



Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Trabajo Fin de Grado

Curso 2016/2017

Convocatoria diciembre

Orientación: Revisión e investigación bibliográfica

Título: Acoso psicológico en el trabajo - *Mobbing*: una revisión sistemática

Autor: Daria Arenas Selva

Tutor: Ángel Solanes Puchol

Elche, a 12 de diciembre de 2016

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo, dada la repercusión social del acoso psicológico en el trabajo y considerado como un grave problema de salud laboral en aumento, es estudiar, tras una revisión sistemática, los principales datos relevantes en torno al mismo como, por ejemplo, principales autores, variables, tipos de estudios, datos de prevalencia, etc., llevados a cabo en los últimos años. Así como los sujetos intervinientes del mobbing, sus tipos, fases y los efectos negativos que provoca tanto en las víctimas, como en las organizaciones. Finalmente se discuten los resultados de este trabajo, las limitaciones y utilidades de los perfiles victimológicos obtenidos por parte de trabajadores que sufren mobbing, o acoso laboral.

Palabras clave: Mobbing, Acoso psicológico en el trabajo, Acoso laboral, Hostigamiento en el trabajo, Revisión sistemática.

ABSTRACT

The objective of the present study, given the social repercussion of psychological harassment at work and considered as a serious problem of increasing occupational health, is to study, after a systematic review, the main relevant data about the same as, for example, main Authors, variables, types of studies, prevalence data, etc., during last years. As well as the subjects involved in mobbing, their types, phases and the negative effects it causes in both victims and organizations. Finally, the results of this work, the limitations and utilities of the victimological profiles obtained by workers suffering from mobbing, or harassment are discussed.

Key words: Mobbing, Psychological harassment at work, Workplace Harassment, Harassment at work, Systematic review.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el acoso psicológico en el trabajo o *mobbing* supone un grave problema, tanto por su prevalencia como por la repercusión negativa que tiene en la salud de los trabajadores y en los resultados de la empresa.

Según Heinz Leymann (1990), profesor alemán y pionero en la definición de este término, que aparece en la década de los 80, *el mobbing* o terror psicológico, es 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 con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”.

Por otro lado, Piñuel y Zabala (2001) definen *el mobbing* como el “continuo maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”.

Datos de prevalencia

Los datos sobre la prevalencia del *mobbing* varían en función de cada país, e incluso dentro del mismo, según aspectos como el sector, si la organización es pública o privada, etc. La encuesta de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo publicada por La Organización Internacional del Trabajo en el año 2000, en la que 13 millones de trabajadores europeos habrían sufrido acoso laboral, es decir, una de cada cuatro personas habría sufrido algún tipo de acoso psicológico en el trabajo (Martínez, Irurtia, Camino, Torres y Queipo, 2012).

El “Proyecto de Opinión de la Comisión de Derechos de la mujer e Igualdad de Oportunidades para la Comisión de Empleo y Asuntos Sociales” y según la mayoría de estudios existentes mantienen que este tipo de violencia afecta en gran medida a las mujeres, es el género femenino quien padece esta situación en mayor número de víctimas y, en concreto, las mujeres de más de 40 años, las más afectadas.

Por otro lado, también es importante destacar el nuevo problema al que se enfrentan las mujeres españolas. En general, está afectando al género femenino y se denomina “*mobbing maternal*”, Estadísticas españolas muestran que nueve de cada diez mujeres españolas embarazadas sufre “*mobbing maternal*” en su ámbito laboral, y de ese porcentaje el 25% de ellas, son despedidas.

Tipos

Los tipos de *mobbing* que existen en una empresa pueden clasificarse en relación a diferentes criterios, aunque el más utilizado según investigaciones es el que establece la clasificación según la posición jerárquica del acosador y la víctima en la empresa. Atendiendo a tal clasificación., distinguimos los siguientes tipos de *mobbing* : *mobbing* descendente, (el acosador ocupa una posición jerárquica superior a la víctima); *mobbing* horizontal (posición jerárquica del acosador igual a la víctima); *mobbing* mixto, vertical y horizontal (pudiendo llegar a este tipo de *mobbing*, mediante dos vías), el superior jerárquico actuando como acosador, crea un efecto reflejo en los miembros de la organización, y un *mobbing* de tipo horizontal hacia uno de tipo vertical, convirtiéndose el superior en acosador o cómplice. Y por último *mobbing* ascendente (el acosador ocupa una posición jerárquica inferior a la víctima).

Fases del mobbing

Para comprender el proceso del *mobbing* Verona y Santana (2012), proponen que se consideren las siguientes fases:

Fase I. Seducción: esta primera, es una fase decisiva, ya que su carencia no permitirá que se produzca el acoso. El objetivo de esta estrategia es el conocimiento de las debilidades de la víctima. El acosador aún no ha manifestado su potencial violento y de forma engañosa actúa para ganarse a su víctima a través de diferentes acciones, de forma muy positiva.

Fase II. Conflicto: varios expertos definen el *mobbing* a partir de esta fase. La aparición de conflictos interpersonales en las empresas, como consecuencia de la existencia de grupos personales que comprenden distintos intereses y objetivos, es normal, dando

lugar a que se originen pequeños roces o disputas puntuales, que bien pueden ser solucionados mediante dialogo y comunicación, o bien que pueden dar lugar al origen de un problema mayor, pudiendo conducir al acoso psicológico, siendo el motivo una mala resolución del conflicto anteriormente presentado. Es una fase de poca duración, ya que las intenciones del acosador van más allá que persistir en el conflicto.

Fase III. Acoso: esta fase es la más duradera y fuerte, el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en su víctima, siendo su objetivo apartar socialmente, desacreditar y ridiculizar a la misma. Para ello, el acosador tiende a buscar el apoyo de otros miembros de la organización, poniéndolos de su parte para llevar a cabo su plan. La víctima desconociendo lo que está sucediendo puede incluso llegar a sentirse culpable, preguntándose que es lo que ha hecho mal, aunque si bien por otra parte negando la evidencia ante la pasividad. *El mobbing* ha comenzado.

Fase IV. Intervención desde la empresa: el problema se difunde a la dirección de la empresa, pudiendo esta poner en práctica, varias formas de actuación. La empresa puede actuar de una forma positiva, para dar una solución al conflicto, para ello examinará el caso, alejando mientras tanto a la víctima del acosador mediante un cambio de puesto de trabajo, descubre la estrategia de hostigamiento y estructura diferentes mecanismos para evitar el mismo tipo de actuaciones en un futuro, sancionando al acosador. En cambio, si la empresa decide actuar de una forma negativa, suele ver a la víctima como el problema principal a combatir, no se molesta en una investigación detallada y más amplia del caso, sumándose por tanto al entorno acosador de la víctima.

Fase V. Solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto: en un intento de superación de la situación de acoso psicológico la víctima acude a la ayuda de profesionales, (psicólogos, psiquiatras, o neurólogos), pudiendo recibir por parte de estos, desde un primer momento, diagnósticos erróneos respecto a su problema, lo cual aumenta el sufrimiento de la víctima, puesto que se le hace responsable del problema laboral que está sufriendo, o por atender únicamente a los síntomas que presenta, depresión, ataques de pánico, ansiedad etc, sin atender realmente al contexto global que produce los síntomas; o bien por otra parte, pudiendo prestar una ayuda inestimable a la víctima por experiencia en el conocimiento del tema. En

determinadas ocasiones, ni aun estando en incapacidad médica los acosadores cesan en su acoso, llegando incluso a regodearse de haber hundido a una persona, y dándola por desaparecida en la organización.

Fase VI. Exclusión de la vida laboral: esta última fase desemboca en el abandono de la víctima de su puesto de trabajo o bien solicitar un traslado de puesto de trabajo, tras haber pasado por largas temporadas de baja y viéndose obligadas llegadas a este punto, sin otra opción profesional interna ya que la víctima se encuentra realmente afectada llegados a esta fase del proceso. El mobbing genera un sufrimiento a la víctima el cual va en aumento al pasar de una fase a otra, en los casos más extremos los trabajadores pueden llegar incluso al suicidio.

Sujetos intervinientes

Los sujetos intervinientes en el mobbing son: el sujeto activo de la agresión o agresor, aquella persona que lleva a cabo el acoso laboral de manera individual o colectiva en contra de uno o varios trabajadores en la empresa, actuando bajo una conducta de hostigamiento psicológico, y bajo la necesidad de tener dominio absoluto sobre los demás, con el objetivo de marginarlas, degradarlas y despreciarlas frente al resto de trabajadores. El perfil del acosador se corresponde con personas envidiosas, manipuladoras, perversas y egocéntricas.

Por otro lado, encontramos el sujeto pasivo o víctima de la agresión que pueden dividirse en tres grupos, a) personas eficaces y trabajadoras que ponen en evidencia su carisma, y pretenden imponer reformas, vistas por el agresor como un peligro o amenaza de su status actual, b) personas brillantes, atractivas, carismáticas, independientes, alegres, con capacidad de liderar, envidiables por parte del agresor que teme perder su reputación. Y c) personas vulnerables, débiles, carentes de capacidad de defensa o depresivas, consideradas víctimas fáciles para el agresor.

Y por último, encontramos a la tercera parte implicada en el proceso, que correspondería a los cómplices, correspondiéndoles este perfil a personas débiles, inseguras, con fuerte relación de dependencia con el acosador, sometidos a sus órdenes y manipulación por miedo a convertirse en la siguiente víctima. A su vez, dentro de este grupo, encontramos de manera implícita y pudiendo estar escondidos, a los “aprendices

de acosadores”, pudiendo convertirse ellos en los próximos acosadores si el proceso en la organización no se detiene.

Efectos

Los efectos o daños que el *mobbing* provoca en las víctimas que lo padecen, se manifiestan y aparecen de forma gradual, a través de la depresión, estrés, ansiedad, insomnio, hipersensibilidad, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga, cambios de personalidad, trastornos psicósomáticos y depresión. Todos ellos, afectan a tres niveles, psíquico, físico y social, siendo el nivel psíquico el que abarca más protagonismo, debido a los síntomas más comunes como son el estrés y la ansiedad.

Además, también provoca una serie de consecuencias negativas para la organización, disminuyendo la productividad, calidad, rendimiento de la misma y generando un ambiente laboral negativo.

Herramientas de evaluación del mobbing /Mobbing en España: Barómetro Cisneros

Principalmente existen dos formas diferentes de estudiar este fenómeno, por un lado, distinguiríamos los trabajos de estudios de casos, los cuales adoptan una perspectiva clínica, y por otro lado, los trabajos de investigación empíricos cuyo objetivo fundamental es analizar empírica y científicamente dicho fenómeno (Hoel, Rayner y Cooper, 1999)

Por un lado, y dada la importancia de los cuestionarios de orientación empírica, como instrumento de medida más utilizados en toda Europa, el más destacado es el “Inventario de Leymann sobre Terrorismo Psicológico” que consta de 45 ítems que describen conductas de acoso psicológico. Los sujetos deberán responder si han sufrido o no dichas conductas de acoso, de forma dicotómica. A su vez, Leymann incluye en su test cinco apartados diferentes: a) limitar la comunicación, b) limitar sus contactos sociales, c) desprestigiar su persona ante sus compañeros d) desacreditar su capacidad profesional y e) comprometer su salud.

Por otro lado, el Barómetro Cisneros sobre violencia en el entorno de trabajo, elaborado por el profesor Iñaki Piñuel y Zabala (2002), fue la primera herramienta que se utilizó para evaluar de manera periódica los índices de violencia y el estado en el entorno laboral y, por tanto, la incidencia del fenómeno del acoso psicológico en España. Fue aplicado por primera vez en el año 2001 a trabajadores en activo de todos los sectores de actividad de la comunidad de Madrid. En este informe, se recoge una muestra amplia, con unas 1000 encuestas válidas, considerándose la primera investigación monográfica sobre el *mobbing* en España. Fue elaborado de modo que los participantes puedan contestar en el orden propuesto, sin conocimiento hasta la pregunta número 47 que los comportamientos sobre los que se les ha consultado anteriormente en la parte del barómetro, tipifican el fenómeno de *mobbing*, o acoso psicológico en el trabajo.

A su vez, el cuestionario Cisneros II (Cuestionario Individual sobre PSicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales, realiza por primera vez, una topografía y ordenación de las conductas de hostigamiento laboral más frecuentes en el *mobbing*, presentando resultados referentes a los daños sobre salud física y psicológica más significativas entre las víctimas de *mobbing*.

Por último, también se considera indispensable contemplar diversas variables organizacionales que favorecen o contribuyen a la emergencia del *mobbing*, tales como la cultura organizacional, estilos de liderazgo y grupo organizacional, entre otros.

Objetivo del presente trabajo: formulación de la pregunta de la revisión

Así pues, dada la repercusión social del acoso psicológico en el trabajo, y la creciente legislación que está surgiendo en torno al mismo, el objetivo del presente trabajo, es estudiar, tras una revisión sistemática, los principales datos relevantes en torno a las investigaciones realizadas sobre el acoso psicológico en el trabajo – *mobbing* llevadas a cabo durante los últimos cinco años en castellano como por ejemplo, son: principales investigadores, autores y trabajos más citados, variables, tipos de estudios, etc.

MÉTODO

¿Qué es una revisión sistemática?

La revisión sistemática está compuesta por un conjunto de artículos integrativos, que siguiendo un método explícito, que asegure que los sesgos y limitaciones a los que hacemos referencia en dicha metodología sean los mínimos posibles, consigue resumir la información que se conoce acerca de determinado tema o problema de salud.

Los sujetos de investigación son los propios estudios clínicos o de investigación disponibles en la literatura y en otras bases de datos, de los cuales se extraen los datos a combinar. Las etapas de una revisión sistemática son: formulación de la pregunta de la revisión, definición de las fuentes y del método de búsqueda, definición y aplicación de criterios de selección de los estudios, análisis crítico de los estudios; extracción y síntesis de los resultados de los estudios; y conclusiones e inferencias.

Definición de las fuentes y del método de búsqueda y aplicación de criterios de selección de los estudios: se ha realizado una revisión sistemática de las publicaciones científicas sobre *el mobbing* limitando el intervalo temporal a los últimos cinco años (2011-2016). Para ello se han consultado las bases de datos Redalyc, Scielo, DialNet y PsycINFO, y se han recopilado un total de veinticuatro artículos científicos, que cumplieran los diferentes criterios de inclusión: (1) artículos de revisión bibliográfica, revistas de divulgación científica y estudios empíricos sobre acoso psicológico; (2) artículos publicados entre los años 2011 y 2016; (3) contenido escrito preferiblemente en español, con inclusión del mismo a nivel de España y Latinoamérica. (4) estudios que hicieran referencia a la población, con aceptación de casos prácticos y estudios cuantitativos; (5) artículos que analizaran las variables dependientes e independientes del *mobbing*; (6) los participantes del estudio eran hombres y mujeres de mediana edad y de cualquier etnia, limitándose a población infantil, y pertenecientes a la población activa y (7) artículos a texto completo.

Los criterios de exclusión fueron: (1) estudios cualitativos y que no cumplieran con los criterios de búsqueda seleccionados y (2) artículos de contenido no recopilable o de información repetida anteriormente.

También se han hecho búsquedas en revistas de: “Revista de Psicología Universidad de Antioquia”, “Revista IIPSI”, empleando los mismos criterios de inclusión y no hallando resultado en las mismas.

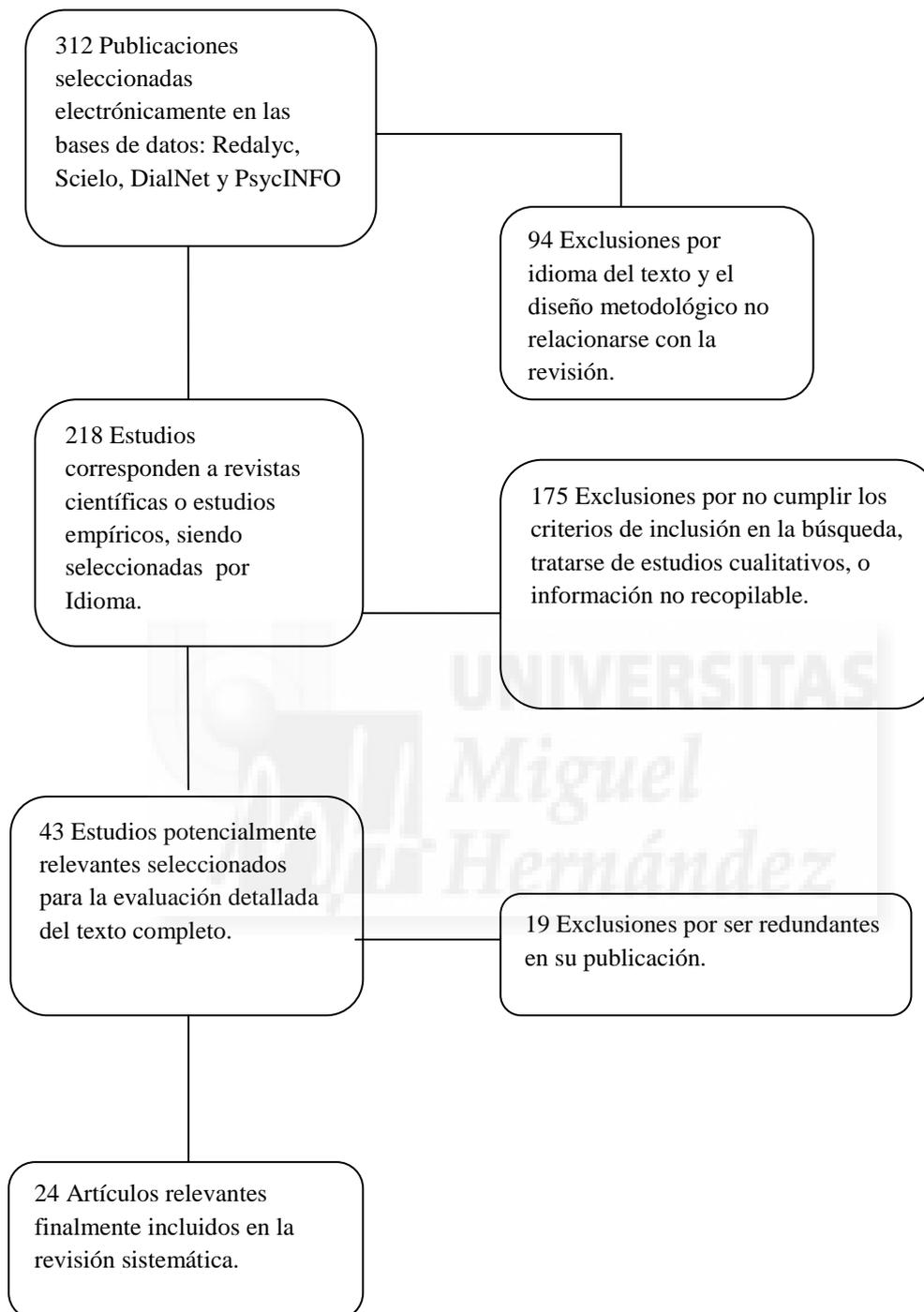
Posteriormente, se procedió a la lectura de los artículos, siendo los hallazgos clasificados y categorizados en base a aspectos más relevantes y comunes, lo que permitió resaltar los aspectos más importantes de la revisión y la eliminación de aquellos que no cumplían los criterios de inclusión, tanto a través de lectura del título y resumen, como de la lectura crítica completa de los trabajos potencialmente relevantes.

Los términos descriptores introducidos en las bases de datos para la búsqueda del material, han sido: *Mobbing*, *Mobbing at Work*, *Harassment at Work*, acoso psicológico en el trabajo, acoso laboral.

RESULTADOS

En la extracción y síntesis de los resultados de los estudios y tras la revisión bibliográfica realizada, según los criterios anteriormente expuestos, han sido incluidos 24 artículos. A continuación presentaremos los principales resultados de los artículos revisados. Los resultados obtenidos en la búsqueda se indican a continuación.

Figura 1. Identificación de los estudios y proceso de selección.



A continuación, en la presente tabla 1, se muestran los autores más citados en los artículos empleados para la revisión, siendo Heinz Leymann el que abarca el mayor porcentaje por orden de relevancia, debido a las veces que ha sido citado en los mismos.

Tabla 1. Autores más citados

Autor	N° Citas	% Aparición
Heinz Leymann	19	79,16%
Einarsen	14	58,33%
Piñuel y Zabala	13	54,16%
Zapf & Cooper.	11	45,83%
Marie France Hirigoyen	6	25%

Prevalencia del mobbing maternal en base a los artículos empleados para la revisión. La carencia de datos dificulta la estimación del efecto global de dicha variable. Según la recogida de datos que nos ha permitido recopilar dicha información, apunta que 9 de cada 10 mujeres sufren mobbing maternal en su ámbito laboral y el 25% son despedidas. Ocurre que en el momento de reincorporarse de nuevo a su puesto de trabajo, para cumplir con sus labores, son relegadas respecto a las funciones que desempeñaban antes del embarazo. Es por tanto que la primera causa de despido y amenazas por parte de la empresa, sigue siendo el embarazo. En la mayoría de los supuestos de *moobbing* maternal no se busca la destrucción de forma directa de la víctima sino, más bien mostrar un ejemplo, en forma de castigo, al resto de trabajadoras acerca de las repercusiones que puede tener sobre su persona.

Tabla 2. Mobbing maternal

	N° Citas	% Aparición
Mobbing Maternal	2	8,33 %

Entre las características sociales y demográficas que nos presenta la recopilación de los datos estadísticos al estudiar estas variables, podemos apreciar la existencia de diferencias a nivel cuantitativo y porcentual entre ambos géneros. Las mujeres están más expuestas a sufrir una mayor incidencia del acoso psicológico en el trabajo que los hombres, alcanzado por tanto, un porcentaje más alto en el estudio. Atendiendo al análisis de la edad de los sujetos afectados por situaciones de mobbing, nos

encontramos que sus edades actuales se distribuyen prácticamente por todo el rango de vida laboral, es decir desde los 16 a los 65 años, siendo la media de 33 a 35 años, dada la carencia de datos nos hemos limitado en el estudio a ofrecer unos datos cuantitativos de manera global.

Tabla 3. Sexo e intervalos de edad de los sujetos afectados por situaciones de mobbing.

Sexo	Prevalencia %	Edad de ambos sexos (en años)
Masculino	4,16%	E. m. 16 - E.M 65
Femenino	33,33%	E. m. 16 - E. M. 65 M. E. 33-35

*E.m. = Edad Mínima, E.M.= Edad Máxima, M.E.= Media de edad.

A continuación, se muestran los diferentes tipos de estudios, utilizados en la revisión sistemática, por orden de relevancia y total del contenido de los mismos. En primer lugar la revisión bibliográfica, o artículos teóricos han sido los más empleados, con un porcentaje casi del 50%, y un total de 11 artículos de esta metodología, en segundo lugar, un total de 9 artículos, hacen referencia a estudios empíricos, alcanzando un porcentaje del 37,50% y, por último, y no por ello menos importante, 4 estudios de casos, al que pertenece un 16,6%. Todos ellos cumplían los criterios de inclusión para llevar a cabo la revisión sistemática. Tras proceder a la lectura de los artículos, siendo los hallazgos clasificados y categorizados en base a aspectos más relevantes y comunes, pudimos resaltar los matices más importantes del contenido de cada uno de ellos, prestando la misma atención a cada uno de los artículos, y otorgándoles la misma importancia, independientemente de su clasificación.

Tabla 4. Tipos de estudios

Tipo de Estudio	Nº	%
Revisión Bibliográfica	11	45,83%
Estudios Empíricos	9	37,50%
Estudios de casos	4	16,6%

Tras la revisión de los artículos se muestra en la siguiente tabla, el porcentaje que abarca cada uno de los sectores correspondientes a los sujetos afectados por mobbing. Lo que las siguientes cifras nos transmiten, por tanto, es que el acoso laboral en el sector público afecta en mayor grado y de forma cuantitativa mayor que en el privado. Dato que se constata con la cuarta encuesta europea sobre las condiciones del trabajo realizada por EUROFOUND, la cual indica que los sectores más afectados por este fenómeno son: administración pública, educación, sanidad y trabajo social, defensa, hoteles y restaurantes.

Tabla 5. Sectores de los sujetos afectados por mobbing

Sectores	%
Sector Público	20,83%
Sector Privado	12,50%

A continuación se presentan en la siguiente tabla, por orden de relevancia y número de citas en los artículos, los datos del porcentaje que alcanzan los síntomas que padecen las víctimas o personas acosadas, derivados de una situación de acoso psicológico.

Observamos por tanto, que la ansiedad y la depresión, abarcan los porcentajes más altos y son considerados los principales síntomas más frecuentes y comunes en los trabajadores, pudiéndose producirse a causa de la exposición prolongada del estrés.

Piñuel (2004) considera que en España hay unas 100.000 personas que piensan a diario en quitarse la vida por el maltrato psicológico que sufren en su trabajo de las que unas 500 lo llevan a cabo. La protección de la salud de los trabajadores, debería ser el elemento central de la responsabilidad de las empresas. Por tanto dichas cifras apuntan

varias razones que llevan a pensar que el *mobbing* provoca unos efectos bastante negativos y tiene unas consecuencias nefastas en la salud de los trabajadores, o más bien para el individuo en particular. Estas consecuencias negativas, no alcanzan sólo a la víctima sino que se extienden también a la organización. Cada vez son más los trabajadores que lo padecen, ya que estos efectos aparecen de forma gradual.

Tabla 7. Efectos que el *mobbing* provoca en las víctimas que lo sufren.

Efectos	%
Ansiedad	41,6%
Depresión	41,6%
Estrés	33,3%
Irritabilidad	20,83%
Desconfianza	20,83%
Somatizaciones	16,6%
Hipervigilancia	12,5%
Culpabilidad	8,3%

En la siguiente tabla, se consideran las principales estrategias de prevención e intervención ante el *mobbing*, ya que es necesario recordar la complejidad y el alto grado de importancia del fenómeno que estamos estudiando. Se considera más importante la prevención que el tratamiento o intervención, por ello es necesario contar por parte de las empresas con medidas de prevención eficaces, ya que muchas de las víctimas que han sufrido *mobbing* se encuentran bastante decepcionadas y desprotegidas en cuanto a la ayuda y el apoyo recibido por parte de la organización, aun habiéndolo solicitado.

Dichas estrategias de prevención e intervención han sido ordenadas y plasmadas por orden de relevancia, tras la revisión de los artículos y su aparición en los mismos. Dada

la carencia de datos, simulamos unos datos a nivel global, estimando un porcentaje entre el 4,16 % y el 8,33 % de aparición.

Tabla 8. Principales estrategias de prevención e intervención ante el *Mobbing*

Estrategias de Prevención	Estrategias de Intervención
- Cambio organizacional y cultural.	- Detectar de forma rápida y eficaz la conducta de acoso y
- Red de apoyo social.	proporcionar soluciones y medidas
- Procedimiento de manejo de conflictos.	a fin de detectar futuros casos de acoso psicológico.
- Adecuada aplicación de procedimientos de recursos humanos.	- Sancionar al acosador públicamente por su delito.
- Trabajo en equipo, mayor grado de implicación y participación.	- Facilitar a la víctima ayuda especializada gratuita que precise para su recuperación.
- Simulaciones de acoso e incorporar su detección.	

A continuación se presentan, en base a la relación que prestan con uno de los índices de acoso psicológico medido a partir de la Escala Cisneros, (como es el número de conductas de acoso empleadas), los principales comportamientos estudiados de los acosadores frente a las víctimas de Mobbing, ordenados por orden de relevancia y aparición en los artículos y siendo estas las conductas más frecuentes de los acosadores, guardando relación todas ellas con las principales armas que el acosador utiliza según Leymann.

Como podemos apreciar, los gritos, insultos y amenazas es el principal comportamiento frente a las víctimas por parte de los agresores, pero no obstante, todos ellos, constituyen un conjunto de actos repetitivos y ofensivos, que tienen por objeto la destrucción de la víctima total o parcial, a modo de que esta abandone finalmente su puesto de trabajo.

Tabla 9. Principales comportamientos de los acosadores frente a las víctimas de Mobbing

Comportamientos	%
Gritar, amenazar, avasallar o insultar a la víctima sola o en presencia de otras personas.	37,5%
Ignorarlo o excluirlo hablando a una tercera persona presente, simulando su inexistencia.	33,3%
Poner en peligro la salud del trabajador.	25%
Manipularla para inducirla a errores y culparla y acusarla de faltas.	12,5%
Asignar objetivos o proyectos inalcanzables o imposibles de cumplir en el plazo de tiempo estipulado.	8,3%
Quitarle áreas de responsabilidad, y pasar a un cambio de tareas rutinarias.	8,3%
Invadir su privacidad.	8,3 %

DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio, evidencian que el acoso laboral asume un papel importante y cada vez más presente en el mundo laboral. Los análisis de las diferentes variables, indican que, en primer lugar, las mujeres padecen este tipo de conducta de forma más frecuente que los hombres, sufriendo por tanto una mayor incidencia del acoso psicológico en el trabajo, estando sus edades actuales distribuidas por prácticamente todo el rango de sus vidas laborales.

En segundo lugar, la carencia de datos dificulta la estimación del efecto global de la variable del mobbing maternal. No obstante es un nuevo problema al que se enfrentan cada vez más mujeres en las organizaciones, afectando de forma significativa a su salud, siendo por tanto el embarazo la primera causa de despido y amenazas por parte de la empresa.

Atendiendo a los tipos de estudios empleados para la revisión, siendo los hallazgos clasificados y categorizados en base a aspectos más relevantes y comunes, existe una variedad en los mismos, lo que nos ha permitido la recogida de datos para la construcción del presente trabajo.

En cuanto a los datos laborales, podemos evidenciar que el acoso laboral en el sector público afecta en mayor grado y de forma cuantitativa mayor que en el privado, dato en el que han coincidido gran parte de investigadores.

La sintomatología que presentan las víctimas o personas acosadas derivada de una situación de acoso psicológico es muy diversa. Y aunque el acoso además de provocar consecuencias psíquicas, provoca también consecuencias físicas, sociales y laborales, dado el gran protagonismo que abarca el nivel psíquico, hemos decidido centrarnos en este trabajo, en analizar las principales alteraciones psicológicas que presenta la persona acosada, así como la relevancia de cada una de ellas. Observamos por tanto, que la ansiedad y la depresión, abarcan los porcentajes más altos y son considerados los principales síntomas más frecuentes y comunes en los trabajadores, pudiéndose producirse a causa de la exposición prolongada del estrés.

Es importante destacar, que el acoso laboral no impacta solo a las personas que lo sufren si no que tiene repercusiones negativas para la organización, siendo la misma el factor clave en el inicio del acoso laboral, haciéndose acompañar de determinados estilos de liderazgo, dinámica de grupos y tipo de comunicación vinculados a determinado tipo de cultura organizacional favorecen la aparición del mobbing.

Dada la complejidad y el alto grado de importancia del fenómeno que estamos estudiando, las medidas preventivas deben ir encaminadas a mejorar la organización y la gestión de los conflictos. Por ello es importante la adopción por parte de las empresas de medidas preventivas eficaces para impedir el desarrollo del mismo. Al igual que lo es, saber detectar el acoso en sus primeras fases mediante la elaboración de medidas o estrategias de intervención para ayudar a la persona que está siendo víctima de acoso.

En definitiva, las empresas que cuenten con una organización idónea de los puestos de trabajo y unos superiores que controlan de forma sistemática lo que está ocurriendo y sienten gran preocupación por el ambiente laboral, no van a contribuir en el desarrollo del mobbing.

Por último, hemos considerado de importancia destacar los principales comportamientos de los acosadores frente a las víctimas del mobbing. Si bien todas ellas guardan relación con las principales armas empleadas por el acosador según Heinz Leymann. Todos estos comportamientos constituyen un conjunto de actos repetitivos y ofensivos, que tienen por objeto la destrucción total o parcial de la víctima, de modo que esta abandone finalmente su puesto de trabajo.

CONCLUSIONES

A modo de conclusión, cabe señalar que los resultados del presente estudio evidencian que:

1. El acoso laboral o mobbing, está cada vez más presente en el mundo laboral y el número de trabajadores afectados es cada vez más significativo. Tal y como ha quedado demostrado en el estudio del presente trabajo, existe evidencia empírica de la notable influencia y repercusiones que el mismo supone en la salud y calidad de vida de la persona acosada.
2. A este tipo de violencia está más expuesto el género femenino, afectando a la integridad y la dignidad de las mujeres, sufriendo por tanto mayor número de acoso psicológico en su puesto de trabajo frente a los hombres. Estando ambas edades actuales distribuidas por prácticamente todo el rango de sus vidas laborales, siendo la media de edad de 33 a 35 años.
3. Dada la existencia del mobbing maternal, la prevalencia de estudio del mismo es muy baja, con una estimación del 8,33%, siendo este un problema al que se enfrentan muchas mujeres a lo largo de su vida laboral.
4. El autor más citado es el profesor y doctor en psicología del trabajo Heinz Leymann con casi un 80% de citas en los artículos publicados sobre mobbing. Pionero en ofrecer una definición del termino *mobbing*, a la cual hacemos referencia para introducir el presente trabajo.
5. Los tipos de estudios empleados para la revisión presentan una gran variedad, pero la carencia de estudios de tipo empíricos o casos clínicos dificulta la estimación de muchas variables, a la que hemos atendido de forma global y genérica.
6. Aunque en números estudios se afirma que hay mayor prevalencia del mobbing en el sector público que en el privado, en nuestro trabajo sólo podemos afirmar que hay un mayor número de investigaciones sobre el acoso psicológico en el trabajo en el sector público que en el privado.
7. La sintomatología que presentan las víctimas o personas acosadas derivada de una situación de acoso psicológico es muy diversa. Y el acoso además de provocar consecuencias psíquicas, provoca también consecuencias físicas, sociales y

laborales, abarcando el nivel psíquico mayor protagonismo. Por tanto este fenómeno supone efectos negativos tanto para las personas que lo padecen como para las organizaciones, disminuyendo el rendimiento, la calidad y la productividad de éstas y generando un ambiente laboral negativo.

8. Resulta de gran importancia la adopción por parte de las empresas de medidas preventivas eficaces para impedir el desarrollo del mobbing, al igual que lo es, saber detectar los casos de acoso en las organizaciones, mediante la elaboración de medidas o estrategias de intervención.
9. Los comportamientos de los acosadores frente a las víctimas del mobbing constituyen un conjunto de actos repetitivos y ofensivos, que tienen por objeto la destrucción total o parcial de la víctima, de modo que esta abandone finalmente su puesto de trabajo.

LIMITACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio contiene algunas limitaciones que conviene señalar, muchas de las cuales se han hecho referencia en el método del presente trabajo.

En este sentido, se han estudiado artículos publicados entre los últimos cinco años, de contenido escrito en español, a nivel de España, y Latinoamérica lo que dificulta posiblemente una aportación más amplia de datos. Por tanto, es importante, por un lado, ampliar las revisiones y, por otro, también a otros idiomas, principalmente el inglés.

SUGERENCIAS Y PROSPECTIVAS DE INVESTIGACIÓN Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN PRÁCTICA

Teniendo en cuenta las limitaciones del presente estudio, considero necesario plantear estudios sobre mobbing maternal, con mayor estimación de porcentajes, dada la apreciación de la baja prevalencia o carencia de los mismos.

El planteamiento de revisiones sistemáticas que abarque periodos más amplios y de más países, revisiones que se adapten más a la edad de los sujetos acosados de forma que se

puedan obtener resultados más concisos, y por último, que se estudien las máximas variables sociodemográficas posibles. En este sentido, también cabría potenciar la inclusión del estudio de variables sociolaborales, estimando de forma más amplia y concisa porcentajes referentes a las mismas.

Revisiones que cuenten con mayor número de estrategias de prevención e intervención del mobbing, ya que se considera importante la adopción de medidas preventivas para frenar el acoso psicológico así como la detección del mismo por parte de las organizaciones.

Por último, también son necesarios revisiones de estudios que incluyan distintas variables personales relevantes: perfiles de los acosados, de los acosadores, estrategias de afrontamiento de los acosados, etc.

REFERENCIAS

- Arciniega, R. S. (2012). Factores organizacionales en la comprensión del mobbing. *Psicología Iberoamericana*, 20(1), 80-90.
- Avargues, M. L., León, J.M., y Guillén, C. (2004). Prevención del mobbing: una estrategia de intervención psicosocial. *Encuentro en Psicología Social*, 2(1), 312-315.
- Carretero, N., Luciano, J.V., y Gil-Monte, P. R. (2011). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo. *Psicothema*, 23(4), 617-623.
- Chávez, B. F. (2012). El “mobbing” y otros obstáculos para el desarrollo laboral de las mujeres. *SPCS Documento de trabajo*, 19.
- De la Torre, M. y Rodríguez, R. (2013). Psicoterapia del Acoso Psicológico en el Trabajo. Un caso clínico. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 22(2), 131-138.
- Déniz, J. J., Santana, R., Verona, M. C. (2014). Consecuencias y responsabilidades de la empresa ante el mobbing. *Ciencia y Sociedad*, 39(3), 413-440.

- García-López, L. J., Irurtia, M. J., Caballo, V. E., y Díaz, M. M. (2011). Ansiedad social y abuso psicológico. *Behavioral Psychology /Psicología Conductual: Revista Internacional Clínica y de la Salud*, 19(1), 223-226
- Giner, C.A. (2012). Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. *Anales de derecho*, 30, 254-296.
- Gómez, I. C., y Hernández, L.M. (2014). La comunicación en tres casos de acoso laboral. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 10(2), 307-320.
- González-Trijueque, D. (2014). Programa para el control del estrés aplicado a una víctima de mobbing: estudio de un caso. *Ciencias Psicológicas*, 8(2), 151-162.
- González-Trijueque, D., y Graña Gómez, J. L. (2013). Perfiles Victimológicos en Trabajadores acosados en su lugar de trabajo: Niveles de psicopatología y burnout. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 22(2), 121-130.
- Hernández, U. I., Segura, A. L., y Ballesteros, J.C. (2013). Acoso psicológico en el trabajo y su relación con síntomas psicopatológicos. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 18(2), 359-371.
- Kahale, D.T. (2015). El acoso laboral en España: las diferencias con las actitudes arbitrarias del empresario. *Revista Internacional y Compara de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 3(3), 197-217.
- López, M.Á., Vázquez, P., y Montes, C. (2012). Perfil de la víctima de mobbing en Galicia. Especial atención a las diferencias de género. *Revista Galega de Economía*, 21(1), 1-19.
- López, A., y Ufarte, M. J. (2013). El mobbing en la profesión periodística: Análisis empírico del acoso psicológico en el trabajo y su influencia en el periodista y en la empresa informativa. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 19(2), 1017-1148.
- Martínez, M., Irurtia, M.J., Camino, C., Torres, H., y Queipo, D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o Mobbing: patología emergente. *Gaceta internacional de la ciencias forense*, 3(8).

- Matud, M. P., Voltres, D., del Pino, M.J., Velasco, T., y Sánchez, L. (2013). Acoso Laboral en Mujeres y Hombres: Un estudio en la población española. *Salud de los Trabajadores*, 21(1), 19-30.
- Meseguer, M., Sáez, M. C., García Izquierdo, M., y Soler, M.I. (2014). Avances en el estudio del acoso psicológico en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 35(2), 83-90.
- Meseguer, M., Soler, M. I., y García-Izquierdo, M. (2014). El papel moderador de la autoeficacia profesional entre situaciones de acoso laboral y la salud en una muestra multiocupacional. *Anales de Psicología*, 30(2), 573-578.
- Ovejero, A., Yubero, S., y de la Villa Moral, M. (2011). Acoso laboral: un enfoque psicosocial. *Behavioral Psychology*, 19(1), 183-205.
- Ugarte, J. L., y Caamaño, E. (2014). El acoso laboral: tutela y prueba de la lesión de los derechos fundamentales. *Ius et Praxis*, 20(1), 67-89.
- Ugarte, J. L. (2012). El acoso laboral: entre el Derecho y la Psicología. *Revista de Derecho*, 39, 221-231.
- Varela, O., Puhl, S. M., e Izcurdia, M. Á. (2013). Clima laboral y mobbing. *Anuario de investigaciones*, 20(2), 23-26.
- Verona, M. C., y Santana, R. (2012). El mobbing: ¿el crimen perfecto? No, qué más quisieran “algunos”. *Criterio Libre*, 17, 147-176.