en ambientes laborales claramente masculinizados donde se premian las conductas y estereotipos masculinos. En línea con esto, los hombres ocupan posiciones jerárquicas superiores en la gran mayoría de los casos, lo que les dota de un poder explícito sobre las mujeres y un poder implícito por razón de género del que hacen uso, de forma que el acoso psicológico en el lugar de trabajo acaba siendo un ejercicio de poder de unos sobre otros, y donde las mujeres tienen una situación menos favorable en las interacciones. Sin embargo, este ejercicio de poder, como indican los datos, es ejercido indistintamente sobre hombres y sobre mujeres.

De esta forma, tal y como señalan Ashforth (1994) y Einarsen *et al.* (2003) en sus respectivos modelos, podemos destacar la influencia de los factores individuales en el proceso de *mobbing*, ya que no solo el género, sino que también la percepción de la víctima, la edad, la posición jerárquica parecen ser determinantes a la hora de ser victimizados. Así, en este caso, en organizaciones en las que la mayoría de los puestos directivos están ocupados por hombres y las mujeres ocupan posiciones en su mayoría de subordinadas, es decir, de menos poder, éstas serán percibidas como más débiles, por lo que es más probable que sean víctimas de este tipo de práctica organizacional agresiva. No obstante, esta influencia, como hemos podido observar en los resultados, no es concluyente, ya que no se han obtenido diferencias en la ocurrencia de casos de acoso entre hombres y mujeres.

Estos factores *individuales* realmente sólo ponen de manifiesto una serie de parámetros que median en la relación de acoso entre las partes: el poder del agresor y de la víctima, el género, la percepción de la víctima, las técnicas de afrontamiento de ésta, o como veremos más adelante, el tipo específico de acoso (áreas de la vida de la persona sobre las que se centran las conductas de acoso). Como señalan Einarsen *et al.* (2003), estas características personales entran en juego porque la organización permite que el proceso de acoso psicológico tenga lugar en la organización. Precisamente, los cuatro modelos Leymann (1990a, 1993, 1996), Glasl (1994), Ashforth (1994) y Einarsen *et al.* (2003), coinciden en dar un protagonismo preferente a los factores organizacionales. Según los modelos anteriormente citados, características como el diseño deficiente del trabajo, estilos de liderazgo autoritarios y/o burocráticos donde se desprecia a los subordinados, indiferencia o negación ante los problemas, producción en masa, procedimientos de resolución de conflictos deficientes o ausencia total de estos, políticas permisivas con este tipo de acciones, son factores que fomentan el surgimiento y desarrollo del acoso psicológico en el lugar de trabajo, y en muchos casos, contribuyen a la institucionalización del acoso como una parte del liderazgo y de la práctica directiva de muchas organizaciones, responsabilizando en última instancia a éstas de la aparición del *mobbing*.

Con respecto a la condición (acoso *vs* no acoso) y los tipos de acoso en función del género, hemos encontrado un efecto principal en los ataques recibidos por la víctima con medidas organizacionales ( $F(1) = 7,38, p > .007$ ), por lo que independientemente de que se trate de víctimas o no víctimas, los hombres son atacados más con este tipo de conductas que las mujeres. Por otro lado, se ha dado un efecto de interacción significativo ( $F(1) = 18,26, p < .000$ ), que por lo que a nuestras predicciones interesa, sugiere que las mujeres victimizadas experimentan principalmente ataques a las relaciones sociales (aunque esta diferencia no se encuentre entre hombres y mujeres no victimizadas), por lo que se aporta evidencia que confirma el último apartado de la *predicción 2c*, en la que planteábamos que, mientras los hombres serían victimizados con medidas organizacionales, las mujeres serían acosadas con medidas más de tipo personal.

Estas diferencias nos indican que los ataques recibidos por la víctima se centran en aquella áreas de la organización que están asociadas a cada uno de los roles estereotípicos tradicionales del género del trabajador, es decir, a aquellas esferas del trabajo en las que las personas se sienten más cómodas o desempeñan su trabajo con más éxito. Si anteriormente mencionábamos que el rol de lo femenino está asociado a valores como la calidad de vida, relaciones personales, servicio, solidaridad,..., los ataques que reciben las víctimas se centran en aquellas áreas del ámbito laboral congruentes con el rol desempeñado, es decir en ataques personales. Lo mismo ocurre con el rol de masculinidad, pues valores como el éxito, el desempeño o la competición atribuidos principalmente a los hombres circunscribirán los ataques que reciben éstos a agresiones con medidas organizacionales. No habría que olvidar que los estereotipos sobre unos y otras pueden ser aplicados en la misma medida por ellos y por ellas: los hombres se comportan con otros hombres y otras mujeres en consonancia con sus estereotipos típicos y las mujeres también lo hacen.

En la *predicción 2d*, nos preguntábamos por la influencia del tamaño de la empresa en la gravedad del *mobbing*, y predecíamos que los casos más graves de acoso tendrían lugar en las empresas pequeñas. En primer lugar, nos gustaría incidir en la poca representatividad de los trabajadores que trabajan en empresas pequeñas ( $N = 181$ ) frente a los que lo hacen en grandes ( $N = 1292$ ) y la cautela con la que se tienen que interpretar estos datos. Hecha esta precisión, los resultados muestran que el tamaño de la empresa se relaciona



significativamente con la victimización por acoso ocurriendo con mayor frecuencia en las empresas pequeñas ( $\chi^2 = 3,91$ ,  $p < .05$ ). Sin embargo, el tamaño no se relacionó significativamente con la mayor gravedad que sugeríamos, a pesar de que en la empresa pequeña la ocurrencia de casos graves (Nivel II y Nivel III) es de un 9,4% y en las de mayor tamaño de un 5,7%.

Esta ausencia de relación significativa en cuanto a la gravedad se puede deber a que en las empresas pequeñas es más fácil encontrar contratos de menor duración y menor implicación en cuanto a dependencia económica y social, de esta forma, es menos probable encontrar conflictos duraderos, requisito fundamental para el desarrollo del *mobbing*.

Por lo que se refiere al estatus del acosador ( $N = 338$ ) (*predicción 2e*) y de acuerdo con lo que pronosticamos, los trabajadores son principalmente victimizados por una persona que ocupa un estatus superior en la jerarquía laboral ( $p < .01$ ), que en este caso se corresponde al 60,6% de los casos ( $N = 205$ ), lo que corrobora los resultados obtenidos por otros autores como Rayner (1997), Hoel *et al.* (2001) en el Reino Unido y Justicia *et al.* (2007) con muestra de personal laboral universitario español. Estos datos confirman las explicaciones aportadas en la *predicción 2c*, en la que señalábamos que este tipo de acciones quedan identificadas como ejercicio de poder, como parte de la cultura organizacional, de una sociedad cada vez más competitiva, en la que la exigencia y la productividad son las que marcan el ritmo de las interrelaciones personales y laborales en el lugar de trabajo, y en la que las personas que ocupan determinadas posiciones jerárquicas utilizan y fomentan este tipo de estrategias de dirección para mantener su dominancia.

En cuanto a la última hipótesis de este apartado (*predicción 2f*), los resultados muestran diferencias entre las personas victimizadas y las no victimizadas en los distintos aspectos de la vida laboral analizados. Encontramos de esta forma cuatro efectos principales en la condición de acoso: las personas acosadas tienen una peor percepción del clima laboral ( $F(1) = 399,70$ ,  $p < .000$ ), menor nivel de recompensa percibida ( $F(1) = 274,87$ ,  $p < .000$ ), menor control sobre la tarea ( $F(1) = 125,20$ ,  $p < .000$ ) y mayor sobrecarga ( $F(1) = 90,65$ ,  $p < .000$ ). Por lo que se refiere al control, Zapf *et al.* (1996), y Notelaers *et al.* (2006) encontraron resultados parecidos, según los cuales, trabajadores expuestos a situaciones de acoso psicológico informaban tener menor control sobre su tarea. Del mismo modo, Einarsen *et al.* (1994) hallaron que el *mobbing* se asociaba con menores niveles de autonomía. Probablemente, las personas con autonomía en su trabajo serán capaces de resistir en mayor medida las conductas de violencia psicológica. Los resultados obtenidos respecto de los cuatro efectos, pueden ser explicados de acuerdo a la teoría de la indefensión aprendida de Seligman (1981): conforme avanza el proceso de acoso y las respuestas del entorno (compañeros, empresa,...) son nulas, la persona siente que no tiene ningún control sobre la situación, lo cual se agrava si, además, como podemos observar va acompañado de una pérdida de recompensas y de una mayor sobrecarga de trabajo.

Respecto al género, solo se ha encontrado un efecto principal debido a este por lo que se refiere a la sobrecarga ( $F(1) = 4,05$ ,  $p < .04$ ): las mujeres se ven más sobrecargadas en el trabajo que los hombres. Estos datos confirman, como bien indican Marín *et al.* (2002), que las mujeres debido a la obligación de atender a distintas demandas correspondientes a los diferentes roles que ocupan más allá del laboral se ven obligadas a cargar con un exceso de responsabilidades.

Finalmente, cuando se analizó la influencia del género y la victimización por acoso, contrariamente a lo planteado, no se han encontrado efectos de interacción significativos en cuanto a las variables sobrecarga y control, pero sí respecto a la recompensa ( $F(1) = 7,38, p < .002$ ), de forma que las mujeres acosadas perciben una menor recompensa por su trabajo que los hombres acosados, y a la inversa cuando los trabajadores no son victimizados.

Parece ser que, cuando ambos (hombres *vs* mujeres) son acosados, las mujeres tienden a sentirse menos valoradas, les afecta más, quizá dando más importancia al hecho de que tengan lugar una serie de condiciones adversas en el trabajo. Todo esto, iría en consonancia con los datos obtenidos referidos al clima laboral, que aunque muestran que no hay diferencias significativas en el grupo de acoso en función del género respecto a esta variable, sí que indica que las mujeres victimizadas tienden a tener una peor percepción de la atmósfera laboral y una mayor sobrecarga que los hombres acosados, lo cual incide en esta menor percepción de recompensa.

En este mismo sentido, las mujeres cuando no son victimizadas perciben una mayor recompensa que los hombres, evalúan de forma más positiva que ellos que se valore y reconozca el trabajo realizado, lo cual, al igual que en el caso anterior va acompañado de una tendencia a percibir de forma más positiva que ellos el clima laboral.

Un resultado obtenido en la investigación que merece subrayarse, aunque nada se hipotetizó al respecto, es el que tiene que ver con la posibilidad de establecer puntos de corte en la Escala de Acoso en el Trabajo a partir de los datos presentados sobre la correspondencia entre este instrumento y el Inventario Psicosocial. En suma, a medida que la gravedad en la victimización por *mobbing* aumenta según el Inventario Psicosocial, la media obtenida en la Escala de Acoso en el Trabajo es mayor: la media para el Nivel I ( $N = 70$ ) es de 49,59; para el Nivel II ( $N = 50$ ) es de 56,48; y para el Nivel III ( $N = 26$ ) de 70,58. Además, las diferencias entre los niveles de gravedad son significativas: entre el Nivel I y II ( $t(1) = -2.30, p < .05$ ), entre el Nivel II y III ( $t(1) = -3.12, p < .01$ ) y entre el Nivel I y III ( $t(1) = -4.84, p < .001$ ). Asimismo, los diferentes factores siguen la misma tendencia que la puntuación total. Considerando que este nivel de gravedad debe verse desde el modelo de *bullying* propuesto por Björkqvist (1992) como un continuo de agresión en tres fases, que se extiende desde el uso de estrategias indirectas de agresión hasta las formas más abiertas y directas de abuso de poder que concluyen en la deshumanización de la víctima, cabría sugerir lo interesante que sería disponer del número suficiente de víctimas para poder realizar un análisis factorial para cada uno de los grupos de gravedad. Cabría esperar que los análisis factoriales agruparan las actividades de *mobbing* de forma diferente a lo largo de ese proceso. Algo de esto se expuso en otro lugar (Báguena *et al.*, en prensa), de modo que los análisis empíricos mostraron que el factor que más varianza explicaba era el relativo a los *ataques sociales a la víctima y dentro de éstas las estrategias encaminadas a aislarla socialmente*, un tipo de *agresión indirecta* que sufren de modo más característico las víctimas que se encuentran en un Nivel I de gravedad (recordemos que en esta situación se encuentra la mayor parte de los trabajadores evaluados).

En síntesis, los resultados mencionados hasta aquí pueden servir como indicadores para futuros estudios. En términos simbólicos, pueden funcionar como una especie de termómetro social del *mobbing* en nuestra Comunidad. Según nuestra estrategia conservadora, un 8,4% de los trabajadores de la Comunidad Valenciana se ven expuestos a *mobbing* en la actualidad, lo que nos indica que teniendo en cuenta que la población activa

ocupada de esta Comunidad Autónoma en 2006 era de 2.192.200 personas, la muestra es representativa al 1 por 1000 (IVE - Instituto Valenciano de Estadística, 2007). El porcentaje obtenido en nuestra investigación es superior al presentado por Di Martino *et al.* (2003) para España en su informe para la Unión Europea (recordemos que ellos sugieren una tasa del 5%). Si tenemos en cuenta única y exclusivamente el método de la exposición a las actividades de *mobbing*, este termómetro detecta un 12,80% de casos de *mobbing*. Teniendo en cuenta los datos del informe mencionado, el 12,80% supera en casi un 4% al promedio de los países de la Unión (que se sitúa en el 9%), aproximándonos a tasas similares a las de países como Irlanda, Francia y Bélgica. Y, si tenemos en cuenta el método de la victimización percibida, los resultados nos sitúan por encima de países con una mayor prevalencia de *mobbing*, estilo Finlandia (15%).

Finalmente, acabando por donde empezamos, nos gustaría insistir en que son los servicios de prevención de riesgos laborales de las empresas e instituciones los “encargados de ocuparse del *mobbing*”. Se ha demostrado que la existencia de información y procedimientos de intervención organizacional ante el acoso disminuye la probabilidad de que aparezcan conductas hostigadoras (Moreno *et al.*, 2005); sin embargo, es notoria la carencia en la mayor parte de éstas de una política contra el *mobbing* en particular, o contra la violencia en general. No sólo harían falta declaraciones de principios por parte de los responsables de las empresas e instituciones, sino la asignación de recursos y un plan de seguimiento de tales declaraciones de principios. La existencia de un “ambiente laboral tóxico” es responsabilidad de la organización: si la violencia psicológica campa a sus anchas es porque ésta es tolerada como decía Leyman (1990a).

Este hecho pone de relieve la necesidad de reconocimiento y actuación que ha de tener lugar en todos los ámbitos y sectores, empezando por las propias administraciones públicas. Uno de los principales escollos, a este nivel, lo plantea el Criterio Técnico 34/2003 de la Dirección General de la Inspección de Trabajo, que excluye el acoso laboral del ámbito de la Ley de prevención de riesgos Laborales, con lo cual se imposibilita la sanción administrativa a la Administración Pública por no aplicar la normativa preventiva en los casos de acoso y, por supuesto, se impide que el funcionario pueda acudir a la ITSS en demanda de protección frente a incumplimientos de la organización pública en materia de prevención de hostigamiento laboral.

Ésto es especialmente relevante para nuestra Comunidad Autónoma, ya que en el 2005 se publicó una modificación de la Ley de la Función Pública Valenciana [DOGV No. 5024 (9-6-2005)] en la cual se excluía al servicio de la administración de justicia, el dependiente de las instituciones sanitarias y el docente, de determinadas intervenciones o actuaciones desde el punto de vista de la Prevención de la Riesgos Psicosociales, dentro de las cuales situaríamos a las personas que han sido víctimas de acoso psicológico en el lugar de trabajo. Esta exclusión implica que los miembros de las administraciones públicas no pueden formular denuncias a través de la Inspección de Trabajo. Téngase en cuenta que los funcionarios no pueden solicitar la rescisión de contrato de trabajo por incumplimiento del empresario. La Ley 7/2007 que sí recoge la figura del acoso laboral tampoco contempla expresamente la movilidad por razón de *mobbing*, por lo que las únicas vías para salvaguardar su puesto de trabajo es la solicitud de excedencias o el abandono voluntario de su plaza.

Es por ello que sin entrar a valorar los motivos o justificaciones de esta exclusión, nos vemos en la obligación de dejar constancia que los trabajadores pertenecientes a estos cuerpos laborales mencionados, son parte del contingente de víctimas en nuestra investigación y que alguna solución debiera dárseles desde la Administración, si no por solidaridad con el sufrimiento de este tipo de víctimas, al menos por el derecho de los trabajadores que se desenvuelven en esos ámbitos y que no son pocos, a ejercer su profesión en un ambiente saludable.

## **4.2. El acoso sexual**

En primer lugar (*predicción 3a*), asumíamos que, utilizando el mismo método de evaluación (victimización percibida), la ocurrencia del acoso sexual sería menor en comparación con la ocurrencia de *mobbing* y así ha sido. Los datos nos muestran cómo la prevalencia del acoso sexual (N = 96) ha sido muy inferior, concretamente del 5,5% frente al 19,5% (N = 338) de casos de *mobbing*, tratándose principalmente de lo que denominamos acoso ambiental o leve. Parece ser que este tipo de acoso responde a ambientes claramente masculinizados, permisivos con estas conductas que, en muchas ocasiones, forman parte de la interacción diaria entre los trabajadores, de hecho, muchas mujeres ven “normales” o no interpretan este tipo de conductas como actos de agresión sexual, sobretodo, como veremos más adelante, si tenemos en cuenta la procedencia de dichos actos. Además, el porcentaje de casos de acoso muy grave es relativamente bajo, lo que nos hace pensar que el objetivo real de este tipo de conductas no es obtener los favores sexuales de los compañeros sino más bien demostrar o perpetuar determinada posición de poder, ya sea personal u organizacional en la interacción social.

En esta línea, podríamos situar las conductas de acoso sexual dentro de la violencia psicológica en el lugar de trabajo de acuerdo a dos supuestos. El primero de ellos situaría al acoso sexual como una de las estrategias más directas y agresivas para hacer abandonar la organización a la víctima, mientras que, en el segundo supuesto, el acoso sexual actuaría como precursor de una situación de *mobbing*, de esta forma, la negativa de una persona a someterse al chantaje sexual por parte de un compañero (independientemente de la jerarquía laboral) podría ser el inicio de un proceso de acoso psicológico, ya que el afrontamiento activo ante este tipo de agresiones lleva consigo un acuciamiento de dicho proceso.

En cuanto a la relación del acoso con el género (*predicción 3b*), observamos cómo las variables se relacionan de forma significativa. Los resultados nos indican que la tasa de mujeres acosadas (N = 65) es de un 8% mientras que la de los hombres (N = 31) es de un 3,4%, concretamente más del doble ( $\chi^2 = 17,81$ ,  $p < .001$ ), por lo que se confirma nuestra predicción. En este mismo sentido, también encontramos diferencias significativas ( $\chi^2 = 21,01$ ,  $p < .001$ ) entre hombres y mujeres en la gravedad del acoso experimentado, principalmente cuando la victimización es leve (bromas, comentarios o exposición de fotos de carácter sexual), forma en la que se concentran la mayoría de casos (N = 71) correspondientes al 74% del total de los acosados, y, secundariamente, en el acoso muy grave (insinuaciones o demandas de trato sexual bajo amenazas) donde la ocurrencia en el caso de las mujeres (N = 12) es más del doble que la de los hombres (N = 5), confirmando lo predicho. Los datos obtenidos en nuestra investigación son ligeramente superiores a los obtenidos por Pernas *et al.* (2000), tanto por lo que se refiere a los hombres

como a las mujeres, de esta forma, las mujeres presentaban una tasa de acoso del 6,5% mientras que la tasa de los hombres era del 2%.

En suma, los resultados muestran que las mujeres trabajan en ambientes donde existen diferencias de trato en cuanto al género y donde están más expuestas a conductas de acoso sexual que los hombres. Es significativo el hecho de que la mayoría de las conductas sean de carácter leve, lo cual nos indica que en el lugar de trabajo parece extendido y normalizado este tipo de comportamientos dada su alta prevalencia. Estas características del entorno laboral, como sugieren Popovich *et al.* (1996), son típicas de ambientes masculinizados en los que la percepción de los comportamientos está sesgada tanto por hombres como por mujeres, y las conductas se perciben de acuerdo a unos estereotipos que la misma organización promueve. Uno de los problemas de este tipo de socialización masculinizada a través de manifestaciones menos graves es su regularización y el aumento del umbral de tolerancia en las víctimas que se va normalizando y puede desembocar en conductas más graves.

Estas ideas sobre la predominancia masculina y discriminación en el lugar de trabajo quedan recogidas por Farley (1978) y MacKinnon (1979) en el modelo sociocultural, de manera que las conductas de acoso en este ambiente son una extensión de la dominación masculina en la sociedad, de la socialización estereotipada en función del género que tiene su reflejo en las organizaciones, y que se perpetúan a través de normas y prácticas empresariales injustas. En esta misma línea Tangri *et al.* (1982), desde el modelo organizacional, señalan a las empresas como responsables directas de la aparición del acoso sexual en el lugar de trabajo. De esta forma, la organización facilita las condiciones estructurales y ambientales para que este acoso tenga lugar, proporcionando un entorno ideal a través de normas, prejuicios, relaciones de poder injustas entre hombres y mujeres, para que aparezcan situaciones de acoso sexual.

Finalmente, si consideramos la victimización conjunta por *mobbing* y acoso sexual podemos concluir que, tal y como habíamos planteado y en la línea de las predicciones anteriores, se obtiene una tasa superior de acoso “conjunto” entre las mujeres (4,8%) que entre los hombres (1,8%).

Por lo que se refiere al género de la víctima y el del acosador (**predicción 3c**), los resultados muestran claramente una relación significativa entre ambas variables ( $\chi^2 = 49,02$ ,  $p < .001$ ). Esto nos indica tal y como predecíamos, que las mujeres, independientemente del género mayoritario de los compañeros de trabajo, son victimizadas en la mayoría de las ocasiones (94%) por hombres, mientras que éstos son acosados por mujeres en el 42% de las ocasiones. Llama la atención en estos resultados el porcentaje de hombres que son acosados por otros hombres (29%) y por la categoría “ambos” (por hombres y por mujeres) que es de un 29%, ya que juntos sumarían un 58% de hombres acosados por hombres. Este resultado, al igual que el obtenido en la investigación llevada a cabo por Pernas *et al.* (2000), según el cual los hombres fueron acosados en un 22,8% por otros hombres, nos muestra un tipo de acoso muy particular característico del género masculino, ya que el acoso perpetrado por personas del mismo género es muy infrecuente entre las mujeres (1,5%). En este mismo sentido, Waldo, Berdahl y Fitzgerald (1998), encontraron en dos muestras distintas resultados similares acerca de la frecuencia de conductas de acoso de hombres sobre otros hombres. La primera se llevó a cabo con una muestra de 378 hombres de entre 40 y 44 años que trabajaban en una empresa de servicios públicos de EEUU y la segunda con personal docente universitario del mismo país

formado por 209 hombres de edades comprendidas también entre 40 y 44. En ambas investigaciones se obtuvo que alrededor del 50% de los hombres era acosado por otros hombres, el 30% por mujeres y el 20% por ambos. Según Agüero *et al.* (2003) este acoso procedente de otros hombres suele realizarse por varones heterosexuales y es de naturaleza “hostil y amenazante”, con esto se refiere a varones heterosexuales que denigran verbal y físicamente a otros hombres por ser afeminados u homosexuales con la intención de que conformen conductas más masculinas.

En cuanto al estatus del perpetrador, en casi la mitad de los casos (N = 42) que corresponde al 44% de las personas victimizadas, el acoso proviene de una persona que ocupa una posición jerárquica superior, seguido de un 29% de personas victimizadas por una persona que ocupa una posición jerárquica igual o similar (N = 28), confirmando lo planteado en nuestra predicción. Así, de acuerdo al modelo organizacional de Tangri *et al.* (1982) este acoso sexual sería consecuencia de las relaciones jerárquicas y las situaciones de poder facilitadas por la organización, de forma que las personas que ocupan posiciones jerárquicas superiores puedan ejercer este poder con finalidades sexuales. Resultados similares encontraron Pernas *et al.* (2000), de manera que cuando el agresor era un superior la ocurrencia de casos era casi del doble (39%) que cuando el acosador era un igual (21,6%). Sin embargo, en la investigación llevada a cabo por el Instituto de la Mujer (2006) los resultados difieren de los nuestros, ya que en ella se encontró que en el 58,8% de los casos los agresores eran compañeros que ocupaban una posición jerárquica similar, mientras que las agresiones que provenían de los superiores eran solo el 20,6%.

Como posible explicación a la diferencia de los datos que hemos obtenido en comparación con los del Instituto de la Mujer, podemos argumentar, en el mismo sentido que Fitzgerald y Ormerod (1993), que tal vez muchas de las personas que resultan victimizadas en nuestra investigación no identifiquen las conductas realizadas por los iguales (principalmente de menor gravedad) como acoso sexual, de manera que solo se perciban como tal aquellos comportamientos que vienen de los superiores, aumentando considerablemente la prevalencia de este tipo de acoso descendente, sobretodo cuando es de carácter leve (que es el mayoritario) y disminuyendo cuando es menos grave (Nivel II). Esto nos permite explicar porqué las puntuaciones obtenidas en cuanto a la gravedad solo muestran diferencias significativas cuando estas son o de tipo leve (Nivel I) o muy grave (Nivel III).

Por otro lado, cuando tenemos en cuenta el género de la víctima, podemos ver cómo contrariamente a lo supuesto, éste sí que influye en los resultados. De esta forma, el acoso descendente aparece claramente diferenciado únicamente cuando la víctima es una mujer (49,2%). Cuando la víctima es un hombre (N = 31), éste es acosado principalmente por personas que ocupan una posición similar a la suya en la jerarquía laboral (N = 12) en el 38,7% de las ocasiones, y en menor medida (N = 10) por personas jerárquicamente superiores lo que supone el 32,2% de los casos.

Entendemos que los hombres son acosados en un porcentaje superior de los casos por personas que ocupan una posición jerárquica similar a la suya (38,7%), porque, como hemos visto anteriormente, son acosados principalmente por otros hombres que son en su mayoría los que ocupan una posición de iguales en la organización.

Como hemos visto previamente, el acoso sexual está significativamente relacionado con la variable género. A continuación profundizaremos en las relaciones de estas variables con el tamaño de la empresa, el tipo de empresa y la edad, de acuerdo a lo planteado en la **predicción 3d**. Como esperábamos y en consonancia con los resultados obtenidos al comparar la victimización en el grupo de hombres y en el de mujeres, cuando nos referimos al tipo de empresa, los resultados muestran que significativamente las mujeres en la empresa pública ( $\chi^2 = 11,39$ ,  $p < .01$ ) y en la empresa privada ( $\chi^2 = 6,43$ ,  $p < .05$ ) son victimizadas en mayor medida que los hombres. Además, este tipo de acoso ( $N = 96$ ) en los dos tipos de empresa es de carácter leve en un 73,9% de las ocasiones ( $N = 71$ ).

Cuando no tenemos en cuenta el género de la víctima, no encontramos diferencias en cuanto al acoso experimentado en función del tipo de empresa (pública *vs.* privada), lo cual es lógico si aplicamos el mismo razonamiento presentado en el apartado del acoso psicológico para explicar la ausencia de diferencias entre los tipos de empresa, y relativo a la adopción por parte de la empresa pública de los modelos de gestión y organización de las empresas privadas.

Ocurre lo mismo en cuanto al tamaño de la empresa, no hemos hallado diferencias en la tasa de ocurrencia entre las empresas pequeñas y las grandes, por lo que no se cumple la predicción planteada, que sugería una mayor tasa de acoso sexual en las empresas pequeñas.

En cambio, al relacionar el tamaño de la empresa con el género, los resultados nos indican cosas dispares y totalmente opuestas a lo propuesto inicialmente. Mientras que en las empresas pequeñas no existe ningún tipo de diferencia entre hombres y mujeres, en las empresas grandes sí que existen diferencias importantes. En éstas, las mujeres son victimizadas en mayor medida ( $\chi^2 = 19,24$ ,  $p < .001$ ) y gravedad ( $\chi^2 = 23,10$ ,  $p < .001$ ) que los hombres, siendo el 73,5% de este acoso de carácter leve. Al respecto nos gustaría señalar dos cosas. Por una parte, debemos reconocer, al igual que hacíamos en el caso del *mobbing*, que los resultados obtenidos no son concluyentes, ya que el número de trabajadores que desempeñan su trabajo en una empresa pequeña es limitado ( $N = 181$ ), respecto a los que lo hacen en las grandes ( $N = 1292$ ). Por otra, nos gustaría recalcar la gran diferencia que existe en cuanto al porcentaje de hombres acosados (2,8%) y mujeres (8,3%) en las empresas grandes (casi el triple), lo cual no hace más que confirmar el carácter machista de este tipo de acoso.

Siguiendo la línea de los argumentos presentados en la **predicción 3b**, parece claro que el ambiente laboral y la sexualización del lugar de trabajo, con todo lo que ello implica, es lo que determina las interacciones de los trabajadores. En este sentido, no hemos encontrado ninguna diferencia referente al acoso entre los distintos grupos de variables analizadas (tipo de empresa, tamaño o grupos de edad) independientemente del género. Parece ser que la mayor saliencia de esta variable es la que determina las diferencias entre los distintos grupos. De esta forma, el hecho de trabajar en un tipo de empresa (pública *vs.* privada) y las características diferenciales de cada una de ellas (estabilidad laboral, competitividad, mayor autonomía, estructuración de la tarea, etc.) no son determinantes para discriminar entre las personas acosadas y las no acosadas. Por otro lado, independientemente del tipo de empresa, las mujeres siempre son victimizadas en mayor medida y gravedad que los hombres, aunque el nivel de gravedad es bajo en la gran mayoría de casos y las conductas de acoso se limitan a chistes, comentarios machistas, correos electrónicos de contenido sexual o exposición de fotografías de carácter pornográfico.

Al igual que sucede con el tamaño y el tipo de empresa, y contrariamente a lo pronosticado, la edad no está directamente relacionada con el acoso sexual, de esta forma tanto los trabajadores pertenecientes al grupo de menor y como los del grupo de mayor edad son victimizados en la misma proporción y gravedad.

Encontramos diferencias significativas entre hombres y mujeres en el grupo de mayor edad en cuanto a victimización ( $\chi^2 = 6,56$ ,  $p < .05$ ) y gravedad ( $\chi^2 = 7,80$ ,  $p < .05$ ), en el que las mujeres ( $N = 13$ ) son victimizadas más frecuentemente (10,4%) que los hombres ( $N = 5$ ), que obtienen tasas muy inferiores (3%) y donde el acoso sexual es principalmente ambiental en el 72,2% de los casos. En el grupo de jóvenes no existen diferencias en cuanto al género (hombres = 3%, mujeres = 5,4%) aunque en el caso de las mujeres el porcentaje es ligeramente superior.

Es significativo que las mujeres más mayores sean victimizadas en mayor medida (casi el triple) que los hombres, resultado inverso al predicho inicialmente en esta investigación. Parece ser que el hecho de tener más edad es un factor de riesgo y que determinadas características de las víctimas se asocian con una mayor vulnerabilidad. En esta línea, Pernas *et al.* (2000) identifican una serie de rasgos personales acordes a los datos obtenidos en nuestra investigación, por lo que aquellas mujeres separadas, divorciadas, de entre 30 y 40 años, en puestos de cualificación media de empresas grandes y entornos masculinos y mixtos, serían más proclives a ser acosadas sexualmente en el trabajo.

En conclusión, en cuanto a las diferencias en victimización entre mujeres trabajadoras y hombres trabajadores encontramos que el hecho de ser mujer, trabajar en empresas públicas, de gran tamaño y pertenecer al grupo de mayor de edad de la empresa, constituye un conglomerado de variables relacionado con la victimización por acoso sexual, y que el principal tipo de acoso experimentado es el de carácter ambiental. Las empresas son o deberían ser las encargadas de tomar las medidas necesarias no solamente para no permitir o tolerar este tipo de conductas en el lugar de trabajo sino prevenir la aparición de estas con todas las medidas necesarias para este fin. Tener políticas organizacionales claras, con protocolos ágiles, bien definidos y medidas claras es fundamental. Es responsabilidad de la organización desexualizar el lugar de trabajo, favorecer políticas de igualdad de trato y erradicar la discriminación existente, ya que estas diferencias entre hombres y mujeres (puestos de trabajo, límites en el desarrollo de la propia carrera, competencias, sueldos) no hacen más que favorecer las desigualdades y situar a la mujer en una posición inferior, repercutiendo finalmente en el rendimiento de la propia organización y en sus resultados. Un ambiente tóxico, donde la gente no trabaja a gusto es un lugar de trabajo poco eficiente y menos rentable.

Finalmente podemos afirmar que en la Comunidad Valenciana hay un 5% de personas que han sido acosadas sexualmente, que estas son en su mayoría mujeres y que trabajan en ambientes que les son claramente hostiles. La tasa obtenida en esta investigación es inferior a la obtenida en el estudio de Pernas *et al.* (2000), quienes concluían en porcentajes cercanos al 15%; o, en la misma línea, los proporcionados por el Instituto de la Mujer (2006), en la que tomando como referencia lo que llaman acoso declarado, que eran aquellas situaciones sufridas por una trabajadora en el último año y que la víctima consideraba como acoso sexual, se obtuvieron porcentajes del 9,4%. Estas diferencias las podemos atribuir a distintas causas. La primera de ellas se puede atribuir al hecho de que la muestra de la CV no es representativa del resto del territorio español; la segunda a que la tasa de acoso sexual en el lugar de trabajo en la CV es muy inferior a la del



resto del país debido a las distintas políticas de prevención, de persecución, penalización, o gestión por parte de las empresas de esta Comunidad; y una tercera, según la cual podemos atribuir este desfase a la diferente metodología empleada por los grupos de investigación, a la variedad de las muestras (sectores ocupacionales, tipos de empresa). En principio suponemos que de la misma forma que los resultados a nivel europeo diferían, debido, entre otras, a razones de metodología o de falta de consenso en cuanto a una definición unitaria, estas mismas razones se pueden aplicar a los datos aportados y a las comparaciones realizadas a nivel nacional.

### 4.3. El síndrome de desgaste profesional o “burnout”

En el último apartado correspondiente al **objetivo 4**, nos centraremos en el síndrome de desgaste profesional y las predicciones realizadas en relación a las variables psicológicas y sociolaborales de interés, así como en los dos instrumentos utilizados para su evaluación: el Inventario Psicosocial (PSI) y el Inventario de *Burnout* (MBI).

En primer lugar, por lo que se refiere a la **predicción 4a**, los resultados nos indican, tal y como habíamos predicho, que no existen diferencias en cuanto a la ocurrencia de *burnout* experimentado entre los trabajadores de la empresa pública y la privada: el síndrome de desgaste profesional tiene lugar por igual en los dos tipos de empresa, sirva como explicación la dada en los apartados referentes al *mobbing* y acoso sexual referentes a las similitudes entre ambos tipos de organización.

Respecto a la sintomatología propia del síndrome de desgaste profesional sí que hay diferencias estadísticamente significativas en los tres grupos de síntomas cuando tenemos en cuenta el tipo de empresa ( $p < .01$ ). De esta forma, los sujetos en la empresa privada, experimentan en mayor medida que los de la pública despersonalización (pesimismo, negativismo, actitudes de aislamiento), agotamiento emocional (pérdida de energía, desgaste) y mayor autoestima profesional (satisfacción profesional). Parece lógico que las mayores exigencias de la empresa privada llevan consigo un mayor desgaste de la persona a nivel físico y emocional, debido entre otras causas a la sobrecarga laboral. Consecuentemente, como mecanismo de afrontamiento ante tales exigencias los trabajadores adoptan una actitud de despersonalización o distanciamiento respecto de los demás y ante los problemas. Es de suponer que el esfuerzo y el éxito ante las demandas, el mayor control sobre el trabajo, la consecución de objetivos variables dentro de la organización, son básicos en la alta eficacia profesional que experimentan los trabajadores en las empresas privadas respecto a los de la pública. Se han encontrado pocos estudios que diferencien entre empresa pública y privada, y los encontrados se centran en el sector sanitario no aportando resultados concluyentes (Schuster *et al.*, 1984; Serrano, *et al.*, 2008)

En segundo lugar (**predicción 4b**), podemos ver cómo el género en este caso no se relaciona significativamente (como ocurría en el *mobbing*) con el síndrome de desgaste profesional: mujeres y hombres lo experimentan más o menos por igual y, aunque la ocurrencia de casos en las mujeres es ligeramente superior a la de los hombres, esta diferencia no es significativa, lo cual contradice lo sugerido en nuestra predicción y confirma los resultados obtenidos en otros estudios (Beck, 1987; Boada *et al.*, 2004; Castro *et al.*, 2006; García, 1991; Gil-Monte *et al.* 1996; Guevara *et al.*, 2004; Leiter *et al.*, 1994; Morales, 2004; Pierce y Molloy (1990) y, en los que se encontró que las mujeres no experimentaban más *burnout* que los hombres en el lugar de trabajo.

Respecto a las diferencias en los síntomas característicos entre el grupo de hombres y mujeres, solo se han encontrado diferencias significativas ( $t(1) = -3,33, p < 0,001$ ) en la dimensión de agotamiento emocional, resultados que concuerdan con los presentados por Aranda (2006), Atance (1997) y Hallsten *et al.* (2002). Como mencionamos en el apartado referido a la violencia psicológica, las mujeres experimentan mayor sobrecarga que los hombres debido principalmente al hecho de tener que conjugar las responsabilidades de la vida familiar con las de la vida laboral. En este mismo sentido, en este apartado (desgaste profesional) las mujeres experimentan agotamiento emocional en mayor medida que los hombres independientemente del tipo de empresa, ya que es algo intrínseco al rol de género y la cantidad de tareas desempeñadas.

Cuando ponemos en relación el género y el tipo de empresa, observamos que los hombres y las mujeres solo se diferencian en cuanto a la percepción de la atmósfera laboral ( $F(1) = 4.55, p < .03$ ) y de recompensa ( $F(1) = 7.08, p < .008$ ). De esta forma, las mujeres que trabajan en la empresa pública tienen una percepción más positiva del clima laboral y mayor percepción de recompensa que los hombres, pero sucede a la inversa en la empresa privada. Esto se puede deber a que las mujeres a nivel general tienen una mejor percepción del ambiente laboral y se sienten más recompensadas en las empresas públicas, debido a la mayor aplicación de políticas de conciliación de la vida laboral y familiar.

En resumen, vemos que no se cumple la hipótesis planteada. No existen diferencias a nivel general en el desgaste profesional experimentado entre el grupo de hombres y mujeres, y tampoco existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a la ocurrencia de los síntomas del *burnout* en función del tipo de empresa (privada *vs* pública).

En cuanto a la variable edad (**predicción 4c**), tal y como pronosticamos en consonancia con los resultados obtenidos por autores como Atance (1997), Kalimo (2000), Lindblom *et al.*, (2006) o Muñoz *et al.*, (2001), los trabajadores más mayores se diferencian del grupo más joven de forma significativa, obteniendo mayores tasas de *burnout* ( $\chi^2 = 12,41, p < .001$ ). También obtienen puntuaciones significativamente mayores en el síntoma de despersonalización ( $t(1) = -2,42, p < 0.5$ ), lo que, como mencionamos en el capítulo de resultados, está directamente relacionado con el afrontamiento que llevan a cabo ante los estresores laborales, de manera que las personas más mayores reaccionan ante las situaciones de agotamiento distanciándose de los problemas.

En último lugar, respecto a la (**predicción 4d**) que hace referencia al tamaño de la empresa, los resultados nos indican, tal y como hipotetizábamos, que el *burnout* ocurre significativamente más en las empresas de menor tamaño que en las más grandes ( $\chi^2 = 11,98, p < .01$ ), teniendo lugar más del doble de casos en las primeras, y a pesar que los trabajadores informan de haber observado más casos en las empresas grandes (28,6%) que en las pequeñas (17,1%). En cuanto a la presencia de síntomas, encontramos un efecto significativo en la autoestima ( $t(1) = 4,42, p < .001$ ), por lo que los trabajadores de las empresas pequeñas informan de una mayor realización personal lo cual va acompañado de una tendencia significativa en el agotamiento emocional ( $F(1) = 4,05, p < .04$ ). Este agotamiento emocional es coherente con la mayor sobrecarga ( $F(1) = 9,58\%, p < .002$ ) y mayor control ( $F(1) = 22,08, p < .000$ ) que tiene lugar en las empresas de menor tamaño respecto a las más grandes, además esa percepción de control es superior siempre en los hombres respecto de las mujeres ( $F(1) = 8,69, p < .003$ ).

Todos estos resultados nos indican que en las empresas de menor tamaño es mucho más difícil eludir las tareas, al ser menos trabajadores es más difícil pasar desapercibido respecto a las labores a realizar. Lógicamente, estos sujetos presentan un mayor control y una mayor autoestima, ya que es más fácil la identificación y atribución de logros personales respecto del trabajo realizado. Por el contrario, los mismos factores hacen que la persona experimente mayor sobrecarga y parece ser que un mayor agotamiento emocional respecto de los trabajadores de las empresas de mayor tamaño.

En la dimensión de despersonalización se da un efecto de interacción significativo ( $F(1) = 14,07, p < .000$ ) que indica que las mujeres en empresas pequeñas presentan este síntoma en mayor medida que los hombres, que presentan más despersonalización en las empresas grandes. Así, los hombres experimentan mayor recompensa por su trabajo que las mujeres ( $F(1) = 13,53, p < .000$ ) en las empresas pequeñas, y a la inversa en las de mayor tamaño. Como consecuencia de todo ello, se encuentra un efecto de interacción significativo en cuanto al clima laboral ( $F(1) = 7,51, p < .006$ ), que en la línea de lo comentado anteriormente, nos indica que la percepción de la atmósfera laboral es mucho más positiva en los hombres respecto de las mujeres en las empresas pequeñas, mientras que en las grandes son las mujeres las que tiene una mejor percepción del ambiente laboral.

Nos gustaría antes de acabar este apartado de conclusiones, recoger una serie de datos: en primer lugar, referentes a las diferencias que han aparecido a nivel general entre la ocurrencia experimentada y la observada en las variables de acoso psicológico, acoso sexual y síndrome de desgaste profesional a lo largo del trabajo; y, en segundo lugar, respecto a las diferencias entre el fenómeno observado en las distintas variables sociolaborales.

Por lo que se refiere al primer aspecto, como hemos podido apreciar a lo largo de todo el trabajo, la ocurrencia observada de casos de *mobbing*, acoso sexual y *burnout* ha sido sensiblemente superior a la experimentada. De la misma forma, cuando hemos relacionado estas tres variables con las correspondientes variables sociolaborales (tipo de empresa, género, edad y tamaño de la empresa), los resultados han sido los mismos, es decir, en todos ellos, el “fenómeno” observado era superior al experimentado con una excepción: el acoso sexual en función de tamaño de la empresa. Así, en las empresas de menor tamaño, el acoso experimentado era el mismo que el observado. Es importante mencionar, que el número de casos ( $N = 14$ ) es muy pequeño, por lo que resultaba poco probable que en empresas de pocos trabajadores el agresor elija varias víctimas, más bien todo lo contrario, es más probable que se dirija a una víctima con una serie de características que la identifiquen como más vulnerable. Más allá de la mencionada excepción, a nivel general, es curioso como la gente tiende a sobrestimar la existencia de conflictos. Es como si desde fuera, se identificasen de forma más arbitraria aquellos comportamientos o conductas que podríamos considerar acoso psicológico, acoso sexual o *burnout*.

Por otro lado, entendemos que el “fenómeno” observado lógicamente presenta una mayor prevalencia debido a que es el resultado de la suma de las personas que han experimentado acoso en el lugar de trabajo y las personas que lo ven. En este sentido, y aunque no formaba parte de este trabajo, sería interesante indagar en estos datos con el objetivo de determinar cuantas de estas personas que informan haber sido víctimas de acoso lo han observado y cuantas no, y a la inversa, es decir, cuantos sujetos que no han sido victimizados informan de haber observado episodios de acoso en el lugar de trabajo y cuantos no lo han hecho.

Pensamos que es importante aquí destacar el papel de la victimización que tanto hemos mencionado a lo largo de este trabajo. Podemos tener claro desde nuestro punto de vista, qué tipo de conductas son de acoso psicológico, cuales corresponden a algún tipo de acoso sexual o identificar personas que por determinados comportamientos estén desgastados profesionalmente, sin embargo, si la persona que las padece no las identifica de esta forma, pensamos que este tipo de acciones no se pueden calificar como tales, o en caso de identificarse, se deberían matizar o establecer una serie de parámetros en relación a la gravedad de los mismos. Ejemplo de ello es la prevalencia de casos de acoso sexual en el trabajo, en el que el observado es el doble que el experimentado, además, este acoso sexual observado es de carácter leve en el 90% de las ocasiones, lo que correspondería a un acoso de tipo ambiental, comentarios sexuales, chistes subidos de tono,... algo demasiado normalizado en las organizaciones, lo que en cierto modo puede ser percibido por la víctima como algo usual o sin importancia, y no calificarse como un acto de agresión sexual porque entre otras cosas, realmente, no se consideraría como tal sin saber si la persona se siente victimizada. Asimismo, este tipo de comportamientos corresponderían más bien, a unas malas prácticas organizacionales que a una agresión sexual.

En cuanto al segundo aspecto, cuando solo tenemos en cuenta las variables acoso psicológico, acoso sexual y *burnout* observado con las variables sociolaborales, podemos apreciar como en función del tipo de empresa, en las públicas los sujetos informan ver más personas acosadas sexualmente y desgastadas profesionalmente que en las privadas, siendo estas diferencias significativas. Sin embargo, no encontramos explicación alguna a estos datos.

Por lo que se refiere al género, es curioso como los hombres aparecen como los principales agresores y al mismo tiempo informan de haber visto más casos de *mobbing* y de acoso sexual que las mujeres, aunque habría que decir que estas diferencias solo son significativas en el caso del *mobbing*. Por otro lado, no se han encontrado diferencias en el acoso sexual observado, resultado que difiere de los obtenidos por autores como Fitzgerald y Ormerod, (1991), Gutek *et al.* (1983), Koss *et al.* (1995) y Rotundo *et al.* (2001), donde las mujeres tendían a identificar más comportamientos de acoso sexual. No sabemos si esto se puede deber a que quizá, los hombres son más políticamente correctos que las mujeres.

Respecto de la edad, las personas de mayor edad observan siempre más casos de acoso psicológico, sexual y *burnout* que los de menor edad siendo estas diferencias significativas en todas las variables. En cuanto al *mobbing* y acoso sexual, parece lógico que si las personas de mayor edad padecen este tipo de agresión en mayor medida, estén más sensibilizadas y detecten este tipo de conductas con más facilidad. Igualmente, su mayor experiencia les puede permitir identificar de forma más rápida el hecho de que esté teniendo lugar un episodio de acoso sea del tipo que fuere; conocen mejor las normas y el funcionamiento de la empresa. De la misma forma, es probable que determinados comportamientos que pueden ser considerados de acoso, el grupo de jóvenes los vea como normales dentro de las interacciones, o no los denuncien por miedo a perder el trabajo o determinados vínculos sociales, aguantando más cuando llevan poco tiempo en la empresa. Por lo que se refiere al *burnout*, entendemos que las personas de mayor edad han tenido muchas más oportunidades (debido a su mayor experiencia laboral) de ver a compañeros desgastados profesionalmente.

En último lugar en cuanto al tamaño de la empresa, en las empresas grandes se observa más acoso psicológico, sexual y *burnout* que en las pequeñas siendo estas diferencias significativas en todas ellas. Esta mayor observación del acoso en las empresas grandes no es fácil de explicar. Es posible que los respondientes de la muestra no establezcan grandes diferencias a nivel cognitivo entre “ha visto en el lugar de trabajo” y “conoce o sabe de alguien en el lugar de trabajo”, con lo que a mayor cantidad de trabajadores en una empresa, mayor probabilidad de “conocer o saber de personas expuestas al estresor”. En todo caso, reconocemos que esta explicación resulta bastante parca al respecto.

#### 4.4. Limitaciones y sugerencias

Con respecto a las limitaciones de este estudio, nos gustaría, en primer lugar, hacer referencia a la muestra recogida. Si bien se trata una muestra amplia de la población general en la que se encuentran representados diferentes sectores ocupacionales (construcción, sanidad, educación, fuerzas del orden público,...), en algunos casos, las variables de interés han dado lugar a agrupaciones de trabajadores un tanto descompensadas y menos representativas, como sucedía al considerar el tamaño de la empresa; en ese caso, el número de trabajadores que pertenecían a empresas más pequeñas era alrededor de 10 veces menor que el número de trabajadores de empresas de mayor tamaño (181 *vs.* 1292). Somos conscientes de que la prueba estadística  $\chi^2$ , es una de las más utilizadas y válidas para este tipo de comparaciones, sin embargo, consideramos que infla el resultado, teniendo que ser muy cautelosos a la hora de generalizar algunos de los obtenidos en esta investigación.

Por otro lado, sería interesante incrementar el número de trabajadores de algunos sectores ocupacionales con el fin de establecer comparaciones entre ellos y ver en qué medida se replican o difieren los resultados más globales ofrecidos aquí.

A la vez, encontramos necesario el hecho de establecer criterios metodológicos paralelos por parte de los investigadores: no nos referimos a la utilización de los mismos instrumentos sino a los métodos de evaluación. Como hemos visto en el desarrollo de este trabajo, la prevalencia de casos de *mobbing* en función de la metodología utilizada (victimización *vs.* exposición), así como la forma de medir cada uno difieren mucho de unos estudios a otros haciendo mucho más difícil si cabe la comparación de datos entre países.

A la espera de los resultados procedentes de una investigación más amplia de la que forma parte este trabajo, en este punto, nos gustaría hacer constar la relevancia de los datos que están siendo obtenidos por Báguena *et al.* (2007) en referencia a la situación de acoso psicológico. De esta forma, se está llevando a cabo un seguimiento de las víctimas de *mobbing* mediante la realización de entrevistas individualizadas en las que se está recogiendo información sobre las repercusiones psicológicas de este tipo de situaciones, y en las que se analizan las consecuencias del *mobbing* en el bienestar y salud psicológica de los trabajadores.

Hemos encontrado dificultades a la hora de comparar grupos en el análisis de los datos. Concretamente en el momento de controlar variables como la edad y la experiencia por un lado, ya que aunque hemos supuesto que los sujetos de más edad tienen más experiencia en el lugar de trabajo (y así era en la mayor parte de las ocasiones) es posible que las personas de mayor edad fueran acosadas psicológicamente por los más jóvenes al incorporarse a nuevos trabajos, o que a la hora de experimentar desgaste profesional se

podría deber o bien a que llevaban mucho tiempo en la empresa o bien al desgaste experimentado por tener que entrar a formar parte de una nueva empresa, tener que aprender nuevas formas y sistemas de trabajo, y que las demandas superasen los recursos.

En cuanto al acoso sexual, encontramos que la adopción por parte de los países de la Unión Europea de distintas definiciones hace muy difícil poder extraer conclusiones definitivas sobre la prevalencia en cada país, ya que las estimaciones no son equiparables a no ser que se hayan adoptado criterios similares. De la misma forma, el hecho de no tener una definición consensuada contamina los resultados ya que, dependiendo del investigador, se entenderá el acoso sexual de una u otra forma; esto lo podemos ver por ejemplo reflejado en autores que no consideran el acoso sexual ambiental como acoso sexual en sí.

Por otro lado, sería conveniente complementar la información obtenida sobre el acoso sexual concretando aquellas conductas de acoso que tienen lugar con mayor frecuencia, especialmente en el caso de los hombres que acosan a otros hombres. Encontramos sumamente interesante como posible futura línea de investigación establecer más allá del tipo de acoso, determinado en términos de leve, grave o muy grave en nuestro trabajo, en qué conductas se manifiestan más precisamente el acoso sexual que realizan los hombres a otros hombres, qué conductas llevan a cabo, bajo qué condiciones y el proceso de desarrollo del mismo.

Para concluir, y a pesar del hecho de que este trabajo es de naturaleza descriptiva, no nos gustaría finalizar sin recoger una serie de elementos, sugerencias o aplicaciones prácticas referidas principalmente a la prevención del acoso psicológico en el lugar de trabajo y al acoso sexual (como estresores laborales), y en menor medida al síndrome de desgaste profesional (como respuesta al estrés).

Estos elementos corresponden a un conjunto de medidas imprescindibles a implementar en las organizaciones y por las organizaciones, como máximas responsables de la aparición y desarrollo de procesos de *mobbing* y acoso sexual. Estas medidas constarían de acciones como: realizar auditorias para analizar en qué medida el acoso representa un problema en la organización, el diseño de una política específica contra el acoso (preferiblemente teniendo en cuenta los principios de igualdad de oportunidades, de diversidad y de dignidad en el trabajo), convertir cualquier clase de acoso en una infracción motivo de queja y de sanción disciplinaria, educar/formar a los directivos y hacerles responsables de la implementación de una política tal, asegurar que los empleados puedan hacer quejas sin miedo a represalias o a una victimización, establecer un sistema de apoyo informal compuesto por voluntarios independientes que asistan a los empleados que se quejan de acoso, comunicar y dar publicidad a la postura de la organización respecto al tema del acoso informando a todos los estamentos de sus derechos y responsabilidades, proporcionar conocimiento y entrenamiento en habilidades a empleados y directivos para tratar con el acoso, regular y revisar los procedimientos y sistemas de quejas y en la medida de lo posible proporcionar asesoría confidencial e independiente a las víctimas y testigos, así como asistencia al acosador.

Una de las tareas más difíciles a realizar por la organización para cumplir con estas responsabilidades será la creación de una política contra el acoso. Dicha política debería reflejar los estándares de conducta que tiene la organización al mismo tiempo que influye en los empleados, ya que la conducta es la manifestación externa de los valores nucleares del individuo, la única manera de facilitar el cambio es definir de modo claro estos estándares de conducta que exige la organización. Para ello, debería crearse esta política consultando a los empleados, sindicatos, equipos directivos, etc., diseñando modos y abordando tópicos que permitan combatir los problemas que ocurren en la cultura de la organización, y acompañar todo esto de una asignación de recursos y un plan de seguimiento.





# **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## A

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo - AEST- (2000). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo. Recuperado el 10 de septiembre de 2007 de <http://bookshop.eu.int/eubookshop/FileCache/PUBPDF/TE6404151ESC/TE6404151ESC002.pdf>
- Agüero, J., Acosta, J., Arroyo, F., Conty, L. Ruiz-Esparza, Y., Sánchez, A. y Valle, D. (2003). *El Desarrollo de la Identidad Erótica en Personas Homosexuales, Heterosexuales y Bisexuales: Un Estudio Cualitativo*. Recuperado el 6 de septiembre de <http://www.members.tripod.com/taguero>
- Alarcón, J., Vaz, F.J. y Guisado, J.A. (2001). Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (I). *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 28 (6), 358-381.
- Alarcón, J., Vaz, F.J. y Guisado, J.A. (2002). Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (II). *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 29 (1), 8-7.
- Allvin, M. y Aronsson, G. (2001). *The future of work environment reforms: does the concept of Work Environment apply within the New Economy?* En A. Thörnqvist (ed.) *Work Life, Work Environment and Work Safety in Transition: Historical and Sociological Perspectives on their Development in Sweden during the 20th Century*, pp. 237–249. Estocolmo: National Institute for Working Life.
- Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G. y Lundberg, U. (2006). *Gränslöst arbete. Socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet* [Groudlless work – social psychology perspective on the new work life]. Malmö: Liber.
- Antonovsky, A. (1987). *Unraveling the mystery of health*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Aranda, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 15, 1-7. Guadalajara, México.
- Aranda, C., Pando, N. y Pérez, M. B. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y salud*, 14 (1), 80-87.
- Ardouin, J., Bustos, C., Jarpa, M. y Oliveiros, G. (2001). Monografía sobre acoso sexual. Link: <http://www.apsique.com/wiki/SociAcoso#SCRL11>
- Aronsson, G. y Rissler A. (1998). Psychophysiological stress reactions in female and male urban bus drivers. *Journal Occupational Health Psychology*; 3, 122-129.
- Arranz, P., Barbero, J., Barreto, P. y Bayés, R. (1997). Soporte emocional desde el equipo interdisciplinario. En L. M. Torres (ed.), *Medicina del dolor*, 389-396). Barcelona: Masson.

Arroyuelo, O. (2002). La violencia psicológica en el lugar de trabajo en el marco de la Unión Europea. *Lan Harremanak*, 7, 279-296.

Ashforth, B.E. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47, 755-778.

Atance, J.C. (1997). Aspectos Epidemiológicos del Síndrome de Burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71(3), 293-303.

## **B**

Báguena, M.J. y Beleña, A. (2004). Riesgos psicosociales. Curso dirigido al Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universitat de València. Mimeo

Báguena, M.J., Beleña, A., Díaz, A., Toldos, M.P., Roldán, C. y Amigó, S. (2006). *Mobbing, género y salud*. Informe Técnico de Investigación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría General de Políticas de Igualdad. Instituto de la Mujer. Recuperado el 7 de enero de 2007 de: [http://www.migualdad.es/mujer/mujeres/estud\\_inves/Mobbing\\_genero\\_salud.pdf](http://www.migualdad.es/mujer/mujeres/estud_inves/Mobbing_genero_salud.pdf)

Báguena, M.J., Beleña, A., Toldos, M.P., Díaz, A., Roldán, C. y Amigó, S. (2007). *Estrés laboral y sintomatología post-traumática*. Informe Técnico de Investigación. Ministerio de Educación y Ciencia.

Báguena, M.J., Toldos, M.P., Beleña, M.A., Martínez, D., Díaz, A., Amigó, S. y Roldán, C. (en prensa). *An analysis of the work harassment scale (WHS) with victims of bullying at work*. En: Österman K. (Ed). Peter Lang Printing House. Libro homenaje al 60 cumpleaños de K. Björkqvist

Bakker, A.B., Demerouti, E. De Boer, E. y Schaufeli, W.B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency, *Journal of Vocational Behavior* 62 (2), 341–356.

Bakker, A.B., Demerouti, E. y Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance, *Human Resource Management Journal*, 43 (1), 83–104.

Balloch, S., Pahl, J. y Malean, J. (1998). Working in the social services: job satisfaction, stress and violence. *British Journal of Social Work*, 28, 329-350.

Beck, D.F. (1987). Counselors burnout in family service agencies. *Social Caseworks*, 68 (1), 3-15.

Beehr, T.A. (1995). *Psychological stress in the workplace*. Nueva York: Routledge.

Beleña, M.A., Báguena, M.J. y Palacios, L. (2006). *Una comparación transcultural (Argentina-España) en Burnout y otros síntomas psicológicos en funcionarios de prisiones*. Póster presentado en el IV Congreso Mundial de Estrés Post Traumático. Buenos Aires (Argentina).

- Bern, S. (1993). *The lenses of gender: Transforming the debate on sexual inequality*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Bernad, J.C (2006). Tesis Doctoral. *Noves configuracions identitaries al capitalisme flexible: les logiques de justificació presents als programes de garantia social al País Valencià*. Departament de Psicobiologia i Psicologia Social. Universitat de València. València. España.
- Bernstein, A. (1994). "Law, culture, and harassment", *University of Pennsylvania Law Review*, 142, 1227-311.
- Berrocal, C. (2000). La hoguera de las ansiedades: Aspectos psicosociales del “estar quemado”. *Acciones e investigaciones sociales*, 10, 83-12.
- Björkqvist, K. (1992). Harassment exists among employees at Abo Academy. *Meddelande fran Abo Akademi*, 9, 14-17.
- Björkqvist, K. (1994). Sex differences in aggression. *Sex Roles*, 30, 177-188.
- Björkqvist, K. y Österman, K. (1998). *Scales for research on interpersonal relationship*. Abo Akademi University, Finland. Pro Facultate, 4.
- Björkqvist, K., Österman, K. y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Blakely, G., Blakely, E. y Moorman, R. (1998). The effects of training on perceptions of sexual harassment allegations. *Journal of Applied Social Psychology*, 28, 71-83.
- Blanch, A., Aluja, A. y Biscarri, J. (2002). Síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) y estrategias de afrontamiento: un modelo de relaciones estructurales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 18, 57-74.
- Blanco, M.J. (2002). ¿Una legislación antiacoso? *Lan Harremanak*, 7, 97-120.
- Boada, J., De Diego, R. y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16, 125-131.
- Boada, J., de Diego, R. y Agulló, E. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212-218.
- Bond, M.A., Mulvey, A. y Mandell, C. (1993). *Sexual harassment and departmental climate on campus*. In M.A. Bond, Chair, *Sexual harassment in context: Explorations of multiple settings*. Symposium at the American Psychological Association Annual Meetings, Toronto, Canada.
- Bowie, V. (2002). Defining violence at work: a new tipology. En M. Gill, B. Fisher y V. Bowie (eds.), *Violence at work. Causes, patterns and prevention*, 1-20. Nueva York: William Publishing.

- Brotheridge, C.M. y Grandey, A. (2002). Emotional Labor and burnout. Comparing two perspective o “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.
- Burke, R.J. (1994). Work experiences, stress and health among managerial and professional women. *Psychological Reports*, 63, 107-116.
- Burke, R.J. y Deszca, E. (1986). Correlates of psychological burnout phases among police officers. *Human Relations*, 39, 487-502.
- Burke, R.J. y Greenglass, E.R. (1989). Correlates of psychological burnout phases among teachers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 12, 46-62.
- Burke, R.J. y Greenglass, E.R. (1995). A longitudinal examination of the Cherniss model of psychological burnout. *Social Science Medicine*, 40(10), 1357-1363.
- Burke, R.J. y Greenglass, E.R. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychological and Health*, 16, 583-594.
- Burke, R.J. y Richardsen, A.M. (1993). Psychological burnout in organizations. In R.T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 263-299). Nueva York: Marcel Dekker.
- Burke, R.J., Shearer, J. y Deszca, G. (1984). Burnout among men and women in police work: An examination of the Cherniss model. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 162-188.

## C

- Calíbrese, G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 34, 233-240.
- Cassitto, M.G., Fattorini, E., Gilioli, R. y Rengo, Ch. (2003). Raising awareness of psychological harassment at work. *Protecting Worker's Health Series*, 4, 1-38.
- Castro, A.M., Rodríguez, M.L., Moreno, C., Vicente, C., Arroyo, M. y Fernández, M.J. (2006). Prevalencia del síndrome de burnout en fisioterapia. *Fisioterapia*, 28(1), 17-22.
- Chavarría R. (1988) *Iluminación de los centros de trabajo. Nota Técnica de Prevención. Número 211*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid.
- Chen, P.Y. y Spector, P. E. (1991). Negative affectivity as the underlying cause of correlations between stressors and strains. *Journal of Applied Psychology*, 76, 398-407.
- Cherniss, C. (1980a). *Professional burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger.

- Cherniss, C. (1980b). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Cherniss, C. (1989). Burnout in new professionals: A long-term follow up study. *Journal Of Health An Human Resources Administration*; 12, 11-24.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W. B. Schaufeli, T. Moret y C. Maslach (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 527-558). Washington D. C.: Hemisphere.
- Cleveland, J.N. y K. McNamara. (1996). Understanding sexual harassment: contributions from research on domestic violence and organizational change. In *Sexual Harassment in the Workplace: Perspectives, Frontiers, and Response Strategies*. M.S. Stockdale (ed.). Thousand Oaks, Calif.: Sage, 217-240.
- Código Penal (1995). *Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre*. Recuperado el 3 de enero de 2008 de: [http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases\\_datos/doc.php?coleccion=iberlexyid=1995/25444](http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlexyid=1995/25444)
- Colligan, M.J. y Rosa, R.R. (1990). "Shiftwork effects on social and family life". *Occupational Medicine: State of the Art Reviews* 5, 315-322.
- Concha-Barrientos, M. , Campbell-Lendrum, D, y Steenland K. (2004). *Occupational noise : assessing the burden of disease from work-related hearing impairment at national and local levels*. Geneva, World Health Organization, (WHO Environmental Burden of Disease Series, 9).
- Constitución Española (1978). Recuperado el 4 de enero de 2008 de: <http://www.boe.es/>
- Cooper, C.L. y Marshall, J. (1978). Sources of managerial and white collars stress. En Cooper CL and Payne R. (Eds), *Stress at work*. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Corrigan, P.W., Lickey, S.E., McCracken, S.G., Oliver, K., Backs, A., Rashid, F., Champion, J. y Davies-Farmer, R. (2001). Organizational correlates to attitudes about behavioral programs. *Behaviour Change*, 18, 114-123.
- Crull, P. (1982). Stress effects of sexual harassment on the job: Implications for counseling. *American Journal of Orthopsychiatry*, 52, 539-543.
- Cuevas, C., Fuente, J.A., Alviani, M., Ruiz, A., Coiduras, E., Gonzalez, T., Moujir, A. y Rodriguez. M.T. (1995). Desgaste Profesional y clima laboral en Atención Primaria. *MAPFRE Medicina*, 6, 1.

## D

- Davidson, M.J. y Cooper, C.L. (1992). *Shattering the glass ceiling*. Londres: Paul Chapman.
- De Hollander, A.E.M, van Kempen, E.E.M.M., Houthuijs, D.J.M., van Kamp, I., Hoogenveen, R.T. y Staatsen, B.A.M. (2004). *Environmental noise: an approach for estimating health impacts at national and local level*. Geneva, World Health Organization (Environmental Burden of Disease series, en prensa).
- Dekker, I. y Barling, J. (1998). Personal and organizational predictors of workplace sexual harassment of women by men. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 7-18.
- De la Fuente, E.I., García, J., Ortega, A.R. y De la Fuente, I. (1994). Salud laboral. Evaluación de burnout en profesionales sanitarios. *Revista de la Facultad de Humanidades de Jaén*, 3, 93-104.
- De la Gángara, J. (2002). *Burnout en medicina: ¿Qué hacer cuando las cosas se complican?* Actas del XXIV Congreso Nacional Semergen.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology* 86, 499–512.
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración, enfoque situacional*. Bogotá: Prentice Hall Internacional.
- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C.L. (2003). *Preventing violence and harassment in the work place*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Recuperado el 13 de junio de 2007 de: <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef02109.htm>
- Díaz, R., Lartigue, T. y Acosta, M.E. (2001). Síndrome de burnout. Desgaste emocional en cirujanos dentistas. *Revista ADM*, 2, 63-67.
- Dijkhuizen, N. V. (1980). *From Stressors to strain*. Lise: Swets y Zeitlinger.
- Durán, A., Extremera, N. y Rey, L. (2001). El síndrome del burnout en el ámbito educativo: una aproximación diferencial. *Apuntes de Psicología*, 19 (2), 251-262.

## E

- Echeburua, E. (1994). *Personalidades violentas*. Madrid, Pirámide.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *Journal of Manpower*, 20, 16-27.
- Einarsen, S. y Hoel, H. (2001). *The validity and development of the Revised Negative Acts Questionnaire*. Comunicación presentada en el 10<sup>th</sup> European Congress of Work and Organizational Psychology, Praga, 16-19 Mayo.

- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C.L. (2003). The concept of bullying at work: The European tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (eds), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, 3-30. Londres: Taylor Francis.
- Einarsen, S. y Raknes, B.I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S., Raknes, B.I. y Matthiesen, S.B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychology*, 4 (4), 381-401.
- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organisations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Ellis, S., Barak, A. y Pinto, A. (1991). Moderating effects of personal cognitions on experienced and perceived sexual harassment of women at the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 21, 1320-1337.
- Etzion, D., Eden, D. y Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, 83 (4), 577-585.
- Etzion, D. y Pines A. (1986). Sex and culture in burnout and coping among human service professionals: A social psychological perspective. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17 (2), 191-209.
- European Commission (1998). Sexual harassment at workplace in the European Union. Employment y Social affairs: Equality between women and men. Luxembourg. Recuperado el 3 de mayo de 2006 de : [www.un.org/womenwatch/osagi/pdf/shworkpl.pdf](http://www.un.org/womenwatch/osagi/pdf/shworkpl.pdf)

## F

- Faley, R.H., Knapp, D.E., Kustis, G.A. y Dubois, C. (1999). Estimating the Organization Costs of Sexual Harassment: The Case of U.S Army. *Journal of Business and Psychology*, 13, 461-484.
- Farber, B.A. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*, 77(6), 325-331.
- Farley, L. (1978). *Sexual Shakedown: The Sexual Harassment of Women on the Job*, Nueva York, Mc Graw Hill.
- Fernet, C., Guay, F. y Senécal, C. (2004). Adjusting to job demands: the role of work self-determination and job control in predicting burnout. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 39-56.
- Fidalgo, A.M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*. *Psicothema*, 16, 615-624.



- Fitzgerald, L.F., Hulin, C. y Drasgow, F. (1995). The antecedents and consequences of sexual harassment in organizations: An integrated model. In G. P. Keita y J. Hurrell (Eds.), *Job stress in a changing workforce: Investigating gender, diversity, and family issues* (pp. 55-73). Washington, DC: American Psychological Association.
- Fitzgerald, L.F. y Ormerod, A.J. (1991). Perceptions of sexual harassment: The influence of gender and academic context. *Psychology of Women Quarterly*, 15, 281-294.
- Fitzgerald, L.F. y Ormerod, A.J. (1993). Breaking silence: The sexual harassment of women in academia and the workplace. En *Psychology of Women*, dirigido por FL Denmark y MA Paludi. Londres: Greenwood Press.
- Frankenhaeuser, M. y Johansson, G. (1976). Task demand as reflected in catecholamine excretion and heart rate. *Journal of Human Stress*, 2, 15-23.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *The Journal of Social Issues*, 30(1), 159-166.
- Freudenberger, H.J. (1975). The staff burn-out in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, research and practice*, 12(1), 73-82.
- Freudenberger, H.J. (1977). Speaking from experience -burn-out- organizational menace. *Training and Development Journal*, 31(7), 26-27.
- Frese, M. (1985). Stress at work and psychosomatic complaints: A causal interpretation. *Journal of Applied Psychology*, 70, 314-328.
- Friesen, D. y Sarros, J. (1989). Sources of burnout among educators. *Journal of Organizational Behavior*, 10, 179-188.

## G

- Garcés de Los Fayos, E. *Burnout en deportistas: Un estudio de la influencia de variables de personalidad, sociodemográficas y deportivas en el síndrome*. Tesis Doctoral no publicada. Universidad de Murcia. Murcia.
- García, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de Centros Hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 7 (8), 3-12.
- García-Retamero, R. y López-Zafra, E. (2002). Influencia del estereotipo de género en la percepción del liderazgo de hombres y mujeres como explicación de la discriminación de la mujer en puestos de dirección. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 12(2), 21-52.
- García, M., Llorens, S. y Salanova, M. (2004). Burnout as a consequence of a competence crisis: a longitudinal study in Secondary Teachers. Comunicación presentada en el *11th European Congress on work and Organizational Psychology*. Lisbon.
- García, M.A. y Maestro, G. (2002). Constitución y acoso moral. *Lan Harremanak*, 7, 69-84.

- Gil-Monte, P.R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte P.R., Peiró, J.M. y Valcárcel, P. (1996). Influencia de las variables de carácter sociodemográfico sobre el Síndrome de Burnout: Un estudio en una muestra de profesionales de enfermería. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 6 (2), 37-57.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15 (2), 261-268.
- Gimeno, R. (2005). *La presión laboral tendenciosa. Mobbing*. Tesis doctoral. Lex Nova, S.A, Universitat de Girona, Cataluña, España.
- Glasl, F. (1994). *Conflict management. A handbook for managers and consultants*. Bern: Haupt.
- Golembiewski, R.T. (1989). Burnout as a problem at work: Mapping its degree, duration, and consequences. *Journal of Managerial Issues*, 1(1), 86-97.
- Golembieski, R.T., Boudreau, R.A., Munzenrider, R. F. y Luo, H. (1996). Global burnout: a worldwide pandemic explored by the phase model. Greenwich: JAI Press.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- Golembiewski, R.T. y Munzenrider, R. (1984). Active and passive reactions to psychological burnout: Toward greater specificity in a phase model. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 264-268.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R. y Stevenson, J.G. (1986). *Stress in organizations: Toward a phase model of burnout*. Nueva York: Praeger.
- González, C.S. (1991). *Mujer trabajadora en Argentina. Discriminación y propuestas de cambio*. 2 ed. Buenos Aires, Fundación Friedrich Ebert, Debate Sindical.
- González, M.G. (2006). *Estrés Laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género*. Tesis Doctoral. Departamento de Psicología Social. Universitat de Valencia. Valencia. España.
- Gracia, F., Peiró, J.M. y Ramos, J. (1996). *Aspectos temporales del trabajo*. En J. M. Peiró y F. Prieto (Eds.): *Tratado de Psicología del trabajo. I: La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.
- Greenglass, E.R. (2000). Interpersonal factors, coping and gender: implications for health. Comunicación presentada en el *2000 Asian Congress of Health Psychology*, Tokio, Agosto.

- Greenglass E.R. (2001). Gender Role Stress and Health. In: Smelser N, Baltes P., (eds.) *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*. 9, pp 6027-6029. Oxford: Elsevier.
- Griffin, M.J. 1990. *Handbook of Human Vibration*. Londres: Academic Press.
- Gutek, B.A. (1985). Sex and the workplace. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Gutek, B. y Koss, M.P. (1993). Changed women and changed organizations: Consequences of and coping with sexual harassment. *Journal of Vocational Behavior, Special Issue: Sexual harassment in the workplace*, 42, 28-48.
- Gutek, B.A. y Morasch, B. (1982). Sex-ratios, sex-role spillover, and sexual harassment at work. *Journal of Social Issues*, 38, 55-74
- Gutek, B.A., Morasch, B. y Cohen, A.G. (1983). Interpreting social-sexual behavior in a work setting. *Journal of Vocational Behavior*, 22, 30-48.
- Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). Síndrome de “burnout” o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado. Extremadura: Servicio de publicaciones de la Universidad de Extremadura.
- Guevara, C.A., Henao, D.P. y Herrera J.A. (2004). Síndrome de desgaste profesional en médicos internos y residentes. Hospital Universitario del Valle, Cali.. *Revista Colombia Médica*, 35 (4).

## H

- Hanisch, K.A. (1996). An integrated framework for studying the outcomes of sexual harassment: Consequences for individuals and organizations. In M. S. Stockdale (Ed.), *Sexual harassment in the workplace: Perspectives, frontiers, and response strategies* (pp. 174-198). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Härmä, M. (1993). Individual differences in tolerance to shiftwork: a review. *Ergonomics* 36, 101-109.
- Härmä, M., Tenkanen, L., Sjöblom, T., Alikoski, T. y Heinsalmi, P. (1998). Combined effects of shift work and life-style on the prevalence of insomnia, sleep deprivation and daytime sleepiness, *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 24, 300 - 307.
- Heilman, M.E. (1995). Sex stereotypes and their effects in the workplace: What we know and what we don't know. *Journal of Social Behavior and Personality*, 10, 3-26.
- Herbert, T.B. y Cohen, S. (1993). Stress and immunity in humans: a meta-analytic review. *Psychosomatic Medicine*, 55, 364-379
- Hernández, G.L., Olmedo, E. y Ibáñez, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International journal of clinical and health psychology*, 4, (2), 323-336.

- Herranz, J., Reig, A. y Cabrero, J. (2006). La presencia de mobbing y sus determinantes laborales en profesores universitarios. *Análisis y Modificación de Conducta*, 32 (142), 145-163.
- Hesson-McInnis, M.S. y Fitzgerald, L.F. (1997). Sexual harassment: A preliminary test of an integrative model. *Journal of Applied Social Psychology*, 27, 877-901.
- Himle, D. P., Jarayatne, S. y Thyness, P. A. (1989). The buffering effects of four types of supervisory support on work stress. *Administration in Social Work*, 13, 19-34.
- Hobfoll, S.E. y Freddy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.). *Professional burnout: Recent development in theory and research* (pp. 115-129). Londres: Taylor y Francis
- Hoel, H. y Cooper, C.L. (1999). The role of 'intent' in perceptions of workplace bullying. *9th European Congress on Work and Organisational Psychology: Innovations for Work, Organisation and Well-Being*. Espoo-Helsinki (Finlandia).
- Hoel, H. y Cooper, C.L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manuscrito no publicado, University of Manchester Institute of Science and Technology, Reino Unido.
- Hoel, H., Cooper, C.L. y Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organisational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 443-465.
- Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills, CA: Sage Publications
- Hofstede, G. y Hofstede, G.J. (2005). *Culture and Organizations. Software of the mind*. Nueva York: McGraw Hill.

## I

- Ibáñez, M., Lezauns, Z., Serrano, M. y Tomás, G. (2007). Acoso sexual en el ámbito laboral: su alcance laboral en la C.A. de Euskadi. *Serie Ciencias Sociales*, 25. Universidad de Deusto. Bilbao.
- Ishmael, A. (2002). *Harassment, bullying and violence at work. A practical guide to combating employee abuse*. Bristol: Spiro Press.
- Instituto Nacional de Estadística. - INE – (2005). *Encuesta de Población Activa*. (1994-2004). Recuperado el 1 de Septiembre de 2007 de: [http://www.ine.es/inebase/menu3\\_soc.htm#6](http://www.ine.es/inebase/menu3_soc.htm#6)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)
- INSHT (1987). Encuesta nacional sobre condiciones de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- INSHT (1994). Encuesta nacional sobre condiciones de trabajo.
- INSHT (2005). V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.
- INSHT (1995). La lucha contra el acoso sexual en el trabajo. Madrid. Serie Condiciones de Trabajo, OIT, 7.
- INSHT (2006a). Guía sobre Factores y Riesgos Psicosociales. Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. UGT. Madrid
- INSHT (2006b). Guía sobre el Estrés Ocupacional. Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. UGT. Madrid.
- INSHT (2006c). Guía Sobre el Síndrome de Quemado (Burnout). Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. UGT . Madrid.
- INSHT. (2006d). Psicología del Trabajo. 2ª edición actualizada, Madrid.

Recuperados el 7 de mayo de 2007 de: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/>

Ishmael, A. (2002). *Harrassment, bullying and violence at work. A practical guide to combating employee abuse*. Bristol: Spiro Press.

Ivancevich, J.M. y Matteson, M.T. (1980). *Stress and Work. A managerial perspective*, Dallas, Tex., Scott, Foresan and Company

IVE – Instituto Valenciano de Estadística. Recuperado el 20 de marzo de 2008 de: [www.ive.es](http://www.ive.es)

## **I**

Jackson, E.L. (1983). Activity-specific barriers to recreation participation. *Leisure Sciences*, 6, 47-60.

Jenaro, C, Flores, N. y Benito, A. (2007). Burnout in Human Service Practitioners. *Professional Psychology: Research and practice*, 38 (1), 80-87.

Johansson, G., Aronsson, G. y Lindström, B.O. (1978). Social psychological and neuroendocrine stress reactions in highly mechanized work. *Ergonomics*, 21, 583-599.

Justicia, F., Benítez, J.L., Fernández, E. y Berben, A.G (2007). El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la Universidad. *Psicología em Studo*, 12 (3),457-463. Recuperado el 13 de enero de 2008 de: <http://www.scielo.br/pdf/pe/v12n3/v12n3a02.pdf>

## K

- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.R., Snoek, J.D. y Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Nueva York. Wiley.
- Kalimo, R. (2000). The challenge of changing work and stress for human resources. The case of Finland. *Journal of Tokyo Medical University* 58, 349–356.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Nueva York: Basic Books.
- Kasl, S.V. y Cooper, C.L. (eds.)(1987). *Stress and health: Issues in research methodology*. Nueva York: Wiley.
- Kobasa, S.C. (1979). Stressful life events, personality and health: an inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.
- Koeske, G.F. y Koeske, R.D. (1989). Construct Validity of the Maslach burnout Inventory: A critical review and reconceptualization. *The Journal Of Applied Behavioral Science*; 5, 131-44.
- Kottkamp, R.B. y Mansfield, J.R. (1985). Role conflict, role ambiguity, powerlessness and burnout among high school supervisors. *Journal of Research and Development in Education*, 18(4), 29-38.
- Koss M.P. (1990). Violence against women. *American Psychologist*; 45, 374-380
- Koss, M.P., Goodman, L.A., Browne, A., Fitzgerald, L.F., Keita, G.P. y Russo, N.P. (1995). No safe haven. Male violence against women at home, at work, and in the community. Washington. APA.
- Kushnir, T. y Melamed, S. (1992). The Gulf War and its impact on burnout and wellbeing of working civilians. *Psychology Medicine*, 22 (4), 987-995.
- Kwee, M.G. (1990). Burnout Among Dutch Psychotherapist. *Psychological Reports*, 67, 107-112.

## L

- Lacarra, C. (2003). *Mobbing. Análisis de la normativa laboral en España*. La Gaceta de los Negocios. M/68/2003 (19 sept. 2003).
- Landsbergis, P.A. (2003) The changing organization of work and the safety and health of working people: a commentary. *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 45, 61–72.

- Lazarus R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. Nueva York: Springer Publishing Company.
- Lee, R.T. y Ashforth, B.E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 54, 369–398.
- Leiter M.P. (1988). Burnout as a function of communication patterns. A study of multidisciplinary mental health team. *Group y Organization Studies*; 13, 111-28.
- Leiter M.P. (1989). Conceptual implications of two models of burnout: A response to Golembiewski. *Group And Organization Studies*; 14, 15-22.
- Leiter, M.P. (1990). The impact of family resources, control coping, and skill utilization on the development of burnout: A longitudinal study. *Human Relations*, 43(11), 1067-1083.
- Leiter, M.P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12 (2), 123-144.
- Leiter, M.P. (1992). Burnout as a crisis in professional role structures: Measurement and conceptual issues. *Anxiety, Stress and Coping*, 7, 357-373.
- Leiter, M.P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 237-250). Londres: Taylor y Francis.
- Leiter, M.P., Day, A., Harvie, P. y Shaughnessy, K. (2007). Personal and organizational knowledge transfer: Implications for work life engagement. *Human Relations*, 60, 259–283.
- Leiter, M.P. y Maslach, C. (1988) The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior* 9, 297–308.
- Leiter, M.P. y Maslach, C. (1998). *Six areas of worklife (workload, control, reward)*. Nueva York. M.T.P.
- Leiter, M.P. y Maslach, C. (2000). *Preventing Burnout and Building Engagement: A Complete Program for Organizational Renewal*. San Francisco: Jossey Bass.
- Leiter, M., Clark, D. y Durup, J. (1994). Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military. *Journal of Applied Behavioral Science*, 30 (1), 63-82.
- Leitner, K. (1993). Auswirkungen von Arbeitsbedingungen auf die psychosoziale Gesundheit (Effects of working conditions on psycho-social health). *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 47, 98-107.

- León, J.M. (1998). Prevención de los riesgos laborales por causa de la carga mental y el estrés psicosocial. En V. Aznar (ed.), *Salud laboral. Un debate permanente* (pp. 265-291). Madrid: SATSE.
- Leong, C.S., Furnham, A. y Cooper, C.L. (1996). The moderating effect of organizational commitment on the occupational stress outcome relationship. *Human Relations*, 49 (10), 1345-1363.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales - LPRL - Ley 31/1995, de 8 de noviembre. Recuperado el 10 de octubre de 2007 de: <http://www.ugt.es/DatoBasico/prl08.pdf>
- Leymann (1990a). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1990b). Manual of the LIPT questionnaire for assessing the risk of psychological violence at work. Estocolmo: Violen.
- Leymann, H. (1992). *Vuxenmobbing på svenska arbetsplatser*. Delrapport 1 om frekvenser. Arbetarskyddstyrelsen. Estocolmo.
- Leymann, H. (1993). *Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Reinbeck, Alemania: Rowohlt
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Liefoghe, A.P.D. y Mackenzie Davey, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 375-392.
- Lindblom, K.M., Linton, S.J., Fedeli, C. y Bryngelsson, I.L. (2006). Burnout in the working population: relations to psychosocial work factors. *International Journal of Behavioral Medicine* 13, 51-59.
- Llorens, S. (2004). *Burnout and Engagement among Information and Communication Technology Users: a Test of the Job Demands-Resources Model*. Tesis doctoral. Castellón. España.
- Llorens, S., García, M., Cifre, E. y Salanova, M. (2003). Burnout and Engagement as antecedents of self-efficacy in secondary teachers: a longitudinal study. Comunicación presentada en el presented to 11th European Congress on work and Organizational Psychology, Lisbon.
- Lorente, L., Salanova, M. y Martínez, I. (2007). Estrategias de prevención del burnout desde los recursos humanos. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 41, 12-20.



- Loscocco, K. y Spitze, G. (1990). Working conditions, social support and the well-being of female and male factory workers. *Journal of Health and Social Behavior*, 31, 313-327.
- Lozano, A. y Montalbán, M. (1999). Algunos predictores psicosociales de burnout. *Gestión Hospitalaria*, 2, 66-74.
- Luceño, L., Martín, J., Jaén, M. y Díaz, E. (2006). Factores psicosociales y rasgo de ansiedad como predictores de estrés y satisfacción. *Ansiedad y estrés*, 12 (1), 89-97.

## M

- McCarthy, P. (1996). When the mask slips: inappropriate coercion in organisations undergoing restructuring. En P. McCarthy, M. Sheehan y D. Wilkie (eds.): *Bullying: From Backyard to Boardroom* (pp. 47-65). Alejandría: Millennium Books
- MacKinnon, C.A. (1979). *Sexual Harassment of working women: A Case of Sex Discrimination*, New Haven, CT, Yale University Press.
- Maes, S., Vingerhoets A. y Van Heck, G. (1987). The study of distress and disease: some developments and requirements. *Social Science and Medicine*, 25, 567-578.
- Manzano, G. y Ramos, F. (2000). Enfermería hospitalaria y síndrome de burnout. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2, 197-213.
- Marín, M., Infante, E. y Rivero, M. (2002). Presiones internas del ámbito laboral y/o familiar como antecedentes del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología Social*, 17 (1), 103-112.
- Martens, M.F.J., Nijhuis, F.J.N., Van Boxtel, M.P.J. y Knottnerus, J.A. (1999). Flexible work schedules and mental and physical health. A study of a working population with non-traditional working hours, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 35 – 46.
- Martín, J., Luceño, L., Jaén, M. y Rubio S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos evaluados a través del cuestionario multidimensional DECORE y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 19 (1), 95-101.
- Martínez, A. y Del Castillo, C. (2003). "Estudio sobre la prevalencia del burnout en los médicos del Área Sanitaria de Talavera de la Reina". *Revista de Atención Primaria*. 32 (6). España.
- Marquínez, F. y Ayala, A. (1995). Estrés ocupacional: un problema capital. *Capital Humano*, 79, 36-39.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 16-22.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A Multidimensional Perspective. En: Schaufeli WB, Maslach C, Marek T, eds. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington D.C.: Hemisphere.

- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1979). Burned-out cops and their families. *Psychological Today*, 12, 59-62.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior* 2, 99–113.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. En G.S. Sanders y J. Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness*. Hillsdale: LEA.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1984). Burnout in organizational setting. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-154.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2ª Ed., 1ª Ed. De 1981). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press. Maslach, C., Jackson, S.
- Maslach, C., Jackson, S.E. y Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory: Manual* (3rd ed.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997) *The Truth about Burnout. How Organizations Cause Stress and What To Do about It*. San Francisco (CA): Jossey-Bass Publishers.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. y Leiter, M.P. (2005). Stress and burnout: The critical research. In C. L. Cooper (Ed.), *Handbook of stress medicine and health* (2nd ed., pp. 153–170). Londres: CRC Press.
- Maslach, C. y Leiter, M.P. (2008). Early predictors of Job Burnout and Engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93 (3), 498-512.
- Mateos, A. (2005). *Diccionario Temático de Seguridad y Salud Laboral: Conceptos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales*. Valladolid. Ed. Lex Nova. 3ª Edición.
- Mathieu J.E. y Zajac D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment, *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Mayhew, C. (2004). The overlaps between occupational violence/bullying and systemic pressures on organizations from global market environments, En P. McCarthy y C. Mayhew (eds.), *Safeguarding the organization against violence and bullying. An international perspective*, 17-37. Nueva York: Palgrave MacMillan.
- Matthiesen, S.B. y Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance y Counselling*, 32(3), 335-356.
- Matud, M.P. (2002). *Psicología del género: implicaciones en la vida cotidiana*. Madrid. Biblioteca Nueva.

- Medeiros, F.P. (2005). *El acoso laboral*. Tesis Doctoral. Departamento de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universitat de València. España
- Meijman, T. (1989). Mentale belasting en werkstress. En arbeidspsychologische enadering. [Mental strain and workstress. An I/O psychology approach] Assen/Maastricht: Van Gorcum).
- Mejías, A.M. (2001). *El acoso sexual en el trabajo. Análisis y propuestas para su prevención*, Valencia (UGT-PV).
- Melamed, S., Kushnir, T. y Meir, E.I. (1991). Attenuating the impact of job demands: Additive and interactive effects of perceived control and social support. *Journal of Vocational Behavior*, 39, 40–53.
- Melin, B., Lundberg, U., Söderlund, J. y Granqvist, M. (1999). Psychophysiological stress reactions of male and female assembly workers: a comparison between two different forms of work organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 47-61.
- Méndez, C. (2006), *Clima organizacional en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Merllié, D. y Paoli, P. (2001). *Diez años de condiciones de Trabajo en la Unión Europea*. (Publicado febrero 2006) Publicaciones de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Recuperado el 26 de julio de 2007 de: [www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef00128.htm](http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef00128.htm)
- Meschkat, B., Stackelbeck, M. y Langenhoff, G. (2002). *The mobbing report. Representative study for the Federal Republic of Germany*. Bremerhaven, Alemania: Witschaftsverlag.
- Mikkelsen, G.E. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393-413.
- Mikkelsen, G.E. y Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87-111.
- Mingote, J.C. (1998). Síndrome Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional. *Formación médica continuada. (Versión electrónica)* 5 (8), 493.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - MTAS - (2005a). *Encuesta de Calidad de Vida Laboral*. Recuperado el 30 de septiembre de 2006 de: [www.mtas.es/estadisticas/ANUARIO2004/CVT/index.htm](http://www.mtas.es/estadisticas/ANUARIO2004/CVT/index.htm)
- MTAS. (2005b). *Vibraciones Mecánicas*. REAL DECRETO 1311/2005, de 4 de noviembre BOE nº 265, de 5 de noviembre.
- MTAS. (2006). *El Acoso Sexual a las Mujeres en el ámbito Laboral*. Instituto de la Mujer. Secretaría General de políticas de Igualdad del Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales realizado en Abril, 2006, por INMARK. Estudios y Estrategias S.A. Recuperado el 20 de enero del 2007 de: [www.migualdad.es/mujer/mujeres/estud\\_inves/acoso.pdf](http://www.migualdad.es/mujer/mujeres/estud_inves/acoso.pdf)

- Molina, C. (2002). La tutela penal frente al acoso moral en el trabajo: ventajas e inconvenientes de una estrategia de defensa posible. *Lan Harremanak*, 7, 85-96.
- Monk, T.H. y Folkard, S. (1992). *Making shift work tolerable* (London/Washington: Taylor y Francis).
- Morales, G., Gallego, L.M. y Rotger, D. (2004). La incidencia y relaciones de la ansiedad y el burnout en los profesionales de intervención en servicios sociales. INTERPSIQUIS. Recuperado el 13 de mayo de 2006 de: [www.psiquiatria.com](http://www.psiquiatria.com)
- Moreno, B., Oliver, C. y Aragoneses, A. (1991). *El "burnout", una forma específica de estrés laboral*, en Buela-Casal: *Manual de psicología clínica aplicada*. Siglo XXI, Madrid.
- Moreno, B. y Oliver, C. (1993). El M.B.I. como escala de estrés en profesionales asistenciales: Adaptación y nuevas versiones. En M. Porns y M.T. Anguera (Comp.), *Aportaciones a la evaluación psicológica*, 161-174. Barcelona: P.P.U.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E., Morante, M.E. y Rodríguez, R. (2005). Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española. *Psicología em Estudio*, 10, 3-10.
- Morgan, R.D., Haveren, R.A. y Pearson, C.A. (2002). Correctional officer burnout. *Criminal Justice and Behavior*, 29, 144-160.
- Moya, L., Serrano, M.A., González, E., Rodríguez, G. y Salvador, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17 (2), 205-211.
- Moyer, R. y Nath, A. (1998). Some effects of brief training interventions on perceptions of sexual harassment. *Journal of Applied Social Psychology*, 28, 333-356.
- Munduate, L. (2003). Género y liderazgo. Diferencias entre hombres y mujeres en el acceso a los puestos directivos. *Revista de Psicología Social*, 18(3), 309-314.
- Muñoz, M. J., López, S., Fernández, B., Medina, M. I., Pérez, I. y Torrente, M. J. (2001). Estudio sobre "burnout" en la U.C.I. Hospital Torrecárdenas de Almería. En G. Aguilera (ed.), *Enfermería y salud laboral: "Un enfoque hacia el futuro"* (pp. 189-195). Almería: Universidad de Almería Servicio de Publicaciones.

## N

- Nagy, S. y Nagy, M.C. (1992). Longitudinal examination of teachers burnout in a school district. *Psychological Reports*, 71(2), 523-531.
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) (2002). *Violence: occupational hazards in hospitals*. Recuperado el 7 de noviembre de 2007 de: [www.cdc.gov/niosh/2002-101.html](http://www.cdc.gov/niosh/2002-101.html)
- Navarro, F. (2007). *La tutela jurídica frente al acoso moral laboral*. Ed Thomson Aranzadi. Navarra.

- Nelson, D. (1987). Organizational socialization: A stress perspective. *Journal of Occupational Behaviour*, 8, 311-324.
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/ bullying am Arbeitsplatz*. Munich: Rainer Hampp. Verlag.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 239-259.
- Nieva, V.F. y Gutek, B.A. (1980). Sex effects on Evaluation. *The Academy of Management Review*, 5, 267-276.
- Notelaers, G., De Witte, H. y Einarsen, S. (2006). *What can the Demands-Control. model tell about the prevalence of workplace bullying?* Trabajo presentado en el 5<sup>th</sup> International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Dublin, Irlanda.

## O

- O'Brien, G. (1998). El estrés laboral como factor determinante de la salud. En J. Buendía (ed.), *Estrés laboral y salud*, 61-77. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (1995). *Guidelines for workplace security*. San Francisco, CA, State of California Department of Industrial Relations, Californian Division of Occupational Safety and Health.
- O'Connor, B.P. y Vallerand, R.J. (1994). Motivation, self-determination, and person-environment fit as predictors of psychological adjustment among nursing home residents. *Psychology and Aging*, 9(2), 189-194.
- O'Donohue, W., Downs, K. y Yeater, E.A. (1998). Sexual Harassment: a review of the literature. *Agresión and Violent Behaviour*, 3 (2), 111-128.
- Ojeda, B., Ramal, J., Calvo, F. y Vallespín, R. (2001). Estrategias de afrontamiento al estrés y apoyo social. *Psiquis*, 3, 155-168.
- Olabarriá, B. (1995). El síndrome de "burnout" ("quemado") o del cuidador descuidado. *Ansiedad y Estrés*, 1 (2-3), 189-94.
- Olabarriá, B. (1997). El síndrome de burnout: Un riesgo de los profesionales de la salud mental en las organizaciones. Conferencia presentada en el I Congreso de la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología. Madrid.
- Olmedo, M., Santed, M.A., Jiménez, R. y Gómez, M.D. (2001). El síndrome de burnout: variables laborales, personales y psicopatologías asociadas. *Psiquis*, 3, 117-129.
- O'Moore, M., Lynch, J. y David, N.N. (2003). The rates and relative risk of workplace bullying in Ireland, a country of high economic growth. *International Journal Management and Decision Making*, 4(1), 82-95.

- Olweus, D. (1994). Annotation: Bullying at school – basic facts and effects of a school based intervention program. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 35, 1171-1190.
- Ordenes, D. y Nadia. (2004). Prevalencia de Burnout en trabajadores del hospital Roberto del Río. *Revista Chilena de pediatría*. 75 (5), 449-454.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT- (1995). *La lucha contra el acoso sexual en el trabajo*. INSHT, Madrid.
- OIT (2001). *Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Ministerio de Trabajo e Inmigración. 3ª Ed.
- Ortega, C. y López, F. (2004). El *burnout* o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud/ International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 137-160.

## P

- Paoli, P. y Merllié, D. (2001). *Third European Survey and Working Conditions 2000*. Publicaciones de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Recuperado el 13 de julio 2007 de: [www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0121.htm](http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0121.htm)
- Parasuraman, S., Greenhaus, J.H. y Granrose, C.S. (1992). Role stressors, social support and well-being among two-career couples. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 339-356.
- Parkes, K.R., Menham, C.A. y Rabenau, C.V. (1994). Social support and the demand-discretion model of job stress: Tests of additive and interactive effects in two samples. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 91-113.

## Parlamento Europeo

Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico. *Diario Oficial n° L 180 de 19/07/2000*. pags 22 a 26. Recuperado el 22 de junio de 2007 de: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:180:0022:0026:ES:PDF>

Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación. *Diario Oficial n° L 303 de 02/12/2000*. pags 16 a 22. Recuperado el 22 de junio de 2007 de: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0078:ES:HTML>

- Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo (Texto pertinente a efectos del Espacio Económico Europeo). *Diario Oficial nº L 269 de 05/10/2002*. pags 15-20. Recuperado el 22 de julio de 2007 de: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:269:0015:0020:ES:PDF>
- Resolución del Parlamento Europeo, 2001/2339. Recuperado el 9 de junio de 2007 de: <http://www.acosomoral.org>
- Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Lugar de Trabajo (2007). Recuperado el 9 de junio de 2007: [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_dialogue/docs/com\\_2007\\_686\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/social_dialogue/docs/com_2007_686_es.pdf)
- Párraga, J. (2005). *Eficacia del programa I.R.I.S. para reducir el síndrome de burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios*. Tesis Doctoral. Departamento de Psicología y Sociología de la Educación. Universidad de Extremadura. Cáceres. España.
- Pastrana, J.I. (2002). ¿Cuánto cuesta el mobbing en España?. *Lan Harremanak*, 2, 171-181.
- Payne, R. y Jones, J.G. (1987). Social class and re-employment: Changes in health and perceived financial circumstances. *Journal of Occupational Behaviour*. 8(2), 175-184.
- Peiro, J.M. (1992). Organizaciones: nuevas perspectivas psicossociológicas. EUDEMA Universidad.
- Peiro, J.M. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Volumen I. Síntesis-psicología. Madrid.
- Peiró, J.M. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Pirámide. Madrid.
- Pérez, J. (1999). Acoso sexual en el trabajo. *Nota Técnica de Prevención. Número 507*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid
- Pérez, J. y Nogareda, C. (2001). Acoso sexual, en J. Pérez y C. Nogareda, *Mobbing, violencia física y acoso sexual*, 97-112. Madrid: INSHT.
- Pernas, B., Olza, J. y Roman, M. (2000). *El acoso sexual en el trabajo en España*. Secretaría Confederal de la Mujer de CC.OO. Madrid.
- Perry, E., Kulik, C. y Schmidtke, J. (1998). Individual differences in the effectiveness of sexual harassment awareness training. *Journal of Applied Social Psychology*, 28, 698-723.
- Pierce, C.M. y Molloy, G.N. (1990). Psychological and biographical differences between secondary school teachers experiencing high and low levels burnout. *British Journal of Educational Psychology*, 60(1), 37-51.

- Piirainen, H., Elo, A.L., Hirvonen, M., Kauppinen, K., Ketola, R., Laitinen, H., Lindström, K., Reijula, K., Riala, R., Viluksela, M. y Virtanen, S. (2000). *Work and health: An interview study*. Helsinki, Finlandia: Työterveyslaitos.
- Pikhart, H., Bobak, M., Siegrist, J., Pajak, A., Rywik, S., Khyshegye, J., Gostautas, A., Skodova, Z., y Marmot, M. (2001). Psychosocial work characteristics and self-rated health in four postcommunist countries. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 55, 624-630.
- Pines, A., Aronsson, E. y Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En C. Cherniss (Ed.), *Staff burnout: Job stress in the human services*. Nueva York: Free Press.
- Pines, A. y Aronsson, E. (1988). *Career burnout. Causes and cures*. Nueva York: Free Press.
- Piñuel, I. (2004). *Libro Blanco: Los riesgos psicosociales en la administración*. Sindicato Gestha. Madrid.
- Piñuel, I. (2004). Informe Cisneros V. La incidencia del mobbing ó acoso psicológico en el trabajo en la administración (AEAT e IGAE).
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Revista de Relaciones Laborales de la UPV, Lan Harremanak*, 7, 35-62.
- Popovich, P., Gehaulf, D., Jelton, J., Everton, W., Godinho, R., Mastrangelo, P. y Somers, J. (1996). Physical attractiveness and sexual harassment: does every picture tell a story or every story draw a picture?. *Journal of Applied Social Psychology*, 26, 520-542.
- Pryor, J.B. (1987). Sexual harassment proclivities in men. *Sex Roles*, 17, 269–290.
- Pryor, J.B. y Day, J.D. (1988). Interpretations of sexual harassment: *An attributional analysis*. *Sex Roles*, 18, 405-417.
- Pryor, J.B., La Vite, M. y Stoller, L.M. (1993). A social psychological analysis of sexual harassment: The person situation interaction. *Journal of Vocational Behavior*, 42, 68-83.

## Q

- Quick, J.C. y Quick, J.D. (1984): *organizational Stress and Preventive Management*, Nueva York, Mc Graw-Hill

## R

- Raedeke, T.D. y Smith, A.L. (2001). Development and preliminary validation of and athlete burnout measure. *Journal of Sport y Exercise Psychology*, 22, 85-105.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 199-208.



- Richardsen, A.M. y Burke R.J. (1995). Models of burnout: Implications for interventions. *International Journal of Stress Management*, 2, 31-43.
- Rodríguez, M.C. (2003). La configuración del género en los procesos de socialización. Oviedo: KRK.
- Rogers, J.C. y Dobson, S.C. (1988). Burnout in Occupational Therapists. *The American Journal of Occupational Therapy*, 42 (12), 787-792.
- Rosse, J.G., Boss, R.W., Johnson, A.E. y Crown, D.F. (1991). Conceptualizing the role of self-esteem in the burnout process. *Group and Organization Studies*, 16(4), 428-451.
- Rotundo, M., Nguyen, D. y Sackett, P. (2001). A meta-analytic review of gender differences in perceptions of sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 86, 914-922.
- Roxburgh, S. (1996). Gender differences in Work and Well-Being: Effects of exposure and vulnerability. *Journal of Health and Social Behavior*, 37, 265-277.
- Rubenstein, M. (1987). *Dignity of women at work: Report on the problem of sexual harassment in the Member States of the European Communities*. Commission of the European Communities. Brussels 1987. Recuperado el 20 abril de 2005 de: <http://www.un.org/womenwatch/osagi/pdf/shworkpl.pdf>
- Russell, D.W., Altmaier, E. y Van Velzen, D. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72, 269-274.

## S

- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 425-441.
- Salin, D. (2002). Gender differences in prevalence, forms and explanations of workplace bullying. Actas de la *International Conference on Bullying and Harassment at Work*, Birkbeck University, Londres.
- Salin, D. (2003). *Bullying and organizational politics in competitive and rapidly changing work environments*. *International Journal of Management and Decision Making: Workplace bullying*, 4(1), 35-46.
- Sand, G. y Mizayaki, A.D. (2000). The impact of Social Support on salesperson burnout and burnout components. *Psychology y Marketing*, 17 (1), 13-26
- Sarrió, M., Barberá, E., Ramos, A. y Candela, C. (2002). El techo de cristal en la promoción profesional de las mujeres. *Revista de Psicología Social*, 17 (2), 167-182.
- Sbraga, T. y O'Donohue, W. (2000). Sexual harassment. *Annual review of Sex Research*, 11, 258-285

- Schaufeli, W.B. (2006). *Intervenciones sobre el síndrome de burnout*. Diputació de Valencia (Ed.), Jornada "El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales" (pp. 61-75). Valencia, España.
- Schaufeli, W.B. y Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior* 25, 293–315.
- Schaufeli, W.B. Bakker, A., Schaap, C. Kladler, A. y Hoogduin, C.A.L. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology y Health*, 16, 565-582.
- Schaufeli, W.B. y Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Occupational Behaviour*, 14, 631-647.
- Schaufeli, W.B. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. Londres: Taylor y Francis.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C. y Jackson, S.E. (1996). Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS). En C. Maslach, S. E. Jackson y M. P. Leiter (eds.) Maslach Burnout Inventory Manual, Third Edition, pp. 19–32. Palo Alto (CA): Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W.B., Martínez, I.M, Marqués-Pinto, A., Salanova, A. y Bakker, A (2002). Burnout and Engagement in University Students: A Cross-Nacional Study and Francis. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 33 (5), 464-481.
- Schneider, K.T., Swan, S. y Fitzgerald, L.F. (1997). Job related and psychological effects of sexual harassment in the workplace; empirical evidence from two organizations. *Journal of Applied Psychology*, 82(3), 401-415.
- Schonfeld, I.S. (1992). A longitudinal study of occupational stressors and depressive symptoms in first-year female teachers. *Teaching y Teaching Education*, 8, 151-158.
- Schuster, N.D., Nelson, D.L. y Quisling, C. (1984). Burnout among physical therapists. *Physical TheraphY*, 64, 299-303.
- Schwartz, J.E., Pickering, T.G. y Landsbergis, P.A. (1996). Work-related stress and blood pressure: Current theoretical models and considerations from a behavioural medicine perspective. *Journal of Occupational Health and Psychology*, 1, 287-310.
- Segalés, J. (2002). Acoso moral y doctrina judicial. Consideraciones sobre el actual modelo judicial de tutela frente el acoso moral. *Lan Harremanak*, 7, 121-134.
- Seidman, S.A. y Zager, J. (1991). A study of coping behaviors and teacher burnout. *Work. and Stress*, 5, 205-216.
- Seligman, M.E.P. (1981). *Indefensión: en la depresión, el desarrollo y la muerte*. Madrid: Debate (orig. 1975).

- Seligman, M.E.P. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*, 55 (1), 5-14.
- Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter: las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Ed. Anagrama. Barcelona. España.
- Sennett, R. (2006). *The culture of the new capitalism*. New Haven (CT): Yale University Press.
- Serrano, R. (2005). *El acoso moral en el trabajo*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- Serrano, M.F., Garces, E.J. y Hidalgo, M.D. (2008). Burnout en fisioterapeutas españoles. *Psicothema*, 20, (3), 361-368.
- Sheffey, S. y Scott, R. (1992). Perceptions of sexual harassment in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22, 1502-1520.
- Shinn, M., Rosario, M., March, H. y Chestnut, D.E. (1984). Coping with job stress and burnout in the human services. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46 (4), 864-876.
- Shirom, A. (2003). Job-related burnout: a review. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (eds.) *Handbook of Occupational Health Psychology*. Washington (DC): American Psychological Association.
- Siegrist, M. (1996). The influence of self-consciousness on the internal consistency of different scales. *Personality and Individual Differences*, 20, 115-117.
- Siegrist, J. y Peter, R. (1996). *Measuring effort-reward imbalance at work: Guidelines*, Düsseldorf: Heinrich heine University.
- Siegrist, M. (1998). Belief in gene technology: The influence of environmental attitudes and gender. *Personality and Individual Differences*, 24, 861-866.
- Sonnentag, S. y Frese, M. (2003). Stress in Organizations. En W.C. Borman, D.R., Ilgen, y R.J., Klimoski (Eds.), *Handbook of Psychology*, 12. *Industrial and Organizational Psychology*. Nueva Jersey: John Wiley y Sons. Inc.
- Soria, M.A. (2005). *Manual de Psicología Jurídica e investigación criminal*. Madrid.
- Sparks, K., Faragher, B. y Cooper, C.L. (2001). Well-being and occupational health in the 21st century workplace. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 74, 489-509.
- Stansfeld, S.A., Bosman, H., Hemingway, H. y Marmot, M.G. (1998). Psychosocial work characteristics and social support as predictors of SF-36 health functioning: The Whitehall II Study. *Psychosomatic Medicine* 60, 247-255.
- Stansfeld, S.A, Haines, M. y Brown, B. (2000). *Noise and health in the urban environment*. *Rev Environ Health*, 15(1-2),43-82.

- Stansfeld, S.A. y Marmot, M.G. (2002). *Stress and the heart. Psychosocial pathways to coronary heart disease*. Londres: BMJ Books.
- Starrin, B., Larsson, G. y Styrborn, S. (1990). A review and critique of psychological approaches to the burn-out phenomenon. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 4 (2), 83-91.
- Studd, M.V. y Gattiker, U.E. (1991). The evolutionary psychology of sexual harassment in organizations. *Etiology and Sociobiology*, 12, 249-290.
- Sundstrom, E. (1987). "Work environments. Offices and factories". En D. Stokols y I. Altman (Eds.): *Handbook of Environmental Psychology*, 1, 733-782. Nueva York: John Wiley y Sons.
- Swanson, N., Piotrkowski, C., Keita, G. y Becker, A. (1997). Occupational stress and women's health. En: Gallant S, Keita G, Royak-Schaler R, eds. *Health Care for Women: Psychological, Social, and Behavioral Influences*. Washington, DC: American Psychological Association, 147- 159.

## T

- Tangri, S.S. Burt, M.R. y Johnson, L.B. (1982). Sexual harassment at work: Three explanatory models. *Journal of Social Issues*, 38 (4), 33-54.
- Tangri, S.S. y Hayes, S.M. (1997). Theories of sexual harassment. In W. O'Donohue (Ed.), *Sexual harassment: Theory, research, and treatment* (pp. 112–128). Needham Heights, MA: Allyn y Bacon.
- Taris, T.W., Le Blanck, P.M., Schaufeli, W.B. y Schreuers, P.J.G. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work y Stress* 19, 238–255.
- Tehrani, N. (2004). Bullying: a source of chronic post-traumatic stress? *British Journal of Guidance y Counselling*, 32(3), 357-366.
- Tello, S., Tolmos, M. y Valléz, R. (2002). Estudio del Síndrome de Burnout en los Médicos Internos Residentes del Hospital Clínico de San Carlos (España). Monografía. *VIII Jornadas de Medicina Preventiva y Salud Pública*, 439-452.
- Thylefors, I. (1987). *Syndabocker – om utstötning och mobbing I arbetslivet*. Estocolmo: Natur och Kultur .
- Toppinen-Tanner, S., Kalimo, R. y Mutanen, P. (2002). The process of burnout in white-collar and blue-collar jobs: eight-year prospective study of exhaustion. *Journal of Organizational Behavior* 23, 555–570.

Tsutsumi, A., Kayaba, K., Theorell, T. y Siegrist, J. (2001). Association between job stress and depression among Japanese employees threatened by job loss in comparison between two complementary job stress models. *Scandinavian Journal of Work and Environment Health*, 27, 146-153.

## V

Van Dierendonck, D., Schaufeli, W.B. y Buunk, B.P. (2001). Towards a process model of burnout, results from a secondary analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 41-52.

Varhama, L.M., Báguena, M.J., Toldos, M.P., Beleña, A., Roldán, C., Díaz, A., Ósterman, K. y Björkqvist, K. (en prensa). Dysfunctional workplace behavior among municipal employees in a Spanish and Finnish city: A cross-cultural comparison. *Psychological Reports*.

Vartia, M. y Hyyti, J. (1999). *Violence in prison work*. Helsinki: Oikesuministeriön vankeinhoito julkaisuja.

Vartia, M. y Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 1-14.

Vartia, M. (2003). *Workplace bullying: A study of the work environment*. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.

Vaux, A. (1993). Paradigmatic assumptions in sexual harassment research: Being guided without being misled. *Journal of Vocational Behavior*, 42, 116-135.

Velázquez, M. (2002). La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing. *Prevención, Trabajo y Salud*, 17, 27-38.

Villegas, J.M. (2006). Esperanzas y recelos ante el futuro delito de acoso moral. *Revista Internauta de Práctica Jurídica*. Agosto - Diciembre.

Vrijkotte, T.G., van Doornen L.J. y de Geus E.J. (1999). Work stress and metabolic and hemostatic risk factors. *Psychosomatic Medicine*, 61, 796-805.

## W

Wade, D.C., Cooley, E.J. y Savicki, V. (1986). A longitudinal study of burnout. *Children and Youth Services Review*, 8, 161-173.

Waldo, C., Berdahl, J. y Fitzgerald, L. (1998). Are Men Sexually Harassed? If So, by Whom? *Law and Human Behaviour*, 22, 1.

Wallace, J.E. y Brinkeroff, M.B. (1991). The measurement of burnout revisited. *Journal of Social Service Research*, 14(1-2), 85-111.

- Walsh, B.R. y Clarke, E. (2003). Post-trauma symptoms in health workers following physical and verbal aggression. *Work y Stress*, 17(2), 170-181.
- Wahl, A. (Ed.) (1995). Men's perceptions of women and management. Estocolmo: Norstedts Tryckeri.
- Warr, P. (1987). *Work, Unemployment, and Mental Health*, Oxford, Clarendon Press.
- Westman, M. y Etzion, D. (2001). The impact of vacation and job stress on burnout and absenteeism. *Psychological and Health*, 16, 595-606.
- Westman, M., Etzion, D. y Danon, E. (2001). Job insecurity and crossover of burnout in married couples. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 467-481.
- Williams, J. (1999). *Unbending gender: Why work and family conflict and what to do about it*. Nueva York: Oxford University Press.
- Williams, K.J. y Alliger, G.M. (1994). Role stressors, mood spillover, and perceptions of work-family conflict in employed parents. *Academy of Management Journal*, 37 (4), 837-868.
- World Health Organization -WHO - (2001). Occupational and Community Noise. Fact Sheet No 258. Geneva: World Health Organization. Recuperado el 12 de febrero 2006 de: [www.who.int/inf-fsen/fact258.html](http://www.who.int/inf-fsen/fact258.html)

## Y

- Ybema, J. F., Smulders, P. y Bongers, P. (2003). The Reciprocal Relationship Between Job Satisfaction, Burnout and Absence Behaviour. *Fifth Interdisciplinary Conference on occupational Stress y Health*. CD-ROM "Work Stress y Health: New Challenges in a Changing Workplace". Toronto.
- Yela, J.R. (1996). Desgaste emocional, estrategias de afrontamiento y trastornos psicofisiológicos en profesionales de la enseñanza. *Boletín de Psicología*, 50, 37-52.

## Z

- Zabel, R.H. y Zabel, M.K. (1982). Factors in burnout Teachers of Exceptional Children. *Exceptional Children*, 49 (3), 261-263.
- Zapf, D. (1999a). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 70-85.
- Zapf, D. (1999b). *Differences in mobbing (bullying) by supervisors and coworkers*. Symposium on 'Mobbing'. Comunicación presentada en el X European Congress of Work and Organizational Psychology. Helsinki, Finlandia.

- Zapf, D. y Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations. En S. Fox y P.E. Spector (eds), *Counterproductive work behaviour. Investigations of actors and targets*, pp. 237-270. American Psychological Association, Washington, D.C.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. y Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, pp. 103-126. Londres: Taylor y Francis.
- Zapf, D. y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 497-522.
- Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215-237.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertieni, H y Holz, M. (2001). Emotion works and job stressors and their effects on burnout. *Psychological and Health*, 16, 527-545.
- Zohar, D. (1999). When things go wrong: The effect of daily work hassles on effort, exertion and negative mood. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 265-283.

