



Universitat
de les Illes Balears

TRABAJO DE FIN DE GRADO

PERCEPCIONES SOBRE EL MOBBING O ACOSO LABORAL. Estudio a través de una encuesta a población trabajadora

Claudia Seves Pérez

Grado de Relaciones Laborales

Facultad de Derecho

Año Académico 2020-21

PERCEPCIONES SOBRE EL MOBBING O ACOSO LABORAL. Estudio a través de una encuesta a población trabajadora

Claudia Seves Pérez

Trabajo de Fin de Grado

Facultad de Derecho

Universidad de las Illes Balears

Año Académico 2020-21

Palabras clave del trabajo:

Mobbing, Acoso laboral, Organización, Empleados, Trabajo, Consecuencias

Nombre Tutor/Tutora del Trabajo

María Gómez Garrido

Se autoriza la Universidad a incluir este trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión en línea, con fines exclusivamente académicos y de investigación

| Autor | | Tutor | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sí | No | Sí | No |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Resumen

El mobbing o acoso laboral ha sido reconocido como un riesgo psicosocial que genera problemas no solo a nivel laboral, sino también a nivel personal, puesto que tiene graves consecuencias en la salud psíquica, física y social de aquellos trabajadores que sufre hostigamiento en su lugar de trabajo.

El principal objetivo del presente trabajo es la realización de un análisis teórico sobre este fenómeno que tiene lugar dentro de las organizaciones, así como de sus consecuencias y de los métodos de prevención de los que deben disponer las empresas para poder proteger a sus empleados. Asimismo, completaremos el estudio mediante un enfoque empírico donde, a través de la elaboración y la distribución de un cuestionario, trataremos de analizar los conocimientos que tiene la ciudadanía general acerca de este tema y si estos varían en función de su edad, sexo o posición jerárquica que ostenten dentro de la empresa.

Índice

Análisis Teórico

| | |
|---|-----------|
| 1. CONTEXTUALIZACIÓN Y DEFINICION DEL MOBBING..... | 5 |
| 2. TIPOS DE MOBBING..... | 6 |
| 2.1. En función de la posición jerárquica..... | 7 |
| 2.2. En función de los objetivos..... | 8 |
| 3. FASES DEL MOBBING..... | 9 |
| 4. CONSECUENCIAS DEL MOBBING..... | 12 |
| 4.1. Para la víctima..... | 13 |
| 4.2. Para la empresa..... | 14 |
| 4.3. Para la sociedad en general..... | 15 |
| 5. PREVENCIÓN..... | 16 |

Análisis Empírico

| | |
|--|-----------|
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 19 |
| 1.1. Objetivo general..... | 19 |
| 1.2. Hipótesis general..... | 19 |
| 1.3. Hipótesis específicas..... | 19 |
| 2. INVESTIGACIÓN..... | 20 |
| 2.1. Muestra..... | 20 |
| 2.2. Procedimiento..... | 20 |
| 2.3. Instrumento..... | 21 |
| 3. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS..... | 21 |
| 3.1. Representación gráfica de los resultados..... | 21 |
| 3.2. Análisis de los resultados..... | 26 |

| | |
|--------------------------|-----------|
| CONCLUSIONES..... | 30 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 32 |

ANÁLISIS TEÓRICO

1. CONTEXTUALIZACIÓN Y DEFINICIÓN DEL MOBBING

El término inglés *mobbing*¹ surge de la mano de la etología², y fue utilizado por primera vez en 1966 por el zoólogo, médico y etólogo Konraz Lorenz, para referirse al ataque de ciertos grupos de pequeños animales gregarios que formaban una alianza para acosar a otro de mayor tamaño que vivía en solitario. Posteriormente, en los años 70, fue el médico sueco Heinemann quien tomó el término de Lorenz para referirse al acoso entre niños durante la etapa escolar, generalmente llevado a cabo por grupos de varios compañeros frente a uno solo que, actualmente, conocemos como bullying.

Sin embargo, no fue hasta la década de los 80 cuando este concepto se aplicó por primera vez a la psicología laboral por Heinz Leymann, graduado en la ciencia médica de la psiquiatría y doctor en psicología pedagógica, que, al observar una conducta de acoso en el entorno del trabajo, definió este fenómeno como “*una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo*”³. Asimismo, Leymann elaboró un listado de 45 comportamientos típicos en una situación de mobbing clasificados en cinco grandes apartados: limitar la comunicación, limitar el contacto social, desprestigiar su persona ante sus compañeros, desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral y comprometer su salud⁴.

En España, el término mobbing pasó a conocerse como acoso laboral, ya sea psicológico o físico, grupal o institucional. González de Rivera, catedrático en psiquiatría y psicología médica, estableció la aplicación de dicho concepto a aquellas “*situaciones grupales en las que una persona es sometida a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o aquiescencia del resto*”⁵.

¹La palabra “mob” proviene del latín “*mobile vulgus*”, que significa multitud, turba o muchedumbre, y el verbo “to mob”, que proviene del inglés, se traduce como acosar, atropellar o atacar en masa a alguien.

²Etología (Del lat. *ethologia*, costumbre, y logía) f. Estudio científico del carácter y modos de comportamiento del ser humano. Parte de la biología que estudia el comportamiento de los animales., Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 2006.

³Definición adoptada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en 1998.

⁴Leymann Inventory of Psychological Terrorization. (LIPT-60)

⁵GONZALEZ DE RIVERA Y REVUELTA, J.L. El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso. Edit. Espasa Calpe. Madrid. 2002.

Sin embargo, y de acuerdo con la organización Workplace Bullying Institute de Estados Unidos, no todas las desavenencias o antipatías entre dos o más empleados pueden considerarse un caso de acoso laboral en sentido estricto y, por ello, hay que aprender a diferenciar la violencia psicológica continuada o mobbing de un conflicto laboral aislado para poder detectar a las víctimas reales. De este modo, para que aquellas conductas o situaciones que provoquen o generen un malestar en el lugar de trabajo puedan ser identificadas y calificadas como acoso laboral o mobbing, la Organización Mundial de la Salud estableció cinco factores determinantes e identificativos del mismo:

1. Que no sea un suceso puntual y que al menos se prolongue seis meses.
2. Que sea frecuente y suceda, como mínimo, una vez a la semana.
3. Que exista una víctima concreta, es decir, que no sea simplemente una situación de mal ambiente laboral generalizado.
4. Que el acoso perpetrado no sea consecuencia de la conducta de la víctima.
5. Que el acosado no muestre un trastorno de personalidad previo con historial de conflictividad.

Resumiendo lo anterior, pese a que no existe una unanimidad respecto a la definición exacta de mobbing o acoso laboral, gran parte de la doctrina coincide en que dicho concepto hace referencia a toda forma de agresión o abuso sistemático, reiterado y persistente en el tiempo, además de favorecido o, al menos, tolerado por el entorno del resto de la organización, llevado a cabo por uno o varios acosadores en el ámbito de una relación laboral, con el objetivo de dañar moral y/o físicamente a la víctima, con las negativas consecuencias que eso conlleva para su bienestar psicológico, físico y/o social, tanto dentro de la organización laboral como fuera de la misma.

2. TIPOS DE MOBBING

La gran mayoría de los autores que han estudiado y realizado investigaciones respecto a este fenómeno, coinciden en que no todas las situaciones de mobbing o acoso laboral son iguales, dado que las actuaciones de los acosadores dependen de la posición jerárquica que ocupen tanto ellos como sus víctimas dentro de la organización, así como de los objetivos que persigue el hostigador. De esta forma, de acuerdo con Leymann (1996), Luna (2003) y Borrás (2002), entre otros autores, distinguimos:

2.1. EN FUNCIÓN DE LA POSICIÓN JERÁRQUICA:

a) Mobbing horizontal:

Tiene lugar cuando un trabajador es acosado por uno o varios de sus compañeros que se encuentran en su mismo nivel jerárquico desde el punto de vista del organigrama organizativo de la empresa⁶. No obstante, es habitual que el hostigador, pese a no tener una posición superior oficialmente, si disponga, gracias a sus relaciones sociales e influencias, de un poder psicológico o situacional mayor que el de su víctima.

Este tipo de acoso laboral suelen producirse por antipatías o problemas puramente personales, porque algún miembro del grupo no acepta las pautas de funcionamiento impuestas y aceptadas expresa o tácitamente por el resto o cuando los trabajadores rivalizan por un mismo puesto de trabajo.

b) Mobbing vertical:

1. Vertical descendiente:

Esta modalidad de mobbing, también conocida como bossing, ocurre cuando un trabajador es acosado por uno o varios empleados que ocupan un nivel superior en la jerarquía de la organización⁷. Esto pasa cuando un jefe o superior, haciendo uso de su poder, desprecia, emite falsas acusaciones y, en definitiva, trata de dañar la imagen de su víctima para destacar frente al resto de sus subordinados y mantener así su posición superior de poder⁸.

No obstante, los motivos de este acoso también pueden ser parte de una estrategia empresarial dirigida a reorganizar la empresa, reducir la plantilla o, simplemente, deshacerse de un trabajador incitándole al abandono voluntario de su puesto de trabajo, tratando de evitar así el pago de la indemnización correspondiente al despido improcedente.

2. Vertical ascendiente:

Este hostigamiento laboral tiene lugar cuando uno o varios trabajadores que ostentan un rango inferior acosan a otro que posee un nivel jerárquico superior en la organización, es decir, cuando uno o varios subordinados hostigan a su jefe o superior, bien sea por motivos personales o por su forma de trabajar.

⁶Rojo, José Vicente y Cervera, AM. Mobbing o Acoso Laboral, 2005. Pág.26.

⁷Romero Pérez Jorge Enrique. Mobbing Laboral: acoso moral, psicológico. 2006. Pág.142

⁸Lafont Nicuesa, Luis. El delito de acoso moral en el trabajo. 2008. Pág. 55,56.

Pese a que es menos frecuente, podemos encontrar este tipo de acoso ante la contratación externa por parte de la empresa de un superior jerárquico que no

es aceptado por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o debido a celos profesionales en casos de ascenso de trabajadores que pasa a ostentar un status superior dentro de la organización frente a antiguos compañeros que se encontraban en su mismo nivel jerárquico antes de la promoción.

c) Mobbing mixto:

A pesar de no ser considerado propiamente un tipo de mobbing por todos los autores, algunos de ellos, como Hirigoyen, proponen esta modalidad de acoso que tiene lugar cuando se aúnan comportamientos hostiles a un trabajador por parte de sus compañeros del mismo nivel jerárquico y la pasividad de la organización al no intervenir y detener esta situación de hostigamiento, entendiéndose, por tanto, legitimado o, incluso, contando con la participación activa de un superior jerárquico, coexistiendo así, por ende, el acoso horizontal y el vertical descendente.

2.2. EN FUNCIÓN DE LOS OBJETIVOS:

a) Mobbing estratégico:

Se trata de un tipo de acoso laboral vertical descendente aplicado de forma institucional, dado que forma parte de una estrategia empresarial en la que el acosador, haciendo valer su posición de superioridad para hostigar a un empleado, trata de conseguir el abandono de la víctima de su puesto de trabajo y la rescisión voluntaria de su contrato, evitando así el pago de la correspondiente indemnización por despido improcedente.

De este modo, algunas organizaciones logran embolsarse numerosas ayudas al empleo por la contratación de personal nuevo para, una vez cumplidos los plazos legales, lograr el abandono voluntario del nuevo trabajador mediante este tipo de acoso y poder contratar nuevos empleados en las mismas condiciones y beneficios para la organización.

b) Mobbing de gestión:

Este otro tipo de acoso laboral vertical descendente ejercido por la dirección de la organización, generalmente por jefes o superiores sin dotes de liderazgo ni capacidades para motivar a sus subordinados, puede tener dos objetivos: eliminar a un trabajador poco sumiso que no cumple o no se ajusta a las expectativas del director del departamento, o forzar situaciones de esclavismo laboral con el fin de aumentar el rendimiento y la productividad de los trabajadores y, por ende, incrementar los beneficios de la empresa, a través del miedo mediante reiteradas amenazas de despido y/o acoso a quien no cumpla con los objetivos laborales definidos.

c) Mobbing perverso:

No tiene ninguna razón ni finalidad laboral, pues las causas solamente se encuentran en la personalidad perversa, manipulativa y hostigadora del acosador, cuyo único objetivo es ganarse la confianza de sus víctimas para después humillarlas, aislarlas del grupo y, finalmente, destruirlas psicológicamente y así obtener su dominio y control. Este tipo de mobbing es uno de los más perjudiciales para la empresa puesto que las causas que lo producen no pueden subsanarse mediante la implantación de otras dinámicas o flujos de trabajo, sino que requieren la reeducación del acosador o, en su defecto, su despido.

d) Mobbing disciplinario:

En este tipo de mobbing vertical descendente, el hostigador, que ostenta un nivel jerárquico superior, hace uso de las amenazas para conseguir que los empleados actúen con sumisión sin cuestionar las actuaciones y decisiones tomadas por la dirección de la organización, consiguiendo, de este modo, infundir miedo con el despido como castigo a aquellos que no lo hagan. De igual forma, también es habitual esta modalidad de acoso contra aquellos empleados que solicitan numerosas bajas, reclaman mejores condiciones o que denuncian prácticas ilícitas llevadas a cabo por la empresa.

3. FASES DEL MOBBING

Pese a la dificultad de elaborar una clasificación que sirva como denominador común para todas las situaciones constitutivas de mobbing, puesto que cada caso queda sujeto a las diferentes particularidades que presentan los sujetos que intervienen, son varios los autores, como Leymann (1996), Piñuel (2001), Parés (2004) o Riquelme (2006), entre otros, que han establecido una serie de fases que, habitualmente, se dan en todo proceso de acoso laboral:

a) Fase de seducción:

Algunos autores consideran esta la primera fase del mobbing, definiéndola, asimismo, como la fase fundamental y necesaria para que se produzca dicho fenómeno.

Durante esta etapa inicial del acoso laboral, el acosador estudia a su futura víctima, analizando en profundidad sus habilidades y cualidades y tratando de averiguar sus debilidades, para poder evaluar su capacidad de defensa y confrontación. Con el objetivo de obtener toda la información posible acerca de la vida personal de su víctima, el hostigador intenta proyectar ante todo el grupo una imagen de persona

amigable, solidaria, bondadosa y afectuosa, consiguiendo así ganarse su confianza y que eso le impida prever los ataques futuros.

Los acosadores, cobardes por naturaleza, no quieren correr el riesgo de atacar a alguien que pudiera hacerles frente y ganarles y, es por ello que, durante esta fase, además de recabar toda la información posible y necesaria para realizar el acoso, tratan de comprobar que sus víctimas no tienen un carácter confrontativo y que su miedo a los enfrentamientos las hace perfectamente asequibles y accesibles al sometimiento de las siguientes fases del mobbing sin que ello acarree ninguna consecuencia negativa personal ni profesionalmente para los mencionados hostigadores.

b) Fase de conflicto:

Pese a que la fase de seducción es realmente importante para explicar los cambios bruscos y repentinos, normalmente motivados por celos, envidias o competitividad, en las relaciones personales o profesionales entre las víctimas y sus hostigadores, que llevan a una gran confusión a las primeras, puesto que el acoso laboral suele venir precedido de situaciones y relaciones interpersonales positivas o, al menos, neutras, entre sendas partes, la mayoría de los expertos definen el mobbing a partir de la fase del conflicto.

El desencadenante que puede acabar desembocando en una situación de acoso laboral suele ser un conflicto menor por tonterías o nimiedades, como una diferencia de opiniones o un simple malentendido que el acosador utiliza como excusa para actuar. En toda empresa surgen desencuentros de manera habitual, ya sea por motivos organizacionales, dada la diferencia, e incluso contraposición, de los intereses y objetivos que tienen las diversas personas y grupos que forman parte de la misma, o bien por problemas en las relaciones interpersonales, puesto que las distintas personalidades, actitudes y formas de relacionarse de los trabajadores pueden originar roces entre ellos.

No obstante, pese a que la mayoría de estos conflictos se resuelven de manera positiva y satisfactoria, ya sea por la resolución definitiva del problema a través del diálogo, por un cambio en las circunstancias que lo produjeron o por la remisión del mismo debido al paso del tiempo, es posible que algunos de ellos se vuelvan crónicos y, aunque en este punto todavía no podemos hablar de acoso laboral per se, pueden constituir el comienzo de problemas más profundos que pueden llegar a estigmatizarse, dando así lugar a la siguiente fase.

c) Fase de mobbing o estigmatización:

En esta fase es cuando el acosador, una de las partes protagonistas del conflicto, adopta las modalidades de comportamiento hostigador iniciando así las actitudes propias del

acoso e instaurando dichas conductas perversas de manera sistemática y durante un tiempo prolongado, con la finalidad de ridiculizar, estigmatizar y aislar socialmente a la víctima. Durante esta etapa, además, el acosador trata de conseguir aliados entre el resto de los compañeros, pudiendo llegar incluso a amenazarles con tomar represalias contra ellos en caso de que no se unan a él brindándole su apoyo, convirtiendo entonces un conflicto entre dos personas en uno grupal de varios individuos contra uno solo. Esta fase, en la que ya podemos hablar del mobbing propiamente dicho, puede prolongarse en el tiempo debido a la negación de la realidad por parte de la víctima porque no logra comprender lo que está sucediendo y/o se siente indefensa, y a la evitación del problema por parte de otros compañeros, sindicatos e incluso la dirección de la organización que, aún no colaborando de manera activa en el acoso, participan en él con su pasividad ante el mismo.

d) Fase de intervención de la empresa:

Si la situación persiste, la dirección de la empresa deberá intervenir para solucionar el conflicto puesto que un caso de acoso laboral, como ya veremos más adelante, tiene consecuencias perjudiciales para la víctima, las cuales, además, terminan repercutiendo negativamente también en la organización debido al descenso del rendimiento de los trabajadores implicados.

Llegados a este punto, la empresa, en función de su legislación y de su estilo de dirección, tomará un tipo de medidas u otro. Por una parte, esta puede optar por investigar el problema en profundidad, analizar el tipo de conductas y comportamientos de hostigamiento que ha adoptado el acosador e implantar así medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto tales como una mejora del liderazgo, un cambio del puesto de trabajo de la víctima o del hostigador y la amonestación de este último haciéndole comprender la gravedad de sus actuaciones. Sin embargo, hay organizaciones que prefieren evitar o negar el problema, permitiendo, con su pasividad, que el acosador continúe con su hostigamiento, o atribuyendo la culpa de la situación de acoso laboral a las características individuales y personales de la víctima, considerándola así responsable de los incidentes que hubieran tenido lugar e instándola a cambiar dichas características, en lugar de intervenir sobre los factores tóxicos o perjudiciales del entorno organizativo, optando así por medidas dirigidas a una resolución negativa del conflicto y dejando a la víctima, en ambos casos, indefensa y desamparada, obteniendo como resultado la siguiente fase.

e) Fase de exclusión o marginación:

La prolongada duración de la situación de acoso laboral provoca un incremento de la sensación de culpabilidad de la víctima, así como un deterioro de su salud, que la obliga a pasar largos periodos de tiempo de baja. Todo ello, lamentablemente, contribuye al aumento de la estigmatización del individuo acosado frente a la organización, que dispone de más argumentos para atribuir la culpa del conflicto a los problemas psicológicos de la víctima.

Llegada esta fase, la situación suele concluir con el abandono voluntario de su puesto de trabajo por parte de la víctima o con el uso de artimañas, como el aislamiento, la atribución de tareas inútiles y repetitivas, la rotación continua de su puesto de trabajo, el despido, la concesión de una incapacidad laboral, de una baja indefinida o de una jubilación anticipada, o la solicitud de su internamiento en un centro psiquiátrico, entre otras, por parte de la organización para conseguir la expulsión de la víctima de su puesto de trabajo en la empresa o, incluso, del mercado laboral.

No obstante, el desarrollo de todas estas fases supone la no resolución del problema⁹, terminando, en los casos más extremos, con el suicidio de los trabajadores víctimas de acoso laboral. Por ello, es importante conocer las diversas fases expuestas que conforman este fenómeno, puesto que una adecuada identificación del mobbing en sus fases iniciales puede suponer una rápida solución del conflicto si se adoptan las medidas necesarias para ello antes de que la situación de acoso se haya instaurado definitivamente en la empresa.

4. CONSECUENCIAS DEL MOBBING

De acuerdo con diferentes autores como Jacobshagen (2004), Tinaz (2006), Hellesoy (1996) o Cano (2002), entre otros, el mobbing o acoso laboral puede generar una gran variedad de efectos negativos tanto para la víctima, como para la organización y la sociedad en general.

⁹Martin Daza Félix y Pérez Bilbao Jesús. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. 1998.

4.1. PARA LA VÍCTIMA:

a) A nivel físico:

El acoso continuo y sistemático puede provocar en la aparición de patologías psicosomáticas en las víctimas que lo sufren. En la siguiente tabla aparecen resumidos algunos de los diversos problemas físicos que pueden surgir a consecuencia del fenómeno mobbing:

Cuadro nº1
Consecuencias físicas del mobbing (Tabla de elaboración propia)

| | |
|--|--|
| <p>Trastornos Gastrointestinales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Úlcera péptica - Dispepsia funcional - Intestino irritable <p>Trastornos Cardiovasculares</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hipertensión arterial - Enfermedades coronarias - Arritmia <p>Trastornos Respiratorios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asma bronquial - Hiperventilación - Descompensación de la diabetes - Trastornos tiroideos <p>Trastornos Endocrinos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anorexia - Hipoglucemia - Descompensación de la diabetes - Trastornos tiroideos | <p>Trastornos Dermatológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prurito - Dermatitis atópica - Caída de pelo - Sudoración excesiva <p>Trastornos Musculares</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tics - Calambres y contracturas - Rigidez - Dolores musculares <p>Otros trastornos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cefalea y dolor crónico - Ansiedad, fobias - Trastornos inmunológicos - Estrés - Depresión - Trastornos de personalidad - Obsesiones y compulsiones - Drogadicción - Trastornos afectivos |
|--|--|

b) A nivel psíquico:

Pese a que la sintomatología puede ser muy variada, el eje principal de las consecuencias que sufren las víctimas de mobbing es la ansiedad. Asimismo, pueden surgir diversos trastornos emocionales como sensación de fracaso, sentimiento de culpa, frustración, impotencia, apatía y deterioro de la autoestima, y alteraciones en su rendimiento cognitivo que afecten a su capacidad de atención, concentración y memoria. Una duración excesiva de la situación de acoso laboral puede suponer el agravamiento de aquellos problemas preexistentes o la aparición de patologías más graves como la drogodependencia u otras adicciones con el objetivo disminuir la

ansiedad, síndromes de estrés postraumático, cuadros depresivos graves, trastornos paranoides o, en los peores casos, suicidas.

c) A nivel social:

Las víctimas de acoso laboral pueden volverse susceptibles, hipersensibles a la crítica, y extremadamente desconfiadas, manifestando entonces conductas de aislamiento, resignación, retraimiento y evitación, o, por el contrario, desarrollando comportamientos agresivos u hostiles hacia los demás, siendo muy comunes los sentimientos de ira, rencor y deseos de venganza contra su/s agresor/es. Por todo ello, las relaciones interpersonales, tanto dentro del ámbito laboral con sus compañeros de trabajo como fuera de él con sus familiares y amigos, de las personas acosadas pueden verse profundamente afectadas, perdiendo así, poco a poco, sus redes sociales.

d) A nivel laboral:

Los trabajadores víctimas de acoso en su lugar de trabajo adquieren una imagen negativa de sí mismos, al mismo tiempo que experimentan sentimientos de humillación, vergüenza, culpa, insatisfacción y desmotivación, contribuyendo todo ello a que perciban el centro de trabajo como un entorno hostil vinculado al sufrimiento y al miedo. En estas situaciones lo más lógico es que aquellos empleados que sufren mobbing abandonen la organización, sin embargo, en algunos casos eso no se produce debido al miedo a no encontrar otro empleo.

4.2. PARA LA EMPRESA:

El acoso laboral no afecta desfavorablemente solo a la víctima, sino que la organización también sufre sus consecuencias puesto que en la empresa se genera un clima de tensión, una disminución del rendimiento de los empleados y muchos otros efectos negativos:

- **Pérdida de productividad:** Las relaciones establecidas por los empleados para la ejecución de sus tareas pueden verse gravemente perjudicadas debido a los problemas de comunicación, así como de colaboración y cooperación que genera entre los trabajadores una situación de acoso laboral dentro de una organización, provocando así una disminución de la calidad y la cantidad del trabajo que debe desarrollarse. Asimismo, se producirá un incremento del absentismo de la víctima al mismo tiempo que intentará cambiar de empleo, produciéndose, por ende, un detrimento en la fuerza de trabajo de la empresa.

- Mal clima laboral: Cualquier situación de hostigamiento, sobre todo si es continuo y sistemático, genera un ambiente negativo dominado por la desconfianza y el miedo, tanto de las personas que lo están sufriendo como de aquellas que, no participando en el acoso, temen ser las siguientes víctimas. Todo ello perjudica gravemente la motivación de los trabajadores, su confianza, su capacidad de cooperación y de trabajo en equipo, a la vez que se incrementan los conflictos, las quejas y las demandas.
- Aumento de accidentabilidad: La falta de atención debido a la ansiedad que sufren las víctimas de acoso laboral puede derivar en accidentes laborales. De igual forma, estos también pueden ser provocados de manera intencionada, tanto por las personas acosadas con el objetivo de obtener una baja tratando de evitar así acudir al lugar de trabajo donde se sienten vulneradas, como por los agresores que causan incidentes para dañar, aún más, a sus víctimas.

Estas, entre otras, son algunas de las consecuencias que sufren las empresas en las que se dan casos de mobbing. Todas estas formas en las que se ve afectada la organización, además de suponer un incremento de sus pérdidas, contribuyen negativamente sobre su reputación y su imagen y, por ello, es de vital importancia que las empresas sean conscientes de que deben proteger y cuidar a sus empleados del acoso laboral, aunque solo sea por interés propio.

4.3. PARA LA SOCIEDAD EN GENERAL:

En última instancia, y por las razones que hemos visto con anterioridad, cabe hablar de las consecuencias que tiene este fenómeno en la sociedad o comunidad, pues esta sufre la pérdida de mano de obra calificada, bien sea porque no consiguen encontrar trabajo después de denunciar a las empresas en que la fuesen víctimas de acoso laboral, o porque, por lo daños físicos y/o psíquicos sufridos, no pueden volver a trabajar, provocando así un incremento de los costes económicos para el Estado por las bajas laborales, las pensiones de invalidez y las de jubilación anticipada, a los que hay que añadir los gastos derivados de los tratamientos médicos y/o psicológicos necesarios para atender a dichas víctimas.

5. PREVENCIÓN ANTE EL MOBBING

Tal y como se ha comentado en el apartado anterior, el mobbing o acoso laboral, considerado actualmente como uno de los riesgos psicosociales más importantes en el mundo laboral, tiene consecuencias considerables para los trabajadores que lo sufren en

su lugar de trabajo. Por ello, todos los empresarios tienen la obligación legal de proteger a sus empleados frente a ese y otros tipos de riesgos laborales.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, tiene por objeto promover la salud y la seguridad de los trabajadores a través de la aplicación de diversas medidas y mediante el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

- **Artículo 2:** Objeto y carácter de la norma. [...] *“esta Ley establece los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales para la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva”* [...].

La mencionada Ley transpone al Derecho español la Directiva 89/391/CEE, de la que se deriva la aplicación de los siguientes principios de acción preventiva y la necesidad de realizar una evaluación de riesgos:

- **Artículo 14:** Derecho a la protección frente a los riesgos laborales. *“Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo”* [...] *“En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores”* [...].
- **Artículo 15:** Principios de la acción preventiva. *“El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior”* [...].
- **Artículo 16:** Plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva. *“La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales”* [...].

De esta forma, de lo anteriormente expuesto se resume que la Ley 31/1995 obliga a todo empresario a la aplicación de medidas dirigidas a eliminar totalmente, o al menos

minimizar, los riesgos que pueda sufrir un trabajador durante la realización de su actividad laboral.

En lo relativo al acoso laboral, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo propone las siguientes medidas:

a) Medidas preventivas:

En las fases previas a una situación de mobbing, es posible realizar una evaluación y una corrección de aquellas condiciones de riesgo para evitar que un conflicto puntual y aislado se convierta en un caso de acoso laboral. Para ello, deben aplicarse medidas preventivas, entre las que se encuentran:

- El establecimiento, por parte de la organización y de los trabajadores, del compromiso ético de impulsar un entorno libre de acoso y la implantación de un protocolo formal de política para la empresa que determine específicamente cuales son las acciones aceptables y las inaceptables, las normas y los valores de la empresa, los procedimientos de evaluación y las actuaciones consecuentes ante la aparición del riesgo, las ayudas a las víctimas, el procedimiento relativo a la presentación de quejas, las funciones de la dirección, del supervisor, compañero o representantes al respecto, y donde la confidencialidad esté garantizada.
- El diseño del trabajo, de manera que el propio trabajador pueda elegir la forma de realizarlo, promoviendo así su autonomía y control sobre el mismo, reduciendo la monotonía y la repetitividad, evitando el conflicto de rol y manteniendo siempre la transparencia en la política de personal.
- El diseño de canales que permitan una comunicación fluida y eficaz entre los trabajadores que integran una organización.
- La observación y la detección de cambios en la conducta de los trabajadores, como la formación de clanes, el aumento de absentismo o la existencia de tensiones y conflictos entre compañeros.
- El fomento del trabajo en equipo y del trato respetuoso.

b) Medidas correctoras:

En las fases medias y finales de un proceso de mobbing, es posible realizar un análisis del caso concreto y de las posibilidades de mediación en el conflicto para poder intervenir en la resolución del mismo. Para ello, deben aplicarse medidas correctoras, entre las que se encuentran:

- El apoyo médico o psicológico al trabajador, en caso de que proceda.
- La adopción de medidas que favorezcan un ambiente libre de estrés.
- La protección de la víctima frente al riesgo identificado.

- El uso de elementos de apoyo social.
- La realización de un seguimiento mediante grupos de apoyo.

En caso de que la empresa, aún teniendo conocimiento de la existencia de alguna situación de riesgo, no adopte las medidas necesarias para la eliminación, o al menos la minimización, del mismo, esta estará incurriendo en el incumplimiento de su obligación relativa a la prevención de riesgos. Dicha infracción se encuentra tipificada como grave en el artículo 12.1 de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

ANÁLISIS EMPÍRICO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación llevada a cabo en la segunda parte de este trabajo trata de responder al problema central resumido en la pregunta base del presente estudio: ¿La población general comprende realmente qué es el mobbing o acoso laboral? Por ello:

1.1. OBJETIVO GENERAL:

El objetivo general de esta investigación consiste en estudiar y analizar los resultados obtenidos mediante un cuestionario que hemos elaborado nosotros mismos usando como referencia otros diseñados y utilizados por expertos, con el fin de averiguar cuáles son los conocimientos que la población general, es decir, aquellos que no son técnicos o entendidos en la materia, tiene acerca del acoso laboral o mobbing. Para ello, además, tendremos en cuenta diversas variables con el propósito de observar si existen diferencias en sus nociones respecto al tema tratado debido a la edad, al sexo y al nivel jerárquico que ostentan.

1.2. HIPÓTESIS GENERAL:

La ciudadanía en general, es decir, aquellos que no son expertos en la materia, no tienen amplios conocimientos respecto al acoso laboral.

1.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

Los conocimientos que tiene la población general sobre el acoso laboral no varían específicamente según la edad de los sujetos.

Los conocimientos que tiene la población general sobre el acoso laboral no varían específicamente según el sexo de los sujetos.

Los conocimientos que tiene la población general sobre el acoso laboral no varían específicamente según el nivel jerárquico que ostenten los sujetos en la empresa.

2. INVESTIGACIÓN

2.1. MUESTRA:

Para la realización de esta investigación se ha llevado a cabo una encuesta en papel a población de Mallorca, en concreto, a 175 trabajadores, de ambos sexos, de diversas

edades y con diferentes posiciones jerárquicas dentro de organizaciones de distintos sectores, con la finalidad de conseguir, mediante estas tres variables independientes, una perspectiva objetiva dentro de la población escogida.

| | | NIVEL JERÁRQUICO | | | | |
|-------------|---------|------------------|--------------------|----------------|--------------------------|----|
| | | Empleados | Mandos Intermedios | Alta Dirección | | |
| SEXO Y EDAD | Mujeres | Hasta 39 | 56 | 6 | 2 | 64 |
| | | Entre 40 y 56 | 10 | 5 | 2 | 17 |
| | | Más de 56 | 2 | 4 | 1 | 7 |
| | Hombres | Hasta39 | 51 | 10 | 4 | 65 |
| | | Entre 40 y 56 | 7 | 2 | 5 | 14 |
| | | Más de 56 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| | | 128 | 30 | 17 | Total (N=330) | |

2.2. PROCEDIMIENTO:

Para la realización de la presente investigación hemos seguido el plan de acción siguiente:

- a) Realizar una amplia búsqueda bibliográfica de información sobre el mobbing o acoso laboral para poder elaborar un buen marco teórico que nos permita, más adelante, plantear un enfoque empírico.
- b) Tras analizar la información recabada, seleccionar aquella que resulte más relevante y esencial para poder confeccionar un cuestionario que contenga todos aquellos datos sobre el mobbing que, según los expertos, son fundamentales.
- c) Redactar las preguntas que serán incluidas en el cuestionario que nos permitan averiguar si la ciudadanía general tiene asumidos aquellos conocimientos respecto al acoso laboral que los expertos en la materia consideran elementales.
- d) Ultimar los detalles del cuestionario añadiendo una introducción respecto a las finalidades del mismo y las instrucciones a seguir para responder adecuadamente.

- e) Seleccionar una muestra representativa de la ciudadanía general, teniendo en cuenta las variables de edad, sexo y nivel jerárquico, requeridas para obtener una perspectiva objetiva dentro de la población escogida, y solicitar su ayuda para la distribución y la realización del cuestionario.
- f) Recoger los cuestionarios rellenos y analizar los datos obtenidos mediante documentos Excel representados por gráficos comparativos de acuerdo con las variables de edad, sexo y nivel jerárquico.

2.3. INSTRUMENTO:

El objetivo de esta investigación es averiguar si la ciudadanía general cuenta con aquellos conocimientos sobre el mobbing que los expertos de la materia consideran fundamentales y, para ello, hemos elaborado un cuestionario¹⁰ que nos ha permitido analizar los resultados gracias a una muestra representativa de la población.

3. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

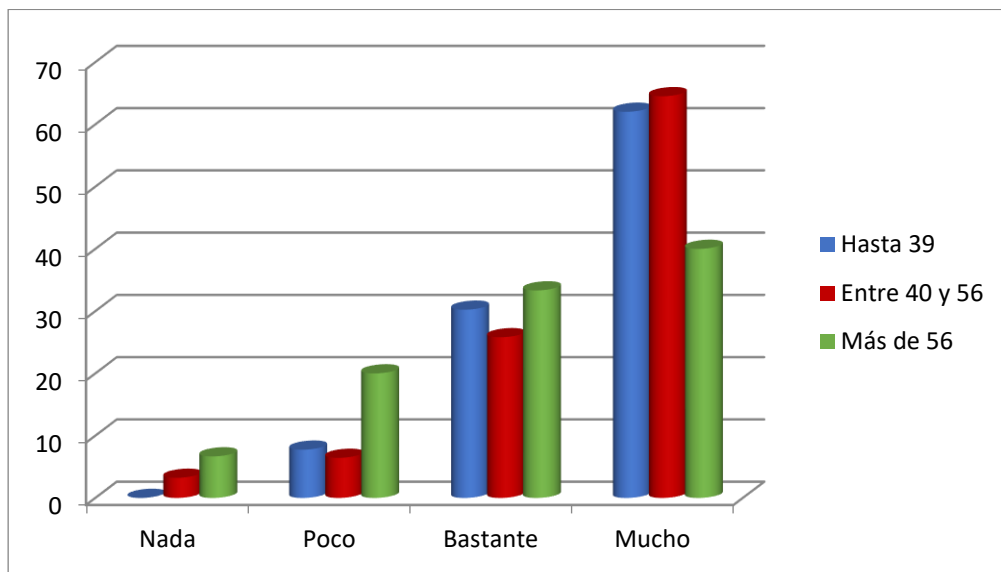
3.1. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS RESULTADOS:

Tras estudiar las respuestas obtenidas a través del cuestionario, hemos seleccionado aquellas preguntas cuyos resultados muestran una diferencia significativa en función de las diversas variables de edad, sexo y nivel jerárquico, para elaborar gráficos comparativos de acuerdo con las mismas, descartando para el presente análisis específico, por ende, aquellas en las que no hemos visto una disparidad relevante.

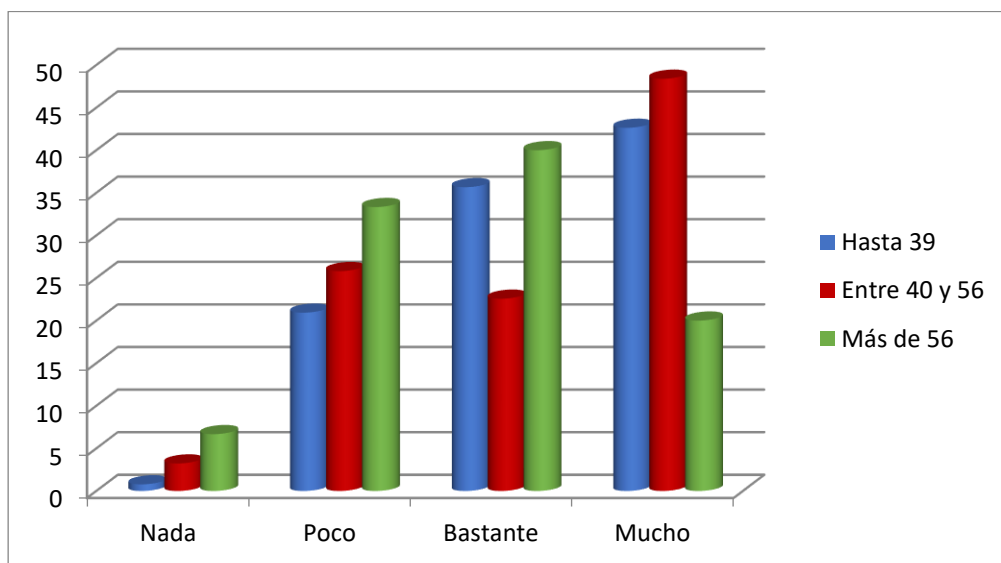
¹⁰ Cuestionario en ANEXO N°1

3.1.1. Gráficos comparativos en función de la variable “EDAD”

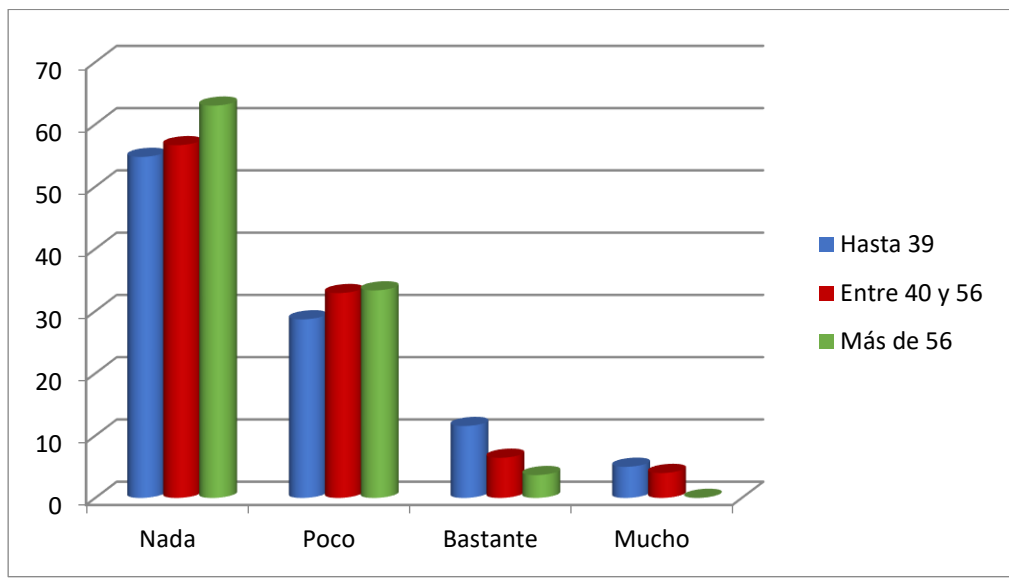
- a) PREGUNTA N°3 DEL CUESTIONARIO: El acoso laboral puede producir problemas físicos y/o psíquicos en las víctimas que lo sufren.



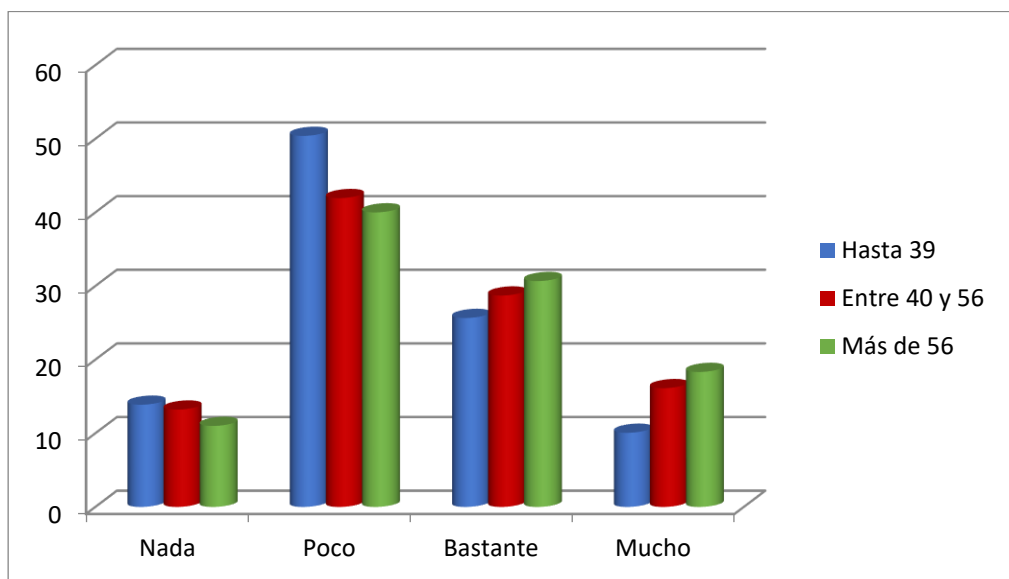
b) PREGUNTA N°5 DEL CUESTIONARIO: Cualquier persona puede sufrir, en algún momento de su vida, acoso laboral.



c) PREGUNTA N°6 DEL CUESTIONARIO: La empresa es responsable, al menos en parte, del acoso laboral.

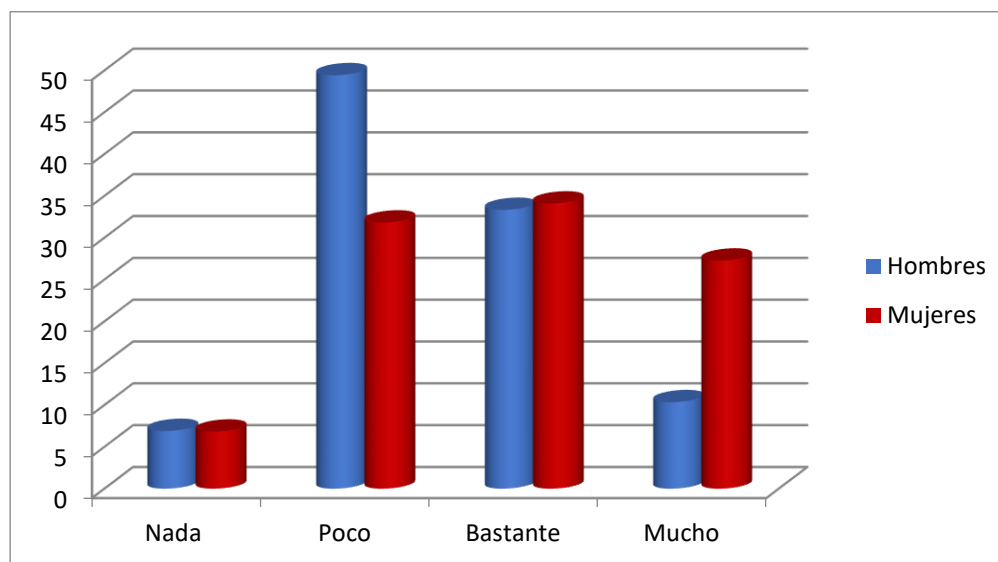


d) PREGUNTA N°10 DEL CUESTIONARIO: La culpa de que los acosadores actúen así es de las víctimas.

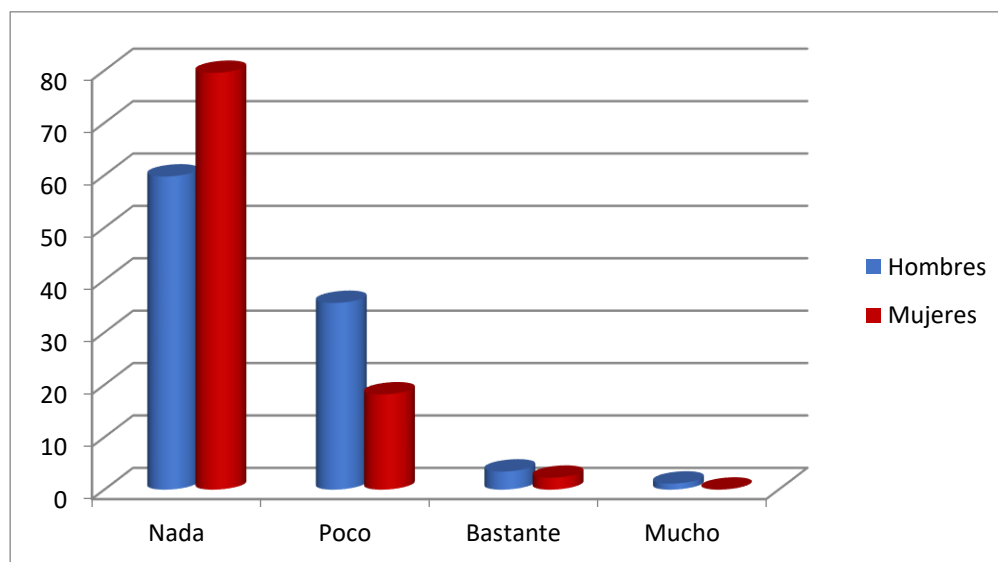


3.1.2. Gráficos comparativos en función de la variable “SEXO”

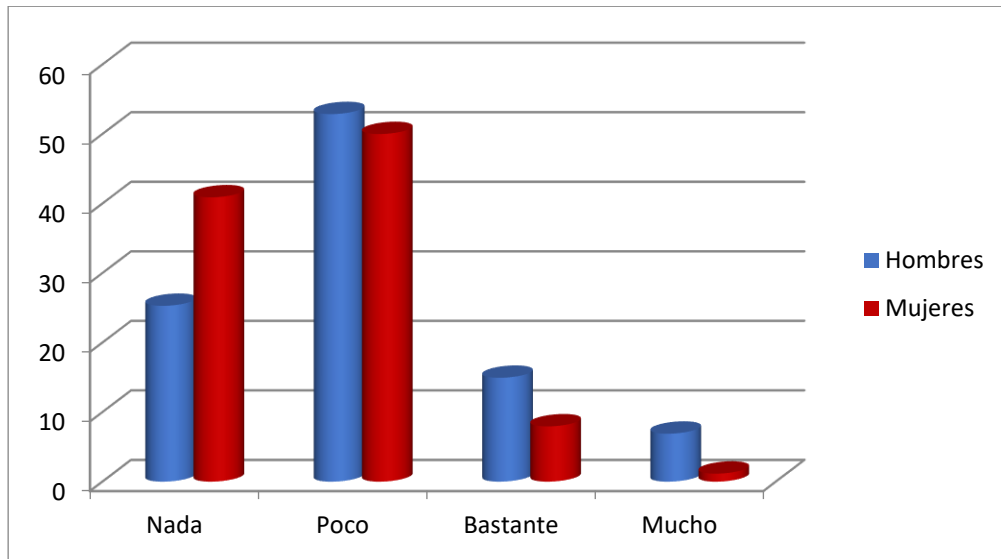
a) PREGUNTA N°2 DEL CUESTIONARIO: El acoso laboral es calificado como tal desde el primer comportamiento de hostigamiento.



b) PREGUNTA N°9 DEL CUESTIONARIO: Las actuaciones de los acosadores se deben siempre a que sufren trastornos mentales.

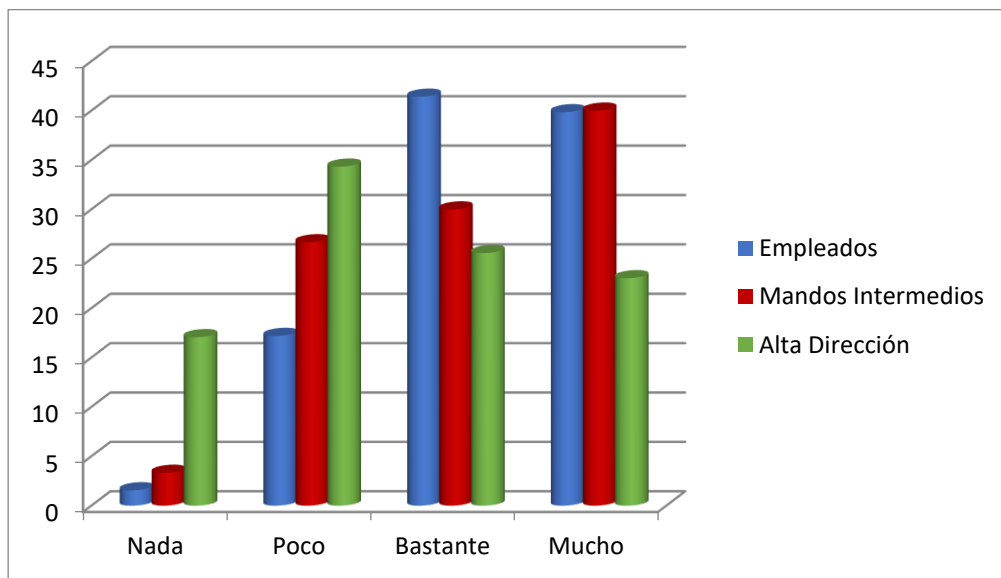


c) PREGUNTA N°10 DEL CUESTIONARIO: La culpa de que los acosadores actúen así es de las víctimas.

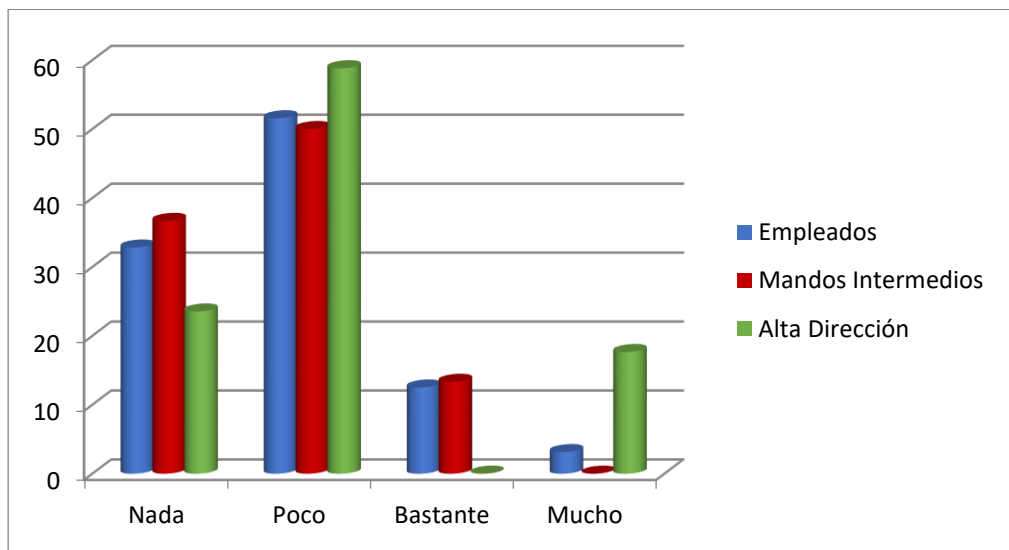


3.1.3. Gráficos comparativos en función de la variable “NIVEL JERÁRQUICO”

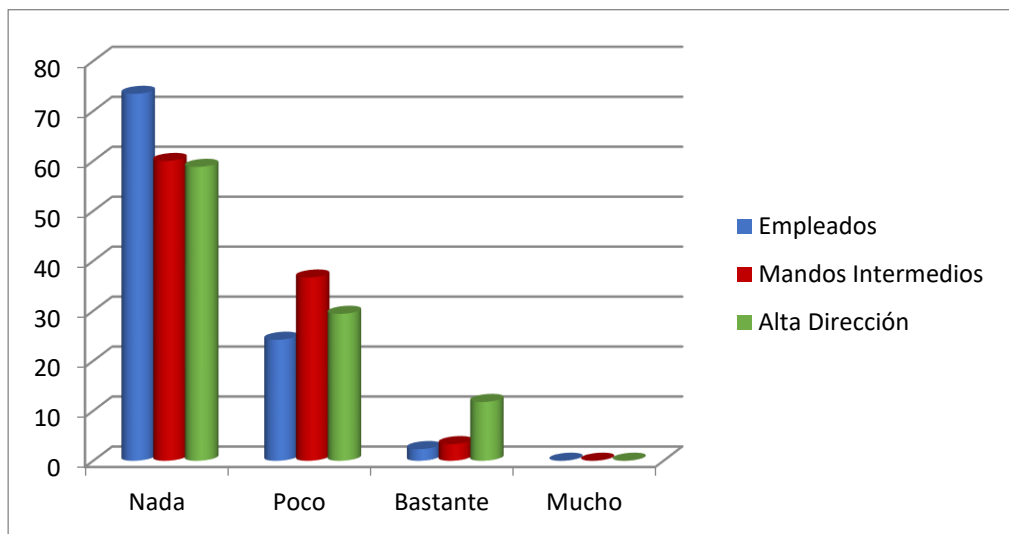
- a) PREGUNTA N°7 DEL CUESTIONARIO: El acoso laboral puede ser una estrategia utilizada por la empresa para deshacerse de un trabajador incitándole al abandono voluntario.



- b) PREGUNTA N°9 DEL CUESTIONARIO: Las actuaciones de los acosadores se deben siempre a que sufren trastornos mentales.



c) PREGUNTA N°10 DEL CUESTIONARIO: La culpa de que los acosadores actúen así es de las víctimas.



3.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Como hemos señalado con anterioridad, este estudio nace con la finalidad de averiguar cuáles son los conocimientos que tiene la población general acerca del mobbing o acoso laboral. Así pues, tras observar los resultados obtenidos mediante un cuestionario elaborado por nosotros mismos y teniendo en cuenta las hipótesis planteadas para la

realización del presente análisis, de los ítems seleccionados y gráficamente representados en el apartado anterior podemos señalar:

- **A nivel general:**

La hipótesis general planteada presume que la ciudadanía general no tiene amplios conocimientos respecto al acoso laboral. Para poder ratificar o, por el contrario, refutar dicha afirmación, hemos abordado en el cuestionario una serie de aspectos relativos al mobbing que, según los expertos en la materia, son fundamentales.

Pese a que más de 65% de los trabajadores encuestados como muestra representativa de la población general afirmó saber bastante o mucho respecto al mobbing (ítem nº1 del cuestionario), hemos podido observar, a través de sus respuestas en el cuestionario, que parte de los diversos grupos estudiados tienen muchas dudas acerca de las diferentes cuestiones tratadas a lo largo de esta investigación, ratificándose así la hipótesis mencionada.

Asimismo, dado que el análisis de las preguntas cuyos resultados han señalado diferencias significativas en función de las diversas variables de edad, sexo nivel y jerárquico será realizado en el siguiente apartado, podemos señalar, respecto a aquellos ítems que han sido descartados para el análisis específico por no haber mostrado una disparidad relevante, que alrededor del 90% de los encuestados están bastante o muy de acuerdo con las afirmaciones “el acoso laboral no siempre es denunciado porque las víctimas tienen miedo a las represalias” (ítem nº8 del cuestionario) y “la mayoría de las víctimas de acoso laboral denunciarían a sus agresores si existiera un protocolo de protección más eficaz” (ítem nº15 del cuestionario), demostrándose así, una vez más, la importancia de seguir realizando investigaciones respecto a este fenómeno tan perjudicial y la necesidad de estudiar la manera de mejorar la protección de las víctimas de acoso para que estas puedan denunciar a sus agresores.

- **A nivel específico:**

Las hipótesis específicas planteadas presumen que los conocimientos que tiene la población general sobre el acoso laboral no varían específicamente según la edad, el sexo ni el nivel jerárquico que ostenten los sujetos en la empresa.

No obstante, los resultados obtenidos a través de las preguntas realizadas mediante un cuestionario a trabajadores de ambos sexos, de diversas edades y con diferentes posiciones jerárquicas dentro de organizaciones de distintos sectores, señalan la existencia de

diferencias relevantes en los conocimientos relativos al mobbing de los sujetos en función de las tres variables independientes mencionadas, refutando así las hipótesis formuladas. Así pues, de acuerdo con los resultados obtenidos en los ítems seleccionados y gráficamente representados en función de las diversas variables, podemos dilucidar:

a) Análisis comparativo en función de la variables “EDAD”

En los gráficos comparativos realizados en base a las respuestas obtenidas mediante el cuestionario, podemos observar como aquellos trabajadores que son mayores de 56 años son bastante más reacios que el resto a creer que cualquier persona puede sufrir, en algún momento de su vida, acoso laboral y, también, que este pueda producir problemas físicos o psíquicos en aquellas víctimas que lo padezcan. Asimismo, un porcentaje de los mismos tiende a pensar que la culpa de que los acosadores actúen así es de las víctimas, al mismo tiempo que creen que la empresa no tiene ninguna responsabilidad respecto a la existencia del acoso laboral en la organización.

De esta forma, podemos resumir que, pese a que son los trabajadores más mayores los que muestran un mayor desconocimiento respecto a los aspectos más relevantes del acoso laboral, resulta alarmante que menos de la mitad de la muestra representativa de la población haya seleccionado la respuesta correcta en diversos de los ítems del cuestionario, demostrándose así, una vez más, que los conocimientos que tiene la ciudadanía general sobre este tema son insuficientes.

b) Análisis comparativo en función de la variable “SEXO”

En los gráficos comparativos realizados en base a las respuestas obtenidas mediante el cuestionario, podemos observar como los hombres son mucho más reacios a tildar de mobbing a una situación de hostigamiento desde el primer comportamiento, considerando, por ende, al contrario que las mujeres, que son necesarias varias muestras de acoso para poder calificarlo como tal. Asimismo, el porcentaje de hombres que tienden a pensar que la culpa de que los acosadores actúen así es de las víctimas o de los trastornos mentales que sufren, es superior al de mujeres.

De esta forma, podemos resumir que, pese a que las nociones de ambos grupos respecto al mobbing son insuficientes, en general, los conocimientos que las mujeres tienen sobre el acoso laboral, y específicamente respecto al hostigador y su comportamiento, son superiores a los de los hombres.

c) Análisis comparativo en función de la variable “NIVEL JERÁRQUICO”

En los gráficos comparativos realizados en base a las respuestas obtenidas mediante el cuestionario, podemos observar como un alto porcentaje de los directivos cree que el acoso no forma parte de una estrategia que puede ser utilizada por parte de la empresa para conseguir el despido de un trabajador sin tener que pagar una indemnización. Sin embargo, al mismo tiempo, un porcentaje de los mismos señala a las víctimas como las culpables de las conductas de hostigamiento de los acosadores, al contrario que la mayoría de los empleados y los mandos intermedios, que opinan que estas no son la razón por la que los acosadores actúan como tal.

Asimismo, también podemos observar cierto estigma, principalmente por parte de algunos empleados y directivos, al justificar un porcentaje de las actuaciones de los acosadores alegando que sufren trastornos mentales.

De esta forma, podemos resumir que, pese a que las nociones de los tres grupos respecto al mobbing son insuficientes, en general, los conocimientos que los mandos intermedios tienen sobre el acoso laboral, y específicamente respecto al hostigador y su comportamiento, son superiores a los del resto de trabajadores.

CONCLUSIONES

Si bien el mobbing ha existido siempre, no es hasta la década de los 80 cuando este concepto se aplica por primera vez a la psicología laboral y, pese a que no existe unanimidad respecto a su definición exacta, gran parte de la doctrina coincide en que dicho concepto hace referencia a toda forma de agresión o abuso sistemático, reiterado y persistente en el tiempo, además de favorecido o, al menos, tolerado por el entorno del resto de la organización, llevado a cabo por uno o varios acosadores en el ámbito de una relación laboral, con el objetivo de dañar moral y/o físicamente a la víctima, con las negativas consecuencias que eso conlleva para su bienestar psicológico, físico y/o social, tanto dentro de la organización laboral como fuera de la misma.

Dicho acoso se puede manifestar de diversas formas, aunque todos ellos se caracterizan por su sistematización, su repetición y su prolongación en el tiempo, bien sea mobbing horizontal, producido entre trabajadores que se encuentran en el mismo nivel jerárquico, mobbing vertical ascendente, producido por los trabajadores hacia sus propios jefes o mobbing vertical descendente, producido por un jefe hacia sus subordinados, siendo este último el más habitual, pudiendo, en cualquier caso, llevarse a cabo mediante violencia física y/o verbal, tanto dentro como fuera de la propia empresa.

Este fenómeno, que se desarrolla a lo largo del tiempo a través de diversas fases que van desde embaucar a la víctima, la aparición de un conflicto, el mobbing propiamente dicho, la intervención de la empresa sin la obtención de una resolución positiva en la mayoría de los casos y, finalmente, el abandono de su puesto de trabajo por parte de la víctima, es un problema trascendental para todos, pues no afecta solamente a los trabajadores que son víctimas directas del acoso, sino que la organización en la que tiene lugar y la sociedad en general también sufren sus consecuencias.

Todo ello demuestra que el acoso laboral no es un mero conflicto o disputa entre dos o más compañeros, sino que es un problema organizacional. De esta forma, es necesario que todas las empresas cuenten con las herramientas adecuadas para poder identificar y evaluar los riesgos psicosociales con el objetivo de prevenir las situaciones de acoso y, del mismo modo, para poder detectar y actuar frente a aquellas que ya se hubieran producido.

Así pues, a pesar de que se han logrado grandes avances respecto a este tema con la finalidad de prevenir las situaciones de mobbing o acoso laboral en las organizaciones y proteger a las víctimas que lo sufren, es necesario seguir investigando para poder eliminar definitivamente este riesgo laboral que constituye una problemática actual y presente en las empresas y que genera graves consecuencias.

Asimismo, la investigación realizada en la segunda parte de este trabajo nos ha permitido contrastar las hipótesis formuladas al inicio de la misma, pudiendo, por ende, concluir que:

- La ciudadanía general, es decir, aquellos que no son expertos en la materia, desconocen algunos de los aspectos más relevantes y fundamentales del mobbing. Igualmente, podemos afirmar que continúa existiendo en la sociedad cierta estigmatización, pues por ello vemos como un porcentaje de la muestra representativa de la población ignora los riesgos y las graves consecuencias que puede acarrear el acoso laboral o como adjudican parte de culpa de que los acosadores actúen como tal a las víctimas.
- Respecto a las variables de edad, sexo y nivel jerárquico tenidas en cuenta durante la investigación para poder obtener una perspectiva objetiva dentro de la población escogida, podemos dilucidar que, pese a que las nociones de todos los grupos analizados respecto al mobbing son insuficientes, aquellos formados por los trabajadores y trabajadoras mayores de 56 años, por los hombres en general y por aquellos que ostentan cargos directivos son los que muestran un mayor desconocimiento respecto al acoso laboral.
- Cerca del 90% de los encuestados coincide en la insuficiencia y/o la inadecuación de los protocolos de prevención y de actuación que tienen las empresas para hacer frente al acoso laboral así como en la necesidad de mejorar la protección de las víctimas en sus lugares de trabajo.

BIBLIOGRAFIA

Fernández, M. (2011). Acoso laboral o mobbing, extraído en: www.elmobbing.com/consecuencias-mobbing-acoso-laboral.

Hirigoyen, M. F. (2001). El acoso moral en el trabajo. Buenos Aires. Ediciones Paidós.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009). Acoso psicológico en el trabajo: definición, extraído en: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf.

El delito de acoso laboral o mobbing. (2019), extraído en: <https://www.iberley.es/temas/delito-acoso-laboral-mobbing-48411>

Piñuel, I. (2001). Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo (Vol. 67). Santander: Editorial Sal Terrae.

Romero-Pérez, J. E. (2005). Mobbing Laboral: acoso moral psicológico. Revista de Ciencias Jurídicas, (111), 131-162.

Lafont Nicuesa, L. (2008). El delito de acoso moral en el trabajo. Valencia: Tirant lo Blanch.

Ausfelder, T. (2002). Mobbing. El acoso moral en el trabajo. Barcelona: Océano Ámbar.

Fuertes, J.C. (2004). ¡Mobbing! Acoso laboral. Psicoterrorismo en el trabajo. Madrid: Arán Ediciones

González, D., y Delgado, S. (2008). El acoso psicológico en el lugar de trabajo y antecedentes organizacionales. Boletín de Psicología, (93), 7-20, extraído en: <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N93-1.pdf>

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

Olmedo, M. y González, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento: Acción Psicológica 4 (2), 107-108, extraído en: <http://e->

spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:AccionPsicologica2006-numero2-0005&dsID=Pdf

Ovejero, A. (2010). Psicología social. Algunas claves para entender la conducta humana. Madrid, España. Editorial Biblioteca Nueva

De Rivera, J. G., & Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*, 24(2), 59-69.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Acoso laboral, medidas preventivas, extraído en: <https://www.insst.es/documents/94886/561139/Erga+Formaci%C3%B3n+Profesional.+N%C3%BAmero+106.+Acoso+laboral>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Acoso laboral, medidas preventivas, extraído en: <https://www.insst.es/documents/94886/160640/N%C3%BAmero+75.+ACOSO+PSICOL%C3%93GICO+EN+EL+TRABAJO>

ANEXO N°1

CUESTIONARIO SOBRE EL ACOSO LABORAL

EDAD ____ años

SEXO hombre mujer

NIVEL JERÁRQUICO empleado mando intermedio alta dirección

El siguiente cuestionario será utilizado en el marco de una investigación sobre el mobbing o acoso laboral con el objetivo de analizar los conocimientos que tiene la población general respecto a dicha materia.

Para rellenarlo, califique cada ítem marcando con un X solo UNO de los valores, según esté o no usted de acuerdo con el enunciado, siendo 1 el valor más bajo, correspondiendo a su menor grado de acuerdo, y 4 el valor más alto, correspondiendo a su mayor grado de acuerdo. Para sus respuestas tenga en cuenta la siguiente escala:

El uno (“1”) si no está **nada de acuerdo**

El dos (“2”) si está **poco de acuerdo**

El tres (“3”) si está **bastante de acuerdo**

El cuatro (“4”) si está **muy de acuerdo**

Recuerde que solo debe marcar un solo número indicando su grado de acuerdo. Muchas gracias por su colaboración.

| Nº | ÍTEMS | CALIFICACIÓN | | | |
|----|--|--------------|---|---|---|
| 1 | Tengo amplios conocimientos sobre el acoso laboral | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | El acoso laboral es calificado como tal desde el primer comportamiento de hostigamiento | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | El acoso laboral puede producir problemas físicos y/o psíquicos en las víctimas que lo sufren | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | El acoso laboral es uno de los principales problemas a los que se enfrentan las empresas | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | Cualquier persona puede sufrir, en algún momento de su vida, acoso laboral | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | La empresa es responsable, al menos en parte, del acoso laboral | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | El acoso laboral puede ser una estrategia utilizada por la empresa para deshacerse de un trabajador incitándole al abandono voluntario | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 8 | El acoso laboral no siempre es denunciado porque las víctimas tienen miedo a las represalias | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 | Las actuaciones de los acosadores se deben siempre a que sufren trastornos mentales | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | La culpa de que los acosadores actúen así es de las víctimas | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 | Normalmente, los compañeros de trabajo ayudan a las víctimas | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | Las cifras de mujeres y hombres que sufren acoso laboral son muy similares | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | Las personas mayores suelen sufrir más acoso laboral que las jóvenes | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | El acoso laboral siempre es ejercido por un jefe hacia uno de sus subordinados | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | La mayoría de las víctimas de acoso laboral denunciarían a sus agresores si existiera un protocolo de protección más eficaz | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16 | Todas las empresas cuentan con protocolos de actuación para hacer frente a las posibles situaciones de acoso laboral | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17 | El acoso laboral puede tener consecuencias psíquicas, físicas y/o sociales para las víctimas | 1 | 2 | 3 | 4 |