

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ
FACULTAD DE MEDICINA



MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ESTUDIO DEL ACOSO LABORAL EN TAM, S.L.

CURSO 2017/2018
CONVOCATORIA JUNIO

Director del Máster: Dr. Antonio Francisco J. Cardona Llorens

Tutora TFM: Dña. Gema Cano de la Casa

Alumna: Margarita M^a Ayete Valdivia

DNI: 35093974E

ÁREA DE PSICOSOCIOLOGÍA



**INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN MASTER DEL MASTER
UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

D/D^a GEMA CANO DE LA CASA., Tutor/a del Trabajo Fin de Máster, titulado ESTUDIO DEL ACOSO LABORAL EN TAM, S.L y realizado por el estudiante D./D^a MARGARITA M^a AYETE VALDIVIA.

Hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: 30/05/2018

Fdo.: GEMA CANO DE LA CASA
Tutor TFM



MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
Campus de Sant Joan - Carretera Albuixac/Valencia, Km. 87
03550 San Joan d'Alacant (Alicante) ESPAÑA. Tlfno: 966313556
E-mail: masterprl@umh.es

1. RESUMEN

El entorno laboral es uno de los lugares en el que pasamos más tiempo a lo largo de nuestra vida, por tanto, es de vital importancia para la salud de la persona, que la organización a la que se pertenece esté libre de cualquier ambiente tóxico y goce de la adecuada salubridad laboral. Una organización que favorece la aparición de riesgos psicosociales potencia las consecuencias negativas que en un futuro pueden llegar a afectar la salud e incluso provocar la muerte de las personas vinculadas a ella.

El coso laboral o “mobbing” es uno de los mayores riesgos psicosociales que se pueden desencadenar en la organización, cuyas consecuencias negativas afectan tanto a trabajadores como a la organización.

A partir del LIPT-60 (González de Rivera y Rodríguez Abuín, 2003), adaptado para nuestra población es un cuestionario extraído originalmente del LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*), (Leymann, 1992), en él se distinguen originalmente 45 situaciones o conductas de acoso laboral ampliadas a 60 para conductas propias de nuestra población, realizamos un estudio en la empresa TAM,S.L., debido, parece ser, a una posible situación de acoso en el ámbito laboral hacia una trabajadora. En base a sus resultados, propondremos las medidas correctoras para eliminar, en caso que sea necesario, tales riesgos.

Palabras clave: Acoso laboral, mobbing, Leymann, riesgos psicosociales, evaluación

ÍNDICE

1. RESUMEN	3
2. JUSTIFICACIÓN	5
3. INTRODUCCIÓN	7
3.1. Marco normativo	7
3.2. Marco teórico.....	10
3.2.1. <i>¿Qué es el acoso psicológico laboral?</i>	12
3.2.2. <i>Tipos de acoso psicológico</i>	14
3.2.3. <i>Tipos de “mobbing”</i>	16
3.2.4. <i>Conductas características del “mobbing”</i>	18
3.2.5. <i>Perfiles psicológicos</i>	19
3.2.6. <i>Fases del mobbing</i>	20
4. OBJETIVOS	23
4.1. Generales	23
4.2. Específicos	23
5. METODOLOGÍA	25
5.1. Participantes.....	26
5.2. Materiales	27
5.2.1. <i>Instrumentos</i>	27
5.3. Procedimiento	38
6. RESULTADOS	41
7. CONCLUSIONES GENERALES	65
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
9. BIBLIOGRAFÍA	69
10. ANEXOS	73
10.1. ANEXO I	73
INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMANN	73
10.2. ANEXO II	77
ESCALA BREVE DE ACOSO LABORAL	
10.3. ANEXO III	81
ESCALA BREVE DE VALORACIÓN DE AFECTACIÓN (EBVA)	

2. JUSTIFICACIÓN

El acoso laboral o “mobbing” hace unos años era un problema emergente, sin embargo, en la actualidad se ha convertido en una realidad consolidada. Durante la crisis económica de nuestro país ha habido un notable incremento en el número de personas afectadas por este factor de riesgo psicosocial provocando al unísono la falta de denuncias sobre estos casos. Hay que tener cautela y preocupación por saber que existen trabajadores y trabajadoras que aún sufriendo este tipo de acoso ponen en riesgo su salud, con el fin de mantener su puesto de trabajo y su salario debido a las exigencias económicas familiares contraídas.

El “mobbing” conlleva consecuencias negativas, las cuales en un futuro pueden afectar a la salud de las personas tales como ansiedad, sentimientos de fracaso, aislamiento, entre otras. También existen otras consecuencias de carácter general que afectan a la organización, como puede ser al clima organizacional y/o a la cultura laboral, así como aumento significativo de costes y pérdidas económicas debido a la disminución del rendimiento del trabajo de la persona afectada.

Teniendo en cuenta que desgraciadamente es un tema que se encuentra a la orden del día, vinculado a mi formación académica como graduada en psicología, y debido al interés que me ha suscitado el tema, intentaré profundizar y hallar posibles respuestas sobre este aumento considerable de casos en los últimos tiempos. Cabe tener presente que durante los últimos tiempos, periodo crítico de creación de empleo, ha habido un notable incremento de afectados a la par que casos silenciados, seguramente debido a la dificultad de poder encontrar un nuevo empleo y a la necesidad imperiosa de mantener el puesto debido a los futuros problemas económicos familiares que pudieran conllevar la pérdida tanto voluntaria como involuntaria del trabajo.

En nuestra empresa objeto de estudio, Tam S.L., a petición del departamento de RRHH, ya que son quienes se encargan de entre diversas tareas del registro y control del absentismo laboral de los trabajadores, nos han manifestado el caso concreto de una trabajadora que causa desde hace tiempo atrás continuadas y reiteradas bajas derivadas de Enfermedad Común, esta empleada les ha expresado que la causa implícita de sus continuas Incapacidades temporales son debidas al constante acoso que lleva sufriendo durante tiempo por parte de un compañero de departamento.

Desde nuestro Servicio de Prevención y basándonos en estos datos, vamos a intentar averiguar la veracidad de lo revelado por parte de la empleada, así como determinar si existieran tanto en ese como en el resto de departamentos de nuestra organización más casos similares y aquellos que pudieran existir y no hubieran sido informados, y, de ser así, la evaluación, valoración y las acciones necesarias a implementar para eliminar tales riesgos psicosociales.

Con la realización de este trabajo fin de máster, se me brinda la oportunidad de profundizar en el tema, haciendo hincapié en una del ámbito de la prevención de riesgos laborales como es la psicología aplicada, parte de una de las especialidades, Ergonomía y Psicología, que desafortunadamente, a menudo, en muchas empresas se tiene bastante olvidada.



3. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), salud se define como “*el estado de pleno bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades*”. La cita procede del Preámbulo de la constitución de la Organización Mundial de la Salud, adoptada por la conferencia sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York del 19 de junio al 22 de julio de 1946, firmada el 22 de julio de 1946 por los representantes de 61 Estados (*Official Records of the World Health Organization*, N°2, p.100), entrando en vigor el 7 de abril de 1948. Hasta la fecha esta definición no ha sido modificada.

Cabe remarcar que la OMS no hace hincapié únicamente a nuestro buen estado físico y fisiológico sino que también incide sobre nuestro bienestar psicológico y social, por tanto nuestra conducta a su vez influye en el entorno con el que interactuamos (socioeconómico, familiar, laboral, emocional, medioambiental), así, salud, podemos determinar que no es un concepto estático sino que es un concepto dinámico que evoluciona con nosotros en el tiempo.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales., en su artículo 2.1. Establece: “*la presente Ley tiene por objeto promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo*”.

3.1. Marco normativo

Ahondando en la parte más jurídica referida al acoso laboral “mobbing”, cabe señalar la inclusión de este riesgo laboral en las legislaciones de la mayoría de los países europeos.

En nuestro reglamento podemos encontrar textos que hacen frente a estas determinadas situaciones.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define acoso laboral o mobbing, como *“el comportamiento agresivo y/o amenazador de uno o más miembros de un grupo hacia un individuo, el objetivo o la víctima, en entornos empresariales”*.

En referencia a nuestro marco jurídico, el acoso laboral vulnera los artículos 10,14,15 y 18 de la Constitución Española.

Remitiéndonos a Constitución Española, 6 de diciembre de 1978:

Art. 10

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

En su Art. 14, recoge el derecho a la igualdad:

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

Art.15, manifiesta el derecho a la integridad física y moral:

“Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes.”

Como se refleja en los anteriores artículos, ya en la Constitución Española datada en 1978, contempla su oposición a cualquier situación relacionada con el “mobbing”.

Debemos también tener en cuenta el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, definido este como la ley que regula todas aquellas cuestiones esenciales vinculadas a la relación laboral, estableciendo derechos y obligaciones tanto para los trabajadores como para los empleados. Legislación laboral española vinculada a años de lucha por la parte trabajadora.

En su Art. 4.2 refiere:

“En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:

d) *A su integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene.*

e) *Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones,*

discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo”

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal:

En el Art.173.1 especifica:

“El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años. Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.”

En sus Art. 174,175 y 176 manifiestan el abuso de autoridad de un funcionario público con sus correspondientes penas de prisión o inhabilitación del cargo desempeñado.

Visto lo anterior y concluyendo que un riesgo laboral es el que el trabajador sufre derivado del trabajo, podemos determinar que el “mobbing” es un riesgo laboral de manifestación psicosocial que se origina en el lugar de trabajo. Así en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en su Art. 4 se refiere a lo que es entendido como daño derivado del trabajo.

“2. ° Se entenderá como «riesgo laboral» la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

3. ° Se considerarán como «daños derivados del trabajo» las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.”

Conocida la normativa relacionada con el acoso laboral, el incumplimiento o el no favorecer las medidas oportunas por parte del empresario, le llevaría al incumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades en materia preventiva pudiendo ser sancionado con una posible infracción grave tipificada en el Art. 12.1 de la Ley de Infracciones y sanciones en el Orden Social (LISOS).

Así la LISOS en el Art.5 define infracciones laborales:

1. *“Son infracciones laborales las acciones u omisiones de los empresarios contrarias a las normas legales, reglamentarias y cláusulas normativas de los convenios*

colectivos en materia de relaciones laborales, tanto individuales como colectivas, de colocación, empleo, formación profesional para el empleo, de trabajo temporal y de inserción sociolaboral, tipificadas y sancionadas de conformidad con la presente ley. Asimismo, tendrán dicha consideración las demás acciones u omisiones de los sujetos responsables en las materias que se regulan en el presente capítulo.”

2. *“Son infracciones laborales en materia de prevención de riesgos laborales las acciones u omisiones de los diferentes sujetos responsables que incumplan las normas legales, reglamentarias y cláusulas normativas de los convenios colectivos en materia de seguridad y salud en el trabajo sujetas a responsabilidad conforme a esta ley.”*

3.2. Marco teórico

Organización Mundial de la Salud (OMS), define violencia como *“el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte”*.

Entendemos el concepto de violencia como *“aquellos actos que tengan que ver con el ejercicio de una fuerza verbal o física sobre otra persona, animal u objeto y que tenga por resultado la generación de un daño sobre esa persona u objeto de manera voluntaria o accidental”*. Tal como alega (Hannah Arendt, 1973), la violencia es una acción ancestral que existe desde el inicio de la historia de la humanidad hasta nuestros días, así parece ser algo inherente e inevitable en el ser humano. Darwin (1898) y Lorenz (1998), afirman que la violencia animal es un instinto que florece tanto a nivel individual como grupal, aunque Lorenz afirma que esta característica es exclusivamente humana. Damasio (2005) afirma mediante análisis neurológicos que *“hay algo en el lóbulo frontal de las personas que muestran un comportamiento violento”*.

Si bien es cierto que existen pequeñas diferencias en cerebros extremadamente violentos respecto a la colectividad, todos participamos, en mayor o menor grado, de pensamientos o acciones hacia aquellos individuos que no coinciden con nuestras necesidades e incluso cuando pensamos que su padecimiento nos va a ayudar a alcanzar nuestros objetivos o metas deseadas. Los niños, las personas con diversidad funcional o las personas adultas, pueden manifestar violencia física de manera que dejan huella, así a posteriori y gracias a la legislación vigente a través de los organismos serán los encargados de controlar esta

agresividad conductual en el ámbito social. Cabe señalar que el individuo adulto, inmerso en la sociedad en la que todo es transparente, intenta evitar ser sometido a juicio salvaguardando su honor e imagen social.

No siempre la violencia es física, existen situaciones en las que se manifiestan otro tipo de comportamientos, como la violencia psicológica que estriba en una serie de conductas en las que el acosador persigue someter y subyugar a otra persona mediante sus emociones. En muchas ocasiones esta violencia se encuentra enmascarada y en la mayoría de los casos solo es visible a través de enfermedades (Asensi, 2008). Los efectos de la violencia además son colectivos, sociales y culturales pudiendo afectar a la identificación y adhesión de las personas con su grupo, también afecta a nivel económico ya que requiere unas necesidades y un coste para las víctimas de esta violencia en agravio del cuidado de otras personas. Cabe señalar que ciertos grupos sociales tienen una mayor contingencia es ser víctimas de la violencia, lo que lleva a pensar si existen ciertos rasgos personales específicos que puedan originar un resultado facilitador (Concha-Eastman y Krug (2002).

El acoso institucional (Shuster, 1996) estima que en situaciones sociales ordinarias ser víctima de este tipo de acoso es una de las experiencias más catastróficas que le puede acontecer a un ser humano. Lo define como “ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social”, distinguiendo principalmente dos situaciones: rechazo social y desatención social, la diferencia entre ambas estriba en la primera el sujeto es excluido por sus iguales de interacciones y contacto, y en la segunda, la persona es ignorada.

Recientemente se ha hallado lo que parece un nuevo problema psicosocial relacionado con el trabajo, denominado acoso laboral o acoso moral en el trabajo, fenómeno conocido comúnmente como “mobbing”, término inglés que significa asediar, hostigar, acorralar en grupo mediante acciones de un hostigador u hostigadores el trabajador afectado recibe una violencia psicológica injustificada. A este fenómeno ya se le conocía anteriormente como “chivo expiatorio” (RAE y Asociación de Academias de la Lengua, 2014) definido *“como denominación que se le da a una persona o grupo de ellas a quienes se quiere hacer culpables de algo de lo que no son, sirviendo así de excusa a los fines del inculpador. De manera más específica, este apelativo se emplea para calificar a aquellos sobre quienes se aplica injustamente una acusación o condena para impedir que los auténticos responsables sean juzgados o para satisfacer la necesidad de condena ante la falta de culpables”*.

3.2.1. ¿Qué es el acoso psicológico laboral?

Entendemos por acoso psicológico cuando una o varias personas hostigan, molestan o persiguen a otra dentro del ámbito organizacional, si bien (Zapf y Gross, 2001) no lo generalizan a lo social sino que secundan que es una forma de conflicto organizacional intensificado. Así, definimos acoso laboral como acción o conducta realizada que implica generar una incomodidad o disconformidad hacia otra persona.

En este sentido, el mobbing es un conflicto interpersonal generado por las diferentes formas de proceder en las relaciones, generalmente de poder, que acontecen dentro de la organización (Liefoghe y Mackenzie, 2001).

Ciñéndonos al acoso psicológico laboral, entendiéndose a este como el que se origina en el lugar de trabajo, se produce cuando existe cualquier manifestación de una persona o de un grupo de personas, que de manera abusiva, atentan contra la dignidad, la personalidad o la integridad física o psíquica de otras personas. Cabe distinguir entre el hostigamiento laboral y las disputas o conflictos generales que acontecen en el trabajo, estos últimos deben ser tratados con cierta normalidad dentro del ambiente laboral entendiéndolos como acciones que no pretenden herir ni ofender deliberadamente a la otra persona. Por tanto, el acoso laboral acaece cuando los conflictos laborales son unidireccionales así como cuando se actúa de manera poco ética respecto a la integridad física, mental o psicológica de la otra persona. (Lee, 2000).

Leymann, (1992) considerado como el primer investigador y pionero en el estudio y divulgación de este fenómeno, formula la siguiente definición: “El Mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido a ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante un largo periodo de tiempo (por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicosomática y social (...)” se excluyen los conflictos temporales.

En otras palabras, la distinción entre conflicto y *mobbing* no es *qué* ha hecho o *cómo* lo ha hecho, sino la frecuencia y duración de lo que ha hecho”. Piñuel añade un tercer criterio: que se puedan verificar externamente los comportamientos por testigos, es decir, que sean realidades y no sensaciones.

Actualmente, este fenómeno de acoso laboral está en el punto de mira de la sociedad en general y legisladores, sociólogos y psicólogos en particular existiendo numerosos estudios y líneas de investigación. También la sociedad en general está muy sensibilizada con esta cuestión ya que ha crecido exponencialmente desde el inicio de la crisis.

Según la Asociación contra el Acoso Psicológico y Moral en el Trabajo, en 2017 el 15% de los trabajadores sufren acoso laboral. Piñuel (2014) ya aseveraba “el *mobbing* ha crecido en España un 40% desde el comienzo de la crisis”. En estos tiempos, donde las tecnologías están al alcance de cualquiera y disponemos de variedad de canales digitales, los verdugos tienen la facilidad de ejercer este hostigamiento, incluso, fuera del entorno laboral.

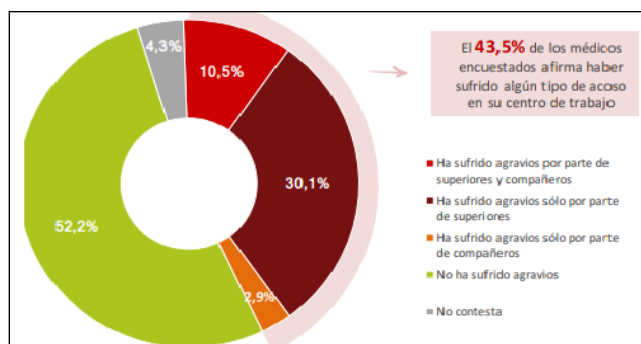
La incidencia del acoso laboral afecta indistintamente a ambos géneros, aunque no de la misma manera. Por norma general, son las mujeres las que experimentan en mayor medida esta mala experiencia extendiéndose a todos los sectores de actividad (ver tabla 1), destacando por encima del resto, el sector sanitario siendo de los más afectados. Un claro ejemplo, es el presentado por La Organización Médica Colegial (OMC), en su “IV Estudio sobre situación laboral de los médicos en España” referentes al año 2017, donde el 43,%% de los médicos (gráfico 1) asegura haber sufrido algún tipo de acoso en su entorno laboral. En el informe hace mención a la diferencia entre ambos géneros con un perjuicio de las mujeres con un 46,6% frente al 41,3% de los hombres (tabla 2).

Tabla 1.
Resultados del Barómetro Cisneros^R sobre violencia en el Entorno Laboral. (Piñuel y Zabala, 2002)

• Edad y sexo						
El <i>mobbing</i> afecta tanto a hombres como a mujeres pero existe mayor riesgo en el grupo femenino						
Variable 155: Indique a que sexo pertenece X.						
Variable 47: en el transcurso de los últimos 6 meses ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada por lo menos 1 vez por semana?						
Víctimas de <i>mobbing</i>						
	Total muestra		Sí		No	
Sexo	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1 Varón	663	52,08	95	46,12	568	53,23
2 Mujer	608	47,76	111	53,88	497	46,58

Cabe señalar que en cuanto a la ocurrencia parece que su frecuencia es mayor tanto en organizaciones donde existe poca tolerancia a la diversidad, homogéneas y normalizadas en las que los miembros del grupo comparten fuertes identidades, así como en organismos más conservadores. De ahí, parece darse con más frecuencia en organizaciones relativamente cerradas tales como hospitales, Universidades y ONG, teniendo presente que ninguna corporación queda exenta de tal preocupación.

Gráfico1. Médicos que han sufrido acoso, discriminación o maltrato laboral en su centro de trabajo (OMC, 2017)



TOTAL No contesta (4,3%)	Sexo Base: 12.630 casos				Edad Base: 12.686 casos								Nacionalidad Base: 12.673 casos				
	Hombre 5.936 casos		Mujer 6.694 casos		30 años o menos 961 casos		Entre 31 y 40 años 2.835 casos		Entre 41 y 60 años 7.003 casos		Mayores de 60 años 1.887 casos		Española 12.147 casos		Extranjera 526 casos		
	%	Var.	%	Var.	%	Var.	%	Var.	%	Var.	%	Var.	%	Var.	%	Var.	
Han sufrido acoso	43,5 %																
Ha sufrido acoso por parte de superiores y compañeros	10,5 %																
Ha sufrido acoso sólo por parte de superiores	30,1 %																
Ha sufrido acoso sólo por parte de compañeros	2,9 %																
No han sufrido acoso	52,2 %																

Tabla 2. Médicos que han sufrido acoso, discriminación o maltrato laboral en su centro de trabajo. Según datos de clasificación. (OMC, 2017)

3.2.2. Tipos de acoso psicológico

El acoso puede darse en muy variados ámbitos y de maneras muy diversas. Las tipologías más comunes que nos podemos encontrar de acoso son:

- Acoso escolar (en inglés, *bullying*): maltrato psicológico, verbal o físico producido entre escolares de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado, aunque no debe ser necesariamente dentro de las aulas, aunque sí ambos menores deben compartir espacio escolar.

Las consecuencias pueden ser tanto psicológicas como físicas (aislamiento, depresión, ansiedad, temor a asistir a la escuela).

- Acoso físico (en inglés, *stalking*): persecución ininterrumpida a un sujeto con el que se pretende iniciar o restablecer un contacto personal contra su voluntad. Es posible que este acoso se origine en alguna obsesión del acosador/a vs el acosado/a mediante conductas tales como espiar, perseguir, amenazar.
- Acoso inmobiliario (uno de los menos conocidos): consistente en provocar molestias a un vecino (o a varios) a fin de que abandone su vivienda habitual.
- Las acciones habituales de estos acosadores suelen ir desde la privación de los suministros (agua, luz, gas), no permitir la realización de reparaciones e incluso, provocar deterioros intencionados.
- Acoso laboral (en inglés, *mobbing*): acción de un hostigador (o varios) para producir miedo, desprecio o desánimo en un trabajador, es una forma de maltrato dentro del espacio de trabajo.
- Acoso psicológico (conocido como acoso moral): consiste en realizar un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente. A menudo estos comportamientos son tan sutiles que ni las víctimas, en muchos casos, son capaces de percibirlos. El acosador profesa influencia negativa sobre la víctima a través de difamaciones, mentiras e incluso deformando la realidad.
Generalmente este acoso crea en la víctima una desconfianza en ella misma y en los demás ocasionando sensación de indefensión y ansiedad que, en ocasiones, origina depresión y suicidio.
- Acoso sexual: manifestación de una serie de conductas compulsivas de solicitud de favores sexuales dirigidas a un receptor en contra de su consentimiento, estas pueden ser físicas, verbales o no verbales. Estas agresiones son graduales, pueden ir desde conductas levemente molestas para el receptor, hasta abusos graves cuya finalidad es un posible acto sexual.
- Ciberacoso (en inglés, *cyberbullying*): conocido también como acoso virtual o cibernético, es el más coetáneo, es el que a través del uso de información electrónica y medios de comunicación digitales o redes para acosar a un individuo o grupo, propagando información confidencial. El objetivo principal es provocar malestar psicológico y emocional a la víctima.

3.2.3. Tipos de “mobbing”

El mobbing es un fenómeno laboral que puede afectar diferentes niveles jerárquicos de la organización. Según sugiere González (2006) podría clasificarse según la posición jerárquica (vertical y horizontal):

- Vertical ascendente:

Este tipo de mobbing está causado por uno o varios trabajadores de inferior nivel jerárquico del trabajador/a acosado/a, estos generan resistencia en su proceder respecto a su superior. Suele suceder cuando una persona se incorpora a la organización en un puesto de responsabilidad y su modo de trabajo no es compartido por la mayoría de los antiguos trabajadores. También podría acontecer cuando a un trabajador se le asciende a un puesto de responsabilidad superior al actual y el resto de compañeros no comparten la elección.

- Vertical descendente (más conocido como bossing):

Es el acoso laboral vertical más frecuente, en este mobbing la finalidad del acosador/a es anular al trabajador/a de manera que por medio de insultos, falsas acusaciones, desprecios procura influir negativamente sobre la psique del trabajador/a para proteger su puesto en la jerarquía organizacional frente a sus iguales o incluso puede ser causa de querer que el acosado/a renuncie “voluntariamente” a su puesto de trabajo con el fin de abaratar costes en el caso que la empresa se hubiera determinado el despido del trabajador.

- Horizontal (entre iguales):

Este tipo de mobbing se caracteriza por ser causado por un grupo de compañeros, que actúan como si de un individuo único se tratara, procediendo a fin de conseguir un único objetivo. En este caso, los compañeros pertenecen al mismo nivel jerárquico dentro de la organización que el trabajador/a acosado/a.

Dependiendo de los objetivos que el hostigador pretenda conseguir se puede clasificar de la siguiente manera:

- Estratégico:

Este es un tipo de acoso descendente o “institucional”, caracterizado porque el hostigador, en este caso, es la propia organización que ejerce presión sobre el

trabajador con el fin de que el acosado rescinda su contrato de forma voluntaria y tome la decisión de abandonar la empresa sin que esta deba abonarle ninguna cantidad económica en concepto de indemnización por despido, cuando de otra manera sí le correspondería.

- De Dirección o de Gestión:

En este caso, el acoso es realizado por la dirección de la empresa con el fin de rescindir la relación laboral con un trabajador que no se ajusta a las expectativas del jefe o incluso de un trabajador poco sumiso. A veces, se utiliza este acosamiento para infundir miedo al resto de empleados, empleando amenazas encaso de incumplimiento de objetivos para maximizar la productividad de la organización.

- Perverso (Marie-France, 1999):

Este tipo no tiene un objetivo laboral, las principales causas son la manipulación y hostigamiento del acosador, como principales características de personalidad de este individuo son:

- rechazar la comunicación directa ya que no nombra nada pero todo lo insinúa
- deformar el lenguaje utilizando generalmente voz fría carente de tonalidad, con mensaje vago e impreciso, generando confusión, de manera que es el oyente el que se irrita solo.
- mentir mediante la utilización de insinuaciones o silencios, de manera que cuando el interlocutor discrepa, este, rectifica inmediatamente. Este tipo de personas buscan siempre la razón situación más sencilla cuando la víctima está desestabilizada.
- la burla, el sarcasmo y el desprecio
- utilizar la paradoja para en el lenguaje verbal decir una cosa y el corporal expresa lo contrario, trasladando esa desestabilización a la víctima.
- descalificar privando al interlocutor de sus cualidades reiterando su ineptitud hasta que este se las crea
- "divide y vencerás", enfrentado a unas personas con otras provocando rivalidades y celos.
- imponer autoridad donde el más fuerte someta al otro, estableciendo una relación basada en la dependencia de la víctima.

3.2.4. Conductas características del “mobbing”

Teniendo en cuenta que no existe un criterio unificado entre los diestros en la materia (Leymann, 1992; Niedl, 1995; Einarsen y Raknes, 1995; Zapt, Kornz y Kulla, 1996; González de Rivera, 2005) para poder clasificar de manera unánime las conductas hostiles en el acoso laboral, podemos agruparlas y estructurarlas de la siguiente manera:

- Enjuiciar sus errores, desprestigiando su trabajo o sus cualidades profesionales.
- Obviar deliberadamente informaciones para la correcta realización de sus tareas laborales propiciando que cometa fallos.
- Estipularle tareas muy diferentes a su puesto, tanto muy por encima o por debajo de sus capacidades.
- Porfiar en gran medida sus acciones y decisiones en la organización
- Alejarle de sus tareas habituales, asignándole constantemente tareas nuevas o difíciles de realizar
- Designarle tareas incompatibles en oposición a su voluntad
- Provocar deliberadamente desperfectos en su lugar de trabajo
- Rechazarle el uso y disfrute de los recursos materiales en la organización
- Coaccionarle en sus decisiones respecto a sus derechos

En la mayoría de las ocasiones, el hostigador se limita simplemente a insinuar, de manera que hace parecer la inexistencia del conflicto. En aquellos casos en que la víctima origina el enfrentamiento el acosador simula la veracidad de los hechos negando la realidad. De esta manera, se trata de confundir a la víctima haciéndole creer que ella es la única responsable del lance, llegando a cuestionar la cordura del acosado/a. Fenómeno denominado “*Gaslighting*” (hacer luz de gas), término atribuido a Florence Rush, descrito como una forma de abuso consistente en manifestar información falsa haciendo dudar a la víctima de su memoria, destruir la percepción de la realidad e incluso de su propia cordura. (Rush, 2001).

3.2.5. Perfiles psicológicos

El perfil psicológico tanto de agresor como víctima es fundamental para la germinación del mobbing.

Perfil del agresor

Según H.Leymann, el principal rasgo del acosador es el miedo, miedo a su propia reputación o a su carrera profesional. Estas personas suelen tener uno o varios rasgos de personalidad en mayor o menor medida, suelen ser personas envidiosas, celosas, egoístas, frustradas o resentidas (Rodríguez, 2004). También puede tener complejo de inferioridad, así estas conductas piensa que le van a reportar el reconocimiento y protagonismo de sus iguales. El acosador, cree que no ha hecho nada malo sino que simplemente es riguroso en el trabajo, por tanto desenmascarar este tipo de acoso normalmente es complicado.

Leymann desarrolló una clasificación de 45 comportamientos hostiles tipificados como mobbing para desenmascarar la violencia psicológica extrema de forma sistemática. Estas 45 prácticas se basan principalmente en cuatro categorías esenciales de actitud de acoso:

1. Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.
2. Acciones contra el desempeño de su trabajo
3. Acciones que manipulan la comunicación o la información
4. Acciones de iniquidad

Perfil de la víctima

Teniendo en cuenta que los factores de personalidad personales del acosado no son desencadenantes instigadores de la conducta de hostigación del acosador, según una serie de estudios (Leymann. Shuster y Adams) coinciden en determinar que pueden existir una serie de características comunes de personalidad del acosado que favorecerían el comportamiento problema, sintetizadas en:

1. Su diferenciación en aspecto, conducta, actitudes y valores en relación a la colectividad en general
2. Simplemente con su presencia, controvienten los valores, particularidades y homogeneidad del grupo.

3.2.6. Fases del mobbing

Con respecto al desarrollo de esta situación laboral en el tiempo, desde la contingencia de la víctima, Leymann expone cuatro fases diferenciadas (ver gráfico 2).

1ª fase, o fase de conflicto o de aparición de incidente crítico

Etapa en la que emana el conflicto debido a un desacuerdo o percepción de amenaza que no se resuelve con rapidez. Se inicia el hostigamiento por una de las partes, sin embargo, hay que puntualizar que aunque los conflictos personales en el entorno laboral son más o menos comunes, estos se solucionan con rapidez, si alguno de estos problemas se cronifica, existe la posibilidad de alcanzar la segunda fase, por tanto, fase crucial para eliminar el hostigamiento cuando todavía no han aparecido sus consecuencias (Groeblinghoff, 1995).

2ª fase, o fase de mobbing o de estigmatización o persecución sistemática

La característica principal de esta fase es el etiquetado negativo de la víctima, así empiezan las consecuencias por parte del resto de empleados de la organización, tal vez con el fin de evitar su propia estigmatización o por solidaridad con el acosador. La dilatación de esta fase conlleva al acosado a actuar de manera patológica con actitudes de evitación o de negación facilitando al acosador el argumento necesario para su justificación frente a posibles acusaciones. Leymann asevera, que para acceder a la siguiente fase es necesaria una prolongación en el tiempo de unos 15 meses.

3ª fase, o fase de intervención desde la empresa

En esta fase, dependiendo del tipo de organización, se tomarán las medidas para solventar el conflicto, aunque, a veces los superiores tienden a buscar la explicación del problema en las propias características personales del acosado (Jones, 1984) contribuyendo además a la mayor culpabilidad y sufrimiento de la víctima. En este momento es cuando aparece la figura del “chivo expiatorio” confirmando situaciones anteriores similares en la organización.

4ª fase, o fase de marginación o exclusión de la vida laboral

Este es el período en el que la víctima suele quedar excluida del mundo laboral normalmente debido a sus reiteradas incapacidades temporales debido a su elevado coste tanto para la empresa como para la sociedad y las arcas del estado debido a que muchas de las víctimas acaban con una incapacidad permanente. En tales situaciones, la empresa suele sustituirla por otra persona “a priori” más afín al grupo.



Gráfico 2: Fases de desarrollo del Mobing (Leymann)

3.2.7. Consecuencias del “mobbing”

El mobbing o acoso laboral no tiene las mismas consecuencias ni provoca iguales reacciones en todas las personas, las diferencias individuales propician tales diferencias, pero sí puede observarse en la mayoría de las víctimas son las devastadoras consecuencias (NTP 476).

Para el trabajador afectado

Las personas acosadas pueden llegar a presentar diversas manifestaciones patológicas psicosomáticas, de entre las dolencias más frecuentes se pueden destacar: palpitations, temblores, desmayos, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y/o espalda, trastornos digestivos. Siendo el coste para la víctima altamente destructivo, ya que la persona cuando considera que está excluida del mundo laboral entra en un círculo en el que se siente aterrorizada e incapaz de encontrar un nuevo empleo provocándole más rechazo a nivel laboral.

A nivel social, las consecuencias de la víctima pueden afectar a las interrelaciones e interacciones con otras personas afectando tanto a nivel particular como productivo de la persona, ya que estas personas asocian el sufrimiento al ambiente de trabajo de modo que su rendimiento se verá mermado.

Para la organización

En el rendimiento del trabajo, está constatado que existan trabajadores que generen mobbing, repercute negativamente e interfiere en las relaciones laborales adecuadas para el correcto devenir de las tareas, reduciendo la cantidad y calidad del trabajo.

En cuanto al clima social estos problemas afectan a la cohesión, colaboración, cooperación, etc. Además se puede añadir que estas circunstancias son proclives al aumento de la accidentalidad bien por descuidos, accidentes voluntarios, etc.

Para el núcleo familiar y social y la comunidad

Queda en evidencia que esta afectación repercutirá en el entorno familiar de la víctima ya que una persona desmotivada, apática, amargada posiblemente padecerá algún tipo de trastorno o adicción mermando las relaciones de familia y sociales. Tal como asevera Leymann en sus estudios sobre el impacto económico de este tipo de problema, tales como, la pérdida de cotizaciones de rendimiento del trabajo que a su vez conlleva costes por incapacidad temporal de la víctima, costes médicos derivados de las enfermedades así como pagos por pensiones de incapacidad permanente, conduce a gastos económicos tanto para la sociedad como para las arcas del Estado.

Piñuel, como introductor en habla hispana de las ideas de Leymann y coordinador del estudio CISNEROS sobre el problema del mobbing en España, identifica, con este acrónimo, las fases para salir del mobbing:

- **Comprender** el mobbing y sus modalidades
- **Identificar** las situación específica de acoso
- **Salir** del proceso de doble victimización
- **Neutralizar** los efectos y secuelas del mobbing
- **Extroyectar** la culpabilidad
- **Responder** de manera activa y asertiva
- **Olvidar** y perdonar
- **Superar** exitosamente el acoso

4. OBJETIVOS

4.1. Generales

El objeto de estudio que se pretende desarrollar a lo largo del proyecto de investigación, trata sobre el estudio del mobbing o acoso laboral dentro de la empresa TAM, S.L. ya que a través de su departamento de Rrhh han detectado un posible caso, de entre sus empleados, que puede estar relacionado con el acoso laboral.

A través del método de investigación cuantitativo- encuestas al personal-, llevadas a cabo por el por el *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo de Leymann (Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado)*. El LIPT-60. , en su versión española y modificado, en el que se amplía el cuestionario de 45 ítems iniciales a 60, a su vez se han modificado las opciones de respuesta, pasan de ser dicotómicas a valorarse mediante una escala Likert, donde se pretende dar respuesta a este caso concreto planteado por personal de la organización y dilucidar si pudieran existir otros casos enmascarados similares en la misma o parecida situación.

4.2. Específicos

- Evaluar los factores psicosociales en TAM, S.L.
- Investigar los posibles casos de acoso laboral en la empresa
- Analizar los resultados obtenidos en las encuestas



5. METODOLOGÍA

Generalmente la evaluación del mobbing se realiza a partir de dos métodos diferenciados aunque complementarios, el método cuantitativo basado en un cuestionario de autoadministración y criterios evaluados por observadores en estudios de campo. En el cuestionario, el trabajador responde, de manera dicotómica o en base a una valoración escala tipo *Likert*. En esta metodología, Leymann pretendió objetivar este comportamiento, dónde describió una lista de 45 actividades en forma de preguntas características de este proceso en diferentes situaciones o conductas de acoso. Estos comportamientos hostiles, se basan esencialmente en 5 conductas que debe soportar la persona sometida a acoso en el entorno laboral, estas situaciones con reiteración pueden provocar enfermedades psicológicas en el trabajador:

1. Acciones de acoso que reducen las posibilidades de comunicación
Se le niega o reduce el derecho de expresión
2. Acciones para limitar su contacto social:
Se evita hablar con la víctima procurando hacerlo extensible al resto de compañeros
3. Acciones de desprestigio ante compañeros en el entorno laboral
Es víctima de bromas o burlas sobre él, su familia, entorno.
4. Acciones para desacreditar su capacidad laboral y profesional
Se le atribuyen tareas por debajo o por encima de su capacidad, criticándole el más mínimo error.
5. Acciones que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.
La mera imposición a un acoso psicológico ya afecta de forma negativa en la salud de la víctima con posibles efectos psicológicos y psicosomáticos. Cabe señalar que en el cuestionario no se evalúan las repercusiones en la víctima, sino las conductas del acosador o acosadores.

El desarrollo histórico del LIPT-45 se remonta a la década de los '80, cuando el profesor sueco, Heinz Leymann publicó el inventario que identifica las conductas morales que tenía que soportar el trabajador sometido a acoso psicológico en el entorno laboral. Esta lista de

situaciones, el LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*) ha sido empleada como punto de referencia en el estudio de numerosas investigaciones sobre mobbing.

En España, el cuestionario más utilizado ha derivado del original de Leymann, el LIPT-60 (González de Rivera y Rodríguez Abuín, 2003), en el que los autores realizan una adaptación a nuestra población, en él añaden 15 ítems referidos a conductas propias en nuestro país ausentes en el cuestionario original, por otro lado, se ha transformado la posibilidad de respuesta inicialmente dicotómica, a una respuesta de escala tipo Likert de modo que la víctima puede valorar la intensidad en la que se siente afectado en cada estrategia de acoso. Este tipo de escala proporciona la frecuencia e intensidad percibida dentro de un rango, entre cero y cuatro.

Para nuestro estudio utilizamos este método, LIPT-60, ya que este cuestionario valora un total de 60 estrategias conductuales de acoso, detalla unos resultados que nos proporciona información estructurada y sistemática en base a unas preguntas y respuestas cerradas, y además, muestra un análisis estadístico cuantificando así, la realidad social.

El cuestionario, es un procedimiento en el que el investigador recopila datos a través de un conjunto de preguntas prediseñadas para evaluar a una sola persona. La encuesta, añade los datos para poder realizar un análisis estadístico con la información recopilada, estos, se obtienen realizando un conjunto de preguntas aplicadas a una muestra representativa o al conjunto total de la población objeto de estudio, con el fin de conocer características o hechos específicos.

5.1. Participantes

La muestra objeto de estudio corresponde a N=143 trabajadores y trabajadoras de la empresa TAM, S.L., de los cuales 87 son varones, representando el 61% y 53 son mujeres, con un porcentaje del 39% del total. No incluida en el grupo de las féminas tenemos que tener especial atención en la principal protagonista objeto de este estudio debido a sus continuos periodos de Incapacidad temporal, según manifiesta el sujeto, a reiterados hechos acaecidos en contra de su persona. Así mismo, el análisis particular de esta trabajadora, nos permitirá, por un lado analizar sus resultados individualizados y por otro, lograr compararlos con el resto de trabajadores de la empresa, además de poder determinar si existen otros posibles casos encubiertos con este particular riesgo psicosocial.

Como criterios de inclusión se establecen los siguientes: trabajadores de la empresa Tam,S.L.; participantes de habla hispana; requisitos de mínima alfabetización para una correcta comprensión del cuestionario; personas con edades superiores a 18 años y sin discriminación por posición que ocupa cada una en la jerarquía de la empresa ni por puesto de trabajo.

5.2. Materiales

5.2.1. Instrumentos

- Como principal instrumento, se utiliza el **LIPT-60** (ver *Anexo I*), la administración de este cuestionario puede realizarse como autorespuesta o heteroadministrado, la diferencia entre ambos radica en que, el primero se pide al participante que responda directamente las preguntas de manera anónima, individual, privada y prescindiendo de la necesidad del encuestador y el segundo, es el que requiere que un observador externo identifique y valore cada conducta a partir de criterios que le posibilita objetivar tales situaciones, estos instrumentos deben estar estructurados y estandarizados de manera que proporcionen la misma formulación y secuencia de preguntas a todos los participantes.

El Cuestionario de estrategias de acoso psicológico, el LIPT-60, proporciona tanto una información global sobre frecuencia e intensidad percibida del conjunto de ítems, como un análisis más pormenorizado en base a las 6 subescalas de acoso.

1. Subescala de desprestigio laboral (DL); ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60

Son estrategias de acoso laboral en las que se ocasiona desprestigio laboral, distorsionando la comunicación o a través de represiones con el resto de trabajadores.

Ítems subescala DL

5. Critican su trabajo..
10. No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo..
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.....
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.....
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.....
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos,
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.....
56. Exageran sus fallos y errores
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación
58. Controlan de manera muy estricta su horario..
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegos y dificultades
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.....

2. Subescala de entorpecimiento del progreso (EP); ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35, 37

Estos ítems se refieren a una degradación mediante tareas inapropiadas tanto en forma como en contenido en base a sus competencias laborales.

Ítems subescala EP:

14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus.. compañeros.....
27. Le asignan un trabajo humillante.....
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.....
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.....
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia
37. Le obligan a realizar tareas humillantes

3. Subescala de bloqueo de la comunicación o incomunicación (BC); ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53

Estos ítems se refieren al bloqueo de la comunicación intraorganizacional (dentro de la organización) y de la extraorganizacional (con el exterior de la organización)

Items subescala BC

3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.....
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.....
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.....
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.
53. Pierden u olvidan los encargos para usted.....

4. Subescala de intimidación encubierta (IE); ítems 7, 9, 43, 44, 46, 47,48

La forman ítems que aluden a amenazas o daños encubiertos, que habitualmente no dejan rastro de manera que no puedan cercar a los culpables

Items subescala IE

7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras
9. Recibe escritos y notas amenazadoras..
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.....
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.....
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.....
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).....
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.....

5. Subescala de intimidación manifiesta (IM); ítems 1, 2, 4, 8, 19, 29

Los ítems en esta subescala sugieren restricciones o amenazas asignadas de forma directa, independientemente de la situación en la que tienen lugar tanto sea en privado como en público, ridiculizando a la víctima.

Items subescala IM

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....
2. Le interrumpen cuando habla..
4. Le gritan o le regañan en voz alta.....
8. Se le amenaza verbalmente.
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.....

6. Subescala de desprestigio personal (DP); ítems 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31

Ítems que apuntan a un descrédito o desprestigio de su vida (personal y privada), a través de burlas, críticas en base a su forma de pensar, vivir y ser.

Items subescala DP

6. Critican su vida privada.....
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.....
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.....
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.....
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.....
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.....
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.

Restan 10 ítems, difícilmente incluidos en estas subescalas, unos pueden puntuar en más de una dimensión y otros no pueden ser incluidos en otra dimensión debido al pequeño número que pertenecería a cada factor, esto reduciría la fiabilidad de los resultados. Cabe señalar que sí se tienen en cuenta para el análisis cualitativo y para los resultados globales el NEAP, IMAP e IGAP.

- *NEAP* : Número total de estrategias de acoso psicológico (frecuencia).
- *IMAP* : Índice medio de acoso percibido (distrés o intensidad percibida)
- *IGAP* : Índice global de acoso percibido (medida global de frecuencia e intensidad)

Ítems no incluidos en subescalas

22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.....
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.....
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.. ..
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.. ..
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.....
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.....
40. Le amenazan con violencia física.....
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.....
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.....
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.....

Por otro lado, las preguntas con las diferentes situaciones o conductas se disponen también de la siguiente manera:

Limitación de la comunicación

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.
2. Le interrumpen cuando habla.
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.

4. Le gritan o le regañan en voz alta.
5. Critican su trabajo.
6. Critican su vida privada.
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.
8. Se le amenaza verbalmente.
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.

Limitación de su contacto social

12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.

Desprestigio del individuo ante sus iguales

17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.
27. Le asignan un trabajo humillante.
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.

Desacreditar la capacidad laboral y profesional

32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es

Comprometer la salud de la víctima

39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.
40. Le amenazan con violencia física.
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.

Otras estrategias de acoso

46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted,
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.
56. Exageran sus fallos y errores.

57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.
58. Controlan de manera muy estricta su horario.
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.

- Complementando al cuestionario principal, se utilizó la **Escala Breve de Acoso Laboral (EBAL)**(Anexo II), cuya medida nos facilita la manifestación sintomatológicamente a partir de la percepción de la situación de violencia laboral. Es una escala heteroaplicada, destacando que debe ser respondida por un profesional técnico de prevención, delegado de prevención, o responsables del procedimiento y no por la persona afectada. Es una escala compuesta por 16 afirmaciones agrupadas por bloques de 6 criterios (ver *Tabla 3*), valorada de dos maneras, por un lado con una escala dicotómica - Si o No- en base a criterios, y por otra, con una escala tipo *Likert* para cotejar la frecuencia de estos, donde:
- “0” Apenas, corresponde a nunca o como máximo una o dos veces en los últimos meses
 - “1” Algo, se refiere a casi todas las semanas en los últimos tres meses
 - “2” Bastante, describe a todas las semanas, más de una vez en los últimos tres meses.
 - “3”Mucho, afecta a casi todos los días en los últimos tres meses

Cabe destacar, que aquellas afirmaciones obtenidas en las zonas sombreadas se denominan **Criterios críticos**, si uno solo de estos criterios se cumplen, se debería valorar en profundidad. Así mismo, la **Frecuencia crítica** (valores sombreados), corresponde a aquellas conductas cuya simple frecuencia se determinan como críticas, incluso aun habiendo ocurrido sólo una vez.

Tabla 3. Afirmaciones y criterios

		A		B. Frecuencia			
		SI	NO	0	1	2	3
1. Descrédito de la Capacidad Laboral y Deterioro de las Condiciones de Trabajo	Declaración de Incompetencia: Afirmar en público los errores del afectado; establecerlo como responsable ante los demás de fracasos o bajo rendimiento, etc.	SI	NO	0	1	2	3
	Impedir la Competencia: Aislamiento físico; no recibe información de su propio trabajo; impiden realizar su trabajo con normalidad, etc...	SI	NO	0	1	2	3
	Demostrar la Incompetencia: Sometimiento a valoraciones o sanciones discriminatorias; tareas inadecuadas, etc...	SI	NO	0	1	2	3
2. Aislamiento Social Laboral	Interferencia en el Contacto Social Laboral: Ausencia o deterioro de comunicación sobre aspectos relevantes del trabajo.	SI	NO	0	1	2	3
	Restricción del Contacto Social Laboral: Limitación de asistencia a reuniones o de recibir información relevante; aislamiento y rechazo de iguales	SI	NO	0	1	2	3
	Prohibición expresa de comunicar con el afectado	SI	NO	0	1	2	3
3. Desprestigio Personal	Burlas o ridiculizaciones personales	SI	NO	0	1	2	3
	Rumores sobre vida privada	SI	NO	0	1	2	3
	Críticas a la vida privada, opciones políticas, religiosas, sexuales, etc...	SI	NO	0	1	2	3
4. Agresiones y Humillaciones	Agresión Física Explícita	SI	NO	0	1	2	3
	Acoso o insinuaciones sexuales	SI	NO	0	1	2	3
	Prácticas Laborales Humillantes	SI	NO	0	1	2	3
5. Robos y Daños	Desaparición en el trabajo de objetos personales y de material para la realización del trabajo.	SI	NO	0	1	2	3
	Ruptura o deterioro de objetos o herramientas para la realización del trabajo	SI	NO	0	1	2	3
6. Amenazas	Amenazas Directas relativas a la exclusión del puesto o de tipo físico.	SI	NO	0	1	2	3
	Amenazas Indirectas, expresadas a otras personas sobre la continuidad en el puesto de trabajo	SI	NO	0	1	2	3

En la Escala Breve de Acoso Laboral (EBAL) se distinguen varias fases:

- I. Fase de relato libre: se insta a la persona que relate su experiencia referida a conductas vejatorias en los últimos meses.
- II. Fase de ampliación: se profundiza en aquellas conductas que se detectan más significativas para la persona afectada. Se anotan en la columna A.
- III. Fase de establecimiento de frecuencia: identificadas las conductas, se averigua la frecuencia de ocurrencia. Anotadas en la columna B.
- IV. Fase de contestación: se examinan otras posibles fuentes de información.

- V. Fase de corrección: se procede a corregir la escala
- VI. Resultados: vienen determinados por las puntuaciones obtenidas en cada una de las columnas A, B, C y D, con más o menos celeridad de actuación en base a resultados totales de cada una de ellas, siendo la columna D en la que se recomienda tratamiento inmediato con un médico/psicólogo, la C se aconseja la atención médico/psicólogo. Las casillas A y B no requieren una intervención especial.

- La **Escala breve de valoración de Afectación (EBVA)** (Anexo III) permite medir el nivel de afectación psicológica del trabajador afectado por conductas de acoso, y sirve para la medición de la percepción de una situación de acoso y como ésta se ha manifestado sintomatológicamente en la persona afectada. Se utiliza cuando aparecen en el entorno laboral todas las conductas de violencia tanto física como psicológica, así, este método posibilita evaluar aquellas conductas incipientes, las no reiteradas pero que sí hayan causado daño o capaz de causarlo.

Se trata de escala heteroaplicada, no puede ser respondida por la persona afectada ya que quien debe contestar es o un profesional técnico en prevención, delegado de prevención o responsables del procedimiento con el objetivo de evaluar la sintomatología de la persona afectada durante un espacio de tiempo.

Es una escala de valoración compuesta por 20 afirmaciones agrupadas en 6 síntomas (ver *Tabla 4*), cada uno de ellos asociado por un lado a una escala dicotómica –Si o No- y por otro a una escala tipo *Likert* de intensidad para calibrar la frecuencia, de modo que:

- “0” Apenas, corresponde a nunca o como máximo una o dos veces en los últimos meses
- “1” Algo, se refiere a casi todas las semanas en los últimos tres meses
- “2” Bastante, describe a todas las semanas, más de una vez en los últimos tres meses.
- “3” Mucho, afecta a casi todos los días en los últimos tres meses.

Señalamos, que aquellas síntomas anotados como positivos (Sí) en zona sombreada se denominan **Síntomas críticos**, anotando la cantidad correspondiente. Por otro lado, todas aquellas puntuaciones evaluadas con un “3” se anotan en la casilla **Frecuencias críticas**.

Tabla 4

EBVA. Escala Breve de Valoración de Afectación

		A		B. Frecuencia				
		SI	NO	0	1	2	3	
1. Nerviosismo	Sensación de Inquietud por nada en concreto	SI	NO	0	1	2	3	
	Despertarse por la mañana intranquilo	SI	NO	0	1	2	3	
	Preocupación a menudo sin motivo	SI	NO	0	1	2	3	
2. Evitación	Inseguridad al tomar decisiones en trabajo	SI	NO	0	1	2	3	
	Falta de interés en tareas antes interesantes	SI	NO	0	1	2	3	
	Evitar las relaciones en el trabajo	SI	NO	0	1	2	3	
3. Alteraciones Sueño	Despertar prematuro	SI	NO	0	1	2	3	
	Sueño Interrumpido (más de una vez cada noche)	SI	NO	0	1	2	3	
	Retraso en conciliar sueño (más de una hora)	SI	NO	0	1	2	3	
	Sueño intranquilo (pesadillas, fatiga al despertar)	SI	NO	0	1	2	3	
4. Susceptibilidad	Irritabilidad, facilidad para el enfado.	SI	NO	0	1	2	3	
	Desconfianza en las personas que antes confiaba	SI	NO	0	1	2	3	
	Aumento de los conflictos con familia	SI	NO	0	1	2	3	
5. Depresividad	Apatía, falta de energía, cansancio constante	SI	NO	0	1	2	3	
	Aumento del malestar a lo largo del día	SI	NO	0	1	2	3	
	Sentimiento de Tristeza	SI	NO	0	1	2	3	
	Sensación de no sentirse "yo mismo"	SI	NO	0	1	2	3	
6. Embotamiento	Falta de concentración	SI	NO	0	1	2	3	
	Pensamientos que vienen constantemente a la mente	SI	NO	0	1	2	3	
	Insatisfacción con el propio rendimiento	SI	NO	0	1	2	3	

En la EBVA se identifican una serie de fases:

- I. Fase de relato libre: se pregunta a la posible víctima de los cambios que ha podido experimentar en los últimos meses sobre su estado anímico o salud.
- II. Fase de ampliación: se le insta a responder sobre cuestiones que no ha respondido. Se anotan en la columna A.
- III. Fase de frecuencia: partiendo del criterio de los últimos tres meses, se le pregunta a cerca de la frecuencia experimentada.
- IV. Fase de corrección: corresponde al sumatorio de los ítems.
- V. Resultados: vienen determinados por las puntuaciones obtenidas en las columnas A, B, C y D, cuya interpretación va determinada en función de elevadas puntuaciones en la columna D; se insta a una inmediata actuación de tratamiento médico/psicológico, cuando los resultados están situados en la columna C; se recomienda atención médico/psicológica. Por otro lado, con resultados obtenidos en columnas A y B no se hace indispensable una actuación especial.

5.3. Procedimiento

La empresa Tam,S.L. cumpliendo la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 8 de noviembre, la cual tiene por objetivo la determinación del cuerpo básico de garantías y responsabilidades para establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores frente a los riesgos derivados de las condiciones laborales, y en base a los resultados obtenidos en la evaluación psicosocial realizada con anterioridad entre la plantilla, traslada el estudio a nuestro Servicio de Prevención a fin evaluar, investigar y analizar los factores de riesgo que puedan afectar a la salud y seguridad de los trabajadores.

A partir de este momento nuestro Técnico realiza una evaluación para cumplir con lo establecido en el art. 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL 31/1995) y para mejorar las condiciones de trabajo, las cuales repercutirán tanto en la productividad como en el clima laboral de la organización, sin dejar de lado la salud de los trabajadores.

Hay que tener presente que el LIPT-60, no pretende ser un test en el que se evalúa la personalidad sino que, pretende valorar la percepción de estrategias de acoso en el trabajo, tendremos en cuenta la posibilidad de simulación y/o distorsión perceptiva de las características de los estímulos que se producen en el espacio exterior.

Se buscó un lugar confortable, con adecuada temperatura y buena iluminación, sin interrupciones ni ruidos distractores que permitieron poder administrar adecuadamente las herramientas. Se dio la opción de poder responder al LIPT en ese mismo momento, o bien Durante la administración del cuestionario, se recomienda la presencia del técnico a fin de esclarecer posibles dudas surgidas e impedir puestas en común. Mencionar que estas herramientas son generales, por tanto es necesario que el profesional en prevención vincule los resultados obtenidos con la realidad y particularidades de nuestra empresa.

Se informó a los participantes la posibilidad de participar en el estudio de forma voluntaria, únicamente en caso de que estuvieran dispuestos a participar y cumplieran con los siguientes criterios de inclusión: sujetos que fueran trabajadores de la empresa Tam,S.L.; participantes de habla hispana; requisitos de mínima alfabetización para una correcta comprensión del cuestionario; personas con edades superiores a 18 años y sin discriminación por posición que ocupa cada una en la jerarquía de la empresa ni por puesto de trabajo, a partir de estas premisas se les incluyó en el estudio, pidiéndoles que firmaran el consentimiento informado.

El estudio se realiza primeramente de forma grupal, con una sesión inicial de presentación y dudas del estudio que a continuación vamos a llevar a cabo, e informando principalmente de los siguientes aspectos, teniendo especial cura en no generar más tensión en la situación.

- ¿Qué evalúa la herramienta?
- Informar que aunque el cuestionario en sí no es anónimo, insistir en que los resultados obtenidos sí se tratan de manera confidencial.
- Explicar el objetivo que se busca es mejorar las condiciones labores
- Reseñar la necesidad de contestar de manera sincera e individual

En segundo lugar y dependiendo de los resultados obtenidos en el cuestionario LIPT-60 se determinará en la realización de una entrevista personalizada a fin de poder concretar la frecuencia e intensidad en las posibles víctimas de acoso laboral.

Toma de datos

Comenzamos dividiendo el grupo de estudio en tres subgrupos con participantes distribuidos aleatoriamente, se reunió a los trabajadores en una sala habilitada para tal fin y a continuación se les informó de la siguiente manera:

“A continuación se te entrega un cuestionario que vas a cumplimentar sobre estrategias Psicosociales en el trabajo, debes responder de manera sincera a todas las preguntas. Cada pregunta corresponde a distintas situaciones o conductas de acoso en el trabajo, en la que sus respuestas nos permitan medir el grado en el que ha experimentado tales situaciones. Estas conductas están objetivadas mediante una escala tipo Likert 0-4, donde cero “0” corresponde a no haber experimentado nunca tal conducta, el uno “1” corresponde a si ha experimentado alguna vez esa conducta, el dos “2” cuando la ha sentido de manera moderada, el tres “3” cuando la ha advertido bastante y el cuatro “4” si la ha soportado mucho o de intensidad máxima”.

Se procedió a hacer la entrega a cada participante del Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo, el LIPT-60 (versión en Español) (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado*) de escala autoadministrada, se suministró numerado y se repartió de forma aleatoria – para poder llevar un control tanto para ir contabilizando los que son respondidos como para facilitar la tarea a la hora de introducción de los datos - a cada uno de los asistentes permitiéndoles la opción de o bien responderlo “in situ” o bien, llevárselo a su casa y traerlo en cuanto lo tuvieran resuelto. Se sugiere que la entrega del mismo se realice en un plazo máximo de 3 días.

La primera parte del procedimiento finaliza agradeciendo anticipadamente a los trabajadores su colaboración permitiendo que aquellos que optasen en responderlo en el momento, se les proporcionó las facilidades necesarias y el lugar apropiado para ello.

Se proporcionó una caja (tipo urna precintada), con la cavidad suficiente, para que los trabajadores puedan ir depositando el cuestionario cuando lo tengan respondido, para agilizar la recogida de los mismos, una vez recogidos aquellos que fueron respondidos en el lugar, se procedió a situar la urna en una zona de fácil acceso y visible, de modo que hiciera recordar a los trabajadores la necesidad de entrega del LIPT.

Una vez tuvimos todos los resultados de los trabajadores encuestados y en base a los mismos, se realizó una entrevista personalizada al grupo de trabajadores de la unidad de análisis en la que se han detectado posibles situaciones de acoso, ésta se realiza tanto a las personas que pudieran estar afectadas como a otros trabajadores de la misma unidad llamados “blancos”, de modo que no se pudieran identificar los casos reales con afectación. La entrevista se realizó de manera individualizada en la que se ha administrado el *EBAL (Escala Breve de Acoso Laboral)* y el *EBVA (Escala breve de Valoración de la afección)*, con la finalidad de recoger todos aquellos datos demográficos y de interés para el estudio, así como la recogida de aquellos que evalúen la existencia de acoso al participante afectado y el uso de herramientas de diagnóstico. Igualmente se entrevistará a la dirección y delegados de prevención a fin de confrontar la información. Recaudaremos los siguientes datos:

- Análisis de la demanda: recogeremos quien efectúa la demanda y los motivos.
- Características de la empresa
- Datos del sujeto: sexo, edad, vida laboral, antigüedad en la organización, incapacidades derivadas de contingencias comunes, incapacidades derivadas de accidente de trabajo enfermedad profesional.
- Descripción del puesto de trabajo y de la tarea: grado de autonomía, contenido del trabajo, tipo de relaciones con sus compañeros, horarios, status social del puesto, carga de trabajo, diseño y entorno del puesto, etc.
- Empleo de cuestionarios para evaluar la incidencia y su efecto.

6. RESULTADOS

La interpretación del Lipt-60 se refiere a tres niveles: nivel global, nivel dimensional y nivel de la estrategia concreta.

Una vez recogidas las encuestas a los trabajadores, y trasladados los datos, debemos tener en cuenta aquellas conductas que con su número, tipo y frecuencia se pudieran manifestar, de manera que estas cumplan o no con los criterios establecidos de frecuencia, temporalidad y estrategias para la definición de acoso laboral.

Como estrategias globales:

✚ **NEAP (Número de Estrategias de Acoso Psicológico):** Indica la frecuencia de las estrategias de acoso experimentadas, informado de la amplitud de dicho acoso.

Su corrección corresponde al sumatorio de todos los valores asignados distintos de cero de cada conducta de acoso psicológico.

✚ **IGAP (Índice Global de Acoso Psicológico):** Es la combinación del número de estrategias de acoso percibidas así como su intensidad percibida, indica el grado de afectación global de la víctima.

Para su corrección se realiza con el sumatorio de los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico dividido entre el número total de conductas, es decir, 60 (o entre el número de respuestas contestadas)

$$IGAP = \text{Sumatorio valores asignados a cada estrategia} / n^{\circ} \text{ de ítems contestados}$$

✚ **IMAP (Índice Medio de Intensidad de las estrategias de acoso Psicológico):**

Corresponde a la media pura en referencia al grado de intensidad percibida.

Para su cómputo se realiza a través del sumatorio de los valores asignados a cada estrategia dividido entre el número total de respuestas positivas. Este número variable viene determinado por el NEAP.

$$IMAP = \text{Suma de los valores asignados a cada estrategia} / NEAP$$

Realizamos una comparativa (Tabla 5) entre los 143 trabajadores donde n=87 son hombres y n=53 son mujeres con nuestra trabajadora objeto de estudio (N.C. en adelante).

Tabla 5

LIPT				
ÍTEM	N= 1 (N.C.)		N=143	
	Puntuación	%	Puntuación	%
1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	3	75%	110	19,23%
2. Le interrumpen cuando habla.	3	75%	168	29,37%
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	0	37	6,47%
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	4	100%	56	9,79%
5. Critican su trabajo.	4	100%	74	12,94%
6. Critican su vida privada.	3	75%	52	9,09%
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	0	20	3,5%
8. Se le amenaza verbalmente.	4	100%	73	12,76%
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	25%	19	3,32%
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	1	100%	38	6,64%
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	1	25%	55	9,62%
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	0	0	0%
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	0	19	3,32%
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	0	21	3,67%
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	1	25%	0	0%
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	0	23	4,02%
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	4	100%	17	5,77%

18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	4	100%	19	8,39%
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	1	25%	0	0
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	1	25%	22	3,85%
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	1	25%	20	3,50%
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	1	25%	0	0
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	1	25%	0	0
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	1	25%	21	3,67%
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	1	25%	0	0
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	1	25%	24	4,20%
27. Le asignan un trabajo humillante.	1	25%	25	4,37%
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	4	100%	92	16,08%
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	3	75%	94	16,43%
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	1	25%	0	0
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	1	25%	0	0
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	1	25%	55	9,62%
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	4	100%	112	19,58%
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	1	25%	109	19,06%
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	1	25%	168	29,37%
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	4	100%	187	32,69%
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	1	25%	19	3,32%
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	1	25%	17	2,97%
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	2	50%	0	0
40. Le amenazan con violencia física.	0	0	0	0

41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	0	0	0
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	0	0	0
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	0	0	0
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	0	0	0
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	0	0	0
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	0	0	0
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	0	0	0
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	4	100%	73	12,76%
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted,	4	100%	75	13,11%
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	4	100%	0	0
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	1	25%	19	3,32%
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	4	100%	71	12,41%
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	1	25%	23	4,02%
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	4	100%	129	22,55%
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	4	100%	99	17,31%
56. Exageran sus fallos y errores.	4	100%	112	19,58%
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	4	100%	91	15,91%
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	4	100%	96	16,78%
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	4	100%	74	12,94%
60. Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0	0	71	12,41%
TOTALES	107		993	

Los resultados globales (*Tabla 3*) obtenidos en el grupo de trabajadores de la empresa TAM,S.L. con $n=143$, podemos precisar que dado estos resultados del **NEAP** (*número de estrategias de acoso*) en el que hemos contabilizado **41** estrategias marcadas positivamente percibidas entre todos los trabajadores, cabe señalar que este dato puede determinar que una misma conducta sea reiteradamente percibida por varios trabajadores a la vez, o por contrario, que una sola conducta o situación ha sido percibida por un trabajador, teniendo en cuenta estos datos obtenemos una media de 0,29 conductas o situaciones de acoso percibidas por trabajador, cabe señalar que ha habido 19 de estas que nunca han sido percibidas por el grupo de trabajadores. La intensidad media percibida **IGAP** (*índice global de acoso psicológico*) es de **0,11** lo que determinada intensidad inferior a 1,2, estos resultados describen a personas que no perciben conductas de acoso psicológico en el trabajo. Aunque el **IMAP** (*índice medio de acoso psicológico*) con un **0,16** significa que aquellas conductas que el trabajador/a percibe como acoso, estas son con una intensidad entre 0 donde en la escala gradual se han registrado como conductas no percibidas nunca y entre 1 donde se han registrado en aquellas conductas que se han experimentado un poco.

Se puede señalar que tal como hemos comentado anteriormente, de las 60 situaciones o conductas de acoso, el grupo de trabajadores ha respondido positivamente y con diferentes valores escalares a 41 de estas situaciones, si bien incidimos en que, a pesar de que la mayoría de las valoraciones de esos ítems tienen valores de 1, vale destacar que hemos recibido 2 de los cuestionarios con unos valores altos en los ítems marcados positivamente así como estos mismos resultados hacen, a su vez, que se eleve el número de situaciones o conductas positivas a 41, cuando la mayoría de los trabajadores marcan un significativamente un número inferior de situaciones positivas.

Como norma general el **IMAP** siempre tiende a ser más alto que el **IGAP**, no obstante, cabe señalar que cuanto mayor sea el **NEAP** más se aproximarán. Por otro lado, diferencias muy notables entre **IMAP** e **IGAP** indica pocas conductas de acoso pero con una elevada intensidad, lo que sugiere que a pesar de que el trabajador/a no se encuentra en una situación de acoso, puede estar inmerso en tensiones y conflictos en el trabajo.

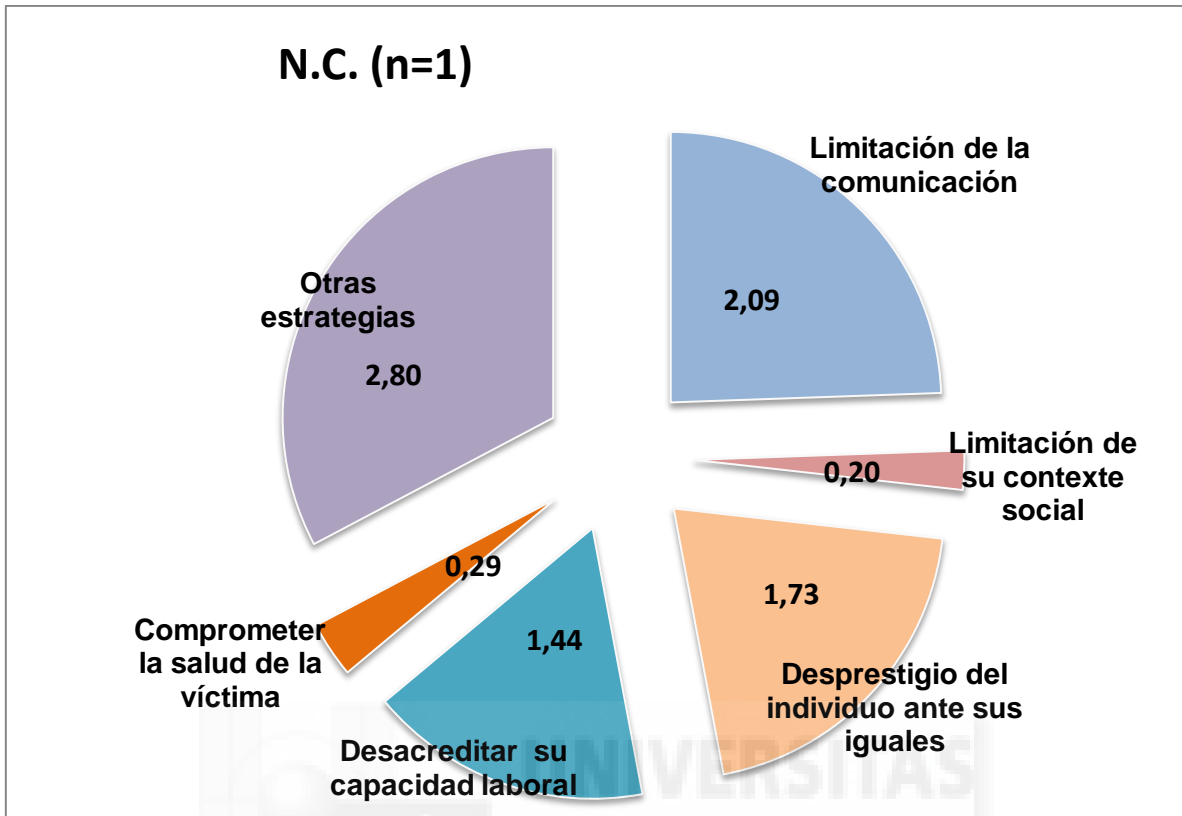
Tabla 3

	NEAP	IGAP	IMAP
N= 1 (N.C.)	44	107/60= 1,78	107/44= 2,43
N=143	41/143= 0,29	933/143=6,52 6,52/60= 0,11	933/143=6,52 6,52/43= 0,16

En base a los resultados globales obtenidos (Tabla 3), determinamos que de las 60 situaciones encuestadas, hay **44** conductas de acoso que percibe N.C, medidas estas por el **NEAP** (*número de estrategias de acoso psicológico*), las percibe con una intensidad media del **1,78** medido por el **IGAP** (*índice global de acoso psicológico*), si esta medida supera el 1,2, como es el caso que nos ocupa, concluimos que estos datos corresponden a una persona que sufre acoso. Así mismo, con los resultados obtenidos sobre el **IMAP** (*índice medio de acoso psicológico*) con un **2,43** nos indica que aquellas conductas positivas que N.C. percibe como acosadoras, las cuantifica con unos valores de intensidad muy elevados sobre una escala gradual donde 0 significa que no ha experimentado nunca esa conducta y 4 cuando la conducta ha sido muy experimentada o con cierta intensidad.

Tras analizar estos resultados globales y, dado que N.C. presenta elevados índices tanto en IGAP como en IMAP, realizamos un estudio más pormenorizado en base a estos resultados a partir de las seis dimensiones (ver Gráfico 3); limitación de la comunicación, limitación de su contexto social, desprestigio del individuo ante sus iguales, desacreditar la capacidad laboral y profesional, comprometer la salud de la víctima y otras estrategias.

Gráfico 3



Dimensiones:

- 1) *Limitación de la comunicación (ítems del 1 al 11)*

Media= 2,09

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	3
2. Le interrumpen cuando habla.	3
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	4
5. Critican su trabajo.	4
6. Critican su vida privada.	3
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0
8. Se le amenaza verbalmente.	4

9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	1
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	1
TOTAL	23

Esta serie de situaciones o conductas de limitación de la comunicación, suelen reflejar la imposición de la autoridad del acosador, impidiendo a la víctima su capacidad de comunicación así como también lo que puede o no decir, se acostumbra a negarle a la víctima el derecho a expresarse y hacerse oír.

De los 11 ítems que componen esta dimensión, la víctima percibe 6 situaciones positivas con una elevada puntuación. Como máxima puntuación (4), señalamos los ítems: le gritan o le regañan en voz alta, critican su trabajo, se le amenaza verbalmente. Con puntuación (3) destacamos: sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir, le interrumpen cuando habla, critican su vida privada. La media de la dimensión es 2,09 de las 11 conductas de la *Limitación de la comunicación*.

Hay que tener presente que realizar una jornada laboral es difícil bajo estas condiciones ya que imposibilita la capacidad de aportar criterios propios en base a la propia tarea, generalmente es el propio trabajador quien conoce bien su puesto y es él quien muchas veces, puede evaluarla y aportar así propuestas de mejoras. Cabe señalar la diferencia existente entre una interrupción durante una conversación, ¿quién no la ha sufrido alguna vez? Y no por ello es causa de acoso, entre interrupciones constantes y continuas en el ámbito laboral tal como manifiesta N.C., reconocible debido a la elevada puntuación de dicho ítem.

Cuando la comunicación se torna unidireccional criticando las tareas que uno realiza, tanto a nivel horizontal como jerárquico, parece habitual opinar en relación al trabajo de los demás pero existe una diferencia entre opinar para ayudar a mejorar los resultados o el proceder de los trabajos, o criticar reprochando todo lo realizado por la víctima, estas acciones, la víctima las percibe muy intensas, por tanto, no favorece el clima organizacional ni la armonía en el trabajo. Aunque parece que el principal problema, reside en sus jefes, dado que en la pregunta nº3 referente a los compañeros, nuestra trabajadora ha puntuado un (0) indicando

el buen qué hacer entre iguales. Así parece claro que el problema radica con los superiores de N.C.

En referencia a recibir amenazas verbalmente evaluadas por N.C con un (4), es una situación que no se puede ni aceptar ni tolerar, donde los superiores ejercen conductas de una hostilidad inaceptable indicadoras de acoso psicológico.

Destacamos las pocas conductas puntuadas con un (0) en esta dimensión *Limitación de la comunicación*, puntuando con una media de 2,09,

2) *Limitación de su contacto social*

Media= 0,20

12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	1
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0
TOTAL	1

En este grupo de situaciones dirigidas a la *limitación de su contacto social*, a pesar de las intenciones de los superiores, esta dimensión determina que N.C. mantiene un adecuado contacto social en el trabajo con los compañeros, ya que el global de la puntuación de esta dimensión es (1) con una media de 0,20. Señalamos que hay una única puntuación positiva con (1), en la que se refleja que los superiores intentan ejercer también influencia en los iguales para intentar aislar a nuestra trabajadora del grupo social en el trabajo, cosa que parece que, de momento, no consiguen. Así, destacamos el apoyo de sus compañeros de trabajo.

Las personas afectadas en esta dimensión, tienden poco a poco a ir aislándose de su entorno impidiendo a su vez poder establecer nuevas relaciones sociales, tienden a evitar cualquier tipo de contacto innecesario hacia compañeros. Estos comportamientos van mermando el estado anímico de la víctima, entrando así en un círculo vicioso, en ocasiones únicamente salvaguardado por los descansos semanales y las incapacidades temporales

pudiendo derivar, si no se soluciona, en enfermedades psicológicas así como llegar a desencadenar en una depresión.

3) *Desprestigio del individuo ante sus iguales*

Media= 1,73

17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	1
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	1
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	1
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	1
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	1
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	1
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	1
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	1
27. Le asignan un trabajo humillante.	1
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	3
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	1
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	1
TOTAL	26

El siguiente grupo, *Desprestigio del individuo entre sus iguales*, con puntuación global de 26 y media de 1,73, recalamos la valoración percibida por N.C. como positiva en todas las situaciones, destacando con mayor puntuación, le calumnian o murmuran a sus espaldas, hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted, se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta o malintencionada, todas ellas con puntuadas con (4), estas conductas generan malestar en la víctima, además cabe destacar que N.C. percibe que su trabajo no

se evalúa de manera imparcial, cosa que condiciona cualquier tipo de tarea laboral realizada por parte de la afectada induciendo a pensar que se tiende a evaluarlo negativamente respecto a otros.

Por otro lado tenemos: sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas evaluadas con un (3). Todas estas conductas van orientadas a desprestigiar a la víctima atacándola personalmente mediante burlas, insultos, gestos, etc. frente a sus compañeros.

4) *Desacreditar la capacidad laboral y profesional*

Media= 1,44

32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	1
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	1
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	1
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	1
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	1
TOTAL	13

Para esta dimensión, *Desacreditar la capacidad laboral y profesional*, N.C evalúa positivamente, aunque con diferente nivel, todos los ítems de la dimensión, con una media de 1,44, todos ellos relacionados con la aptitud en tareas laborales e indirectamente relacionados a su vez con la situación nº28 comentada en la dimensión anterior.

Destacamos con máxima puntuación (4): le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas y le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes, ítems relacionados también con las primeras situaciones de la encuesta (nº1 y nº2), en la que se le coarta su iniciativa e ideas impidiendo que pueda expresarlas. Dependiendo del puesto desarrollado por nuestra trabajadora objeto de estudio, puede determinar mucho el desarrollo de su trabajo, ya que si tiene que decidir en alguna situación o tiene a su cargo empleados, puede

limitar sus capacidades de resolución afectando a su vez al trabajo de sus subordinados. Así mismo, la sobrecarga laboral incide en la víctima de dos maneras, por una parte provocándole estrés debido al excedente de trabajo con nuevas y diferentes tareas, a veces incluso, sin mucha explicación sobre cómo abordar su procedimiento o con infinidad de trabajo difícil de gestionar por su magnitud, y por otro, la víctima puede advertir la inutilidad del trabajo realizado.

Para un correcto desarrollo empresarial, es importante y necesario tener la capacidad de saber escuchar tanto a nivel jerárquico como a nivel horizontal, ya que las decisiones y las actitudes pueden determinar el devenir de la organización y el buen desarrollo tanto laboral y social para lograr los objetivos empresariales.

5) *Comprometer la salud de la víctima*

Media= 0,29

39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	2
40. Le amenazan con violencia física.	0
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0
TOTAL	2

Esta dimensión determinada por *Comprometer la salud de la víctima* hace relación con lo que advierte la víctima y nunca se evalúa la repercusión que estas acciones ejercen en la salud de la misma. N.C., prácticamente percibe estos ítems negativamente excepto para la situación de “le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos” en la que puntúa con un (2), elevada puntuación, hay que hacer especial énfasis y hacer un análisis más exhaustivo al respecto ya que si bien el resto de estrategias puntúan a (0), es importante precisar cómo y

cuánto afecta a N.C. implicando su salud, o si es un dato que viene representado en referencia a la actividad que realiza la empresa.

Cabe remarcar, que aunque hasta ahora el balance en base a los datos de las anteriores dimensiones den positivo en situaciones o conductas de acoso laboral, es importante matizar la percepción negativa sobre agresividad referente a la salud de la víctima, salvaguardando la puntuación de la pregunta nº39. Este dato que es de suma importancia y lo debemos tener en cuenta ya que de ser así, se deberían tomar medidas más estrictas y actuar por otro tipo de vías.

6) *Otras estrategias*

Media= 2,80

46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted,	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	1
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	1
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	4
56. Exageran sus fallos y errores.	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0
TOTAL	42

En este grupo de estrategias, N.C. refiere una mayoritariamente estimación positiva, además de elevada en prácticamente todos los ítems, dónde los percibe con una puntuación media de 2,80, evaluación muy alta en la escala, destacamos que estas estrategias no se agrupan de manera conjunta ya que podrían estar incluidas en más de una dimensión.

En principio, parece que los ítems nº47 y nº48 deberían ir relacionados, pero sorprende la diversidad de apreciación por nuestra trabajadora. Haciendo hincapié en la puntuación de (4) en el ítem, le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo, estas conductas suelen provocar estrés laboral ya que una vez has realizado tus tareas y estas desaparecen, o debes volver a realizarlas o logras recuperarlas, situación que conlleva a pérdidas de tiempo así como carencias en eficiencia laboral. Estos resultados pueden inferir en la conducta nº49 en la que N.C. manifiesta que la valoración sobre su trabajo suele ser valorada negativamente.

Por otro lado, la intención del acosador es hacer sentir a la víctima que está sola y que no puede recibir ayuda o apoyo de sus compañeros, manifestado todo ello en la pregunta nº50, considerada por N.C con una puntuación de (4).

Las medias aritméticas de la clasificación en base a la valoración que N.C percibe en cada una de las subescalas en que se distribuye el LIPT-60 son:

I. Índice de desprestigio laboral (DL)

Media= 3,12

5. Critican su trabajo.	4
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	1
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted,	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten	4

de usted.	
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0
TOTAL	45

II. *Índice de entorpecimiento del progreso (EP)*

Media= **1,29**

14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0
27. Le asignan un trabajo humillante.	1
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	1
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	1
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	1
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	1
TOTAL	9

III. *Índice de incomunicación (BC)*

Media= **0,89**

3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	1

12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	1
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	1
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	1
TOTAL	8

IV. *Índice de intimidación encubierta (IE)*

Media= 0,57

7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	4
TOTAL	4

V. *Índice de intimidación manifiesta (IM)*

Media= 3

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	3
2. Le interrumpen cuando habla.	3
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	4
8. Se le amenaza verbalmente.	4

19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	1
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	3
TOTAL	18

VI. *Índice de desprestigio personal (DP)*

Media= **1,29**

6. Critican su vida privada.	3
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	1
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	1
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	1
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	1
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	1
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	1
TOTAL	9

En base a los datos obtenidos con las respuestas referidas por nuestra trabajadora objeto de estudio, parece que N.C. experimenta un acoso con predominio en varias subescalas, destacando por encima de las demás tanto *Desprestigio Laboral* e *Intimidación manifiesta* con media de valores medios estimados de 3,12 y 3 respectivamente.

El siguiente grupo de subescalas que se debe hacer mención, son las valoradas por N.C. con una puntuación media de 1,29 tanto para *Entorpecimiento del Progreso* como para *Desprestigio personal*.

Resultados específicos para el grupo de trabajadores de TAM,S.L.

Para el grupo de trabajadores (n=143) de la empresa Tam, S.L. y debido a los resultados obtenidos en el cuestionario LIPT-60, analizaremos aquellas estrategias o conductas que han sido mayoritariamente evaluadas por los trabajadores. Destacamos de entre el grupo de trabajadores dos cuestionarios contestados cuyos datos deben estudiarse más a fondo,

pues sus resultados con un elevado número de respuestas positivas así como elevadas puntuaciones en determinados ítems, pueden indicarnos posibles situaciones de coso laboral.

A continuación, se muestra la tabla en la que refleja las 8 situaciones mayormente percibidas (ver *Tabla 6*) por el grupo de trabajadores.

Tabla 6

36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	187	1,31
2. Le interrumpen cuando habla.	168	1,17
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	168	1,17
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	129	0,90
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	112	0,78
56. Exageran sus fallos y errores.	112	0,78
1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	110	0,77
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	109	0,76

La situación o conducta mayormente puntuada nº36 con una media de (1,36), seguida de la nº2 y nº35 con una media de (1,17) cada una, principalmente corresponden a *Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes*, *Le interrumpen cuando habla* y *Le asignan tareas muy por debajo de su competencia*, parecen ser conductas un tanto habituales en la empresa, cabe recordar que N.C. manifiesta una puntuación (4) en la primera y con un (3) en la segunda.

Cabe remarcar que de entre estas condiciones, tres de ellas nº33 *Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas*, nº34 *Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles* y nº35 *Le asignan tareas muy por debajo de su competencia*, pertenecen todas ellas a la subescala de Entorpecimiento del progreso (EP). Otras dos conductas, nº1 *Sus superiores*

no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir y nº2 Le interrumpen cuando habla pertenecen a la subescala Intimidación manifiesta (IM).

5.1. Conclusiones

En base a los resultados obtenidos en el cuestionario LIPT-60 por parte de nuestra trabajadora objeto de estudio y determinando que estos datos debían ser completados con una entrevista individualizada en la que tanto a nuestra trabajadora N.C. como aquellos 2 trabajadores cuyos cuestionarios en el Lipt han puntuado positivo y alto en muchos ítems, además, es importante agregar que para que los sujetos afectados no fueran reconocidos, también se realizó la entrevista individualizada a un grupo de trabajadores de la misma unidad de estudio, llamados “blancos”, a todos ellos se les aplica la *Escala Breve de Acoso Laboral (EBAL)* y la *Escala Breve de Valoración de la Afectación*, ambas escalas nos proporcionan más datos relativos a la percepción personal y manifestación sintomatológica de las personas afectadas por la situación de acoso laboral.

Parece que N.C. experimenta acoso laboral predominado principalmente por el desprestigio laboral, conductas muy frecuentes en este tipo de hostigamiento, ya que suele tener como finalidad el cansancio del aguante del trabajador cuya finalidad estriba, muchas veces, en lograr que la víctima acabe por marchar de la empresa en la que trabaja, este hostigamiento se realiza a partir de acciones simples de ejecutar, aunque a veces, complicadas de demostrar. Las principales conductas del acosador estriban en dificultar al máximo la tarea que habitualmente realiza el empleado tratando además, que el resto de compañeros estén al corriente. Como norma general, se pretende desacreditar al trabajador.

Se puede señalar también, que N.C. percibe y evalúa amenazas y perjuicios en contra de su persona de forma directa, el hostigador no oculta esas acciones ni incluso ante otras personas, estas conductas y situaciones suelen manifestarse con gritos, amonestaciones, etc. Podemos destacar también, que la víctima refiere una obstrucción sistemática de la actividad laboral en la que se suele relegar a la realización de tareas inadecuadas tanto en forma como en contenido, infravalorando sus competencias. Por otro lado, la trabajadora también manifiesta desprestigio personal, situación en la que, en general, el acosador importuna mediante críticas respecto a su vida privada, generalmente mediante reproches, burlas sobre su modo de ser, forma de pensar, manera de actuar, etc.

Cabe señalar, teniendo en cuenta tanto los resultados de N.C. como del grupo de trabajadores de la unidad de estudio, que existen situaciones en la empresa que parecen ser recurrentes, estas conductas que vienen determinadas por acciones en las que se manifiestan con interrupciones cuando uno habla, sobrecarga laboral y asignación de tareas por debajo de sus competencias, pueden repercutir negativamente en la persona provocándole, por un lado estrés por el exceso de trabajo con nuevas y diversas tareas, por la cuantía de este, y por otro, puede afectarle negativamente, de manera que la persona puede reparar en la inutilidad del trabajo realizado generándole insatisfacción laboral generada a su vez, por el hecho de que se le asignen tareas no relacionadas con sus competencias laborales. Si a estos acontecimientos, se añade que cuando el trabajador expresa alguna situación, no se le dejan hablar debido a las interrupciones, éste no puede manifestar sus opiniones, sentimientos ni ideas respecto a tal circunstancia retroalimentando así en la negatividad de la percepción de la situación.

5.2. Medidas correctoras

En la actualidad todavía no se le da la importancia requerida a los riesgos psicosociales que se pueden desarrollar en el trabajo, por ello, cuando se lleve a cabo una evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral es importante no solo realizar la evaluación respecto a los riesgos referentes a la seguridad e higiene de los trabajadores sino también, deben tenerse en cuenta aquellos riesgos de carácter psicosocial que pudieran afectar al trabajador expuesto.

Los datos recabados de los cuestionarios del LIPT-60 y de las escalas EBAL y EBVA, nos indican que debemos incidir en las medidas correctoras para eliminar las conductas de acoso necesarias para garantizar la salud personal de la víctima, se le brindará todo el apoyo psicológico y organizativo con el fin de alcanzar su total rehabilitación en la empresa y en el mundo laboral, eludiendo cualquier tipo de represalia. Una vez la situación se ha normalizado, se establecerá un protocolo preventivo sobre acoso laboral para evitar la reiteración de estas situaciones en la organización.

Expuesto lo anterior, determinamos que las principales medidas correctoras a implementar en la empresa Tam,S.L. a fin de mejorar el clima laboral y erradicar cualquier caso de mobbing o acoso laboral son las siguientes:

Principales medidas correctoras

- ❖ La implantación de **formas de dirección democráticas** evitando aquellas que son autoritarias, estas últimas están basadas en el miedo, limitando el aprendizaje y la creatividad, favoreciendo las tensiones entre trabajadores pudiendo llegar a derivar en conductas violentas. El tipo de liderazgo parece que correlaciona positivamente con las conductas desarrolladas por los trabajadores, así el líder democrático favorece la comunicación y el respeto de aquellos a quien lidera **fomentando el apoyo entre trabajadores y evitando la competitividad.**
- ❖ Parece de vital importancia la **comunicación a nivel organizacional** en todas direcciones ya que en posibles situaciones en las que pudieran detectarse posibles situaciones de acoso, éstas pudieran ser detectadas por cualquier trabajador, de manera que el hostigador quedaría al descubierto y se podrían atajar con celeridad estas conductas. La comunicación, también favorece a las posibles víctimas, en el supuesto de que existiera cualquier tipo de situación de acoso, la persona acosada se sentiría apoyada tanto por el resto de compañeros como por los superiores niveles en la jerarquía de la organización, facilitando así la información de las circunstancias de lo sucedido para poder terminar cuanto antes con tal situación. La buena comunicación también favorece el clima laboral facilitando la realización de las tareas laborales carentes del estrés derivado de las relaciones sociales en el trabajo.
- ❖ Las **formaciones específicas y las dinámicas de grupo**, tales como **formaciones en conductas asertivas** dirigidas a incrementar los recursos personales para poder conducir estas situaciones exitosamente, **formaciones en manejo del estrés** cuyo objetivo es mantener bajo control las situaciones estresantes en el ambiente laboral, **las dinámicas para fomentar equipos de trabajo, dinámicas de integración**, las cuales, nos proporcionarán las herramientas necesarias para mantener el respeto hacia el prójimo y no criticar la labor ni tareas que realiza un compañero o subordinado en su puesto de trabajo. El objetivo sería promover el autoconocimiento, compañerismo y el apoyo social entre los trabajadores y a todos los niveles escalares a fin de mejorar la convivencia, el trabajo en equipo, la cooperación y garantizar la equidad entre iguales. A partir del feedback positivo se desarrolla la capacidad de reconocer los valores y habilidades del resto de compañeros

favoreciendo el compañerismo y el esfuerzo del prójimo. Se pretende con esto, promover las relaciones sanas evitando el clima hostil y cualquier tipo de relación toxica en la organización. Con estas acciones pretendemos mejorar el ambiente laboral y a su vez los objetivos y rendimiento de la empresa. Por otro lado, las dinámicas integradoras tanto las de equipos de trabajo como las de integración de nuevos empleados, tienen como objetivo romper el hielo (en caso de nuevas incorporaciones), establecer lazos y mejorar el clima laboral.

- ❖ El entorno laboral suele ser un entorno en el que el estrés suele estar presente debido a los requerimientos laborales, debemos **crear un ambiente adecuado** y agradable, no por ello menos trabajador, de manera que se pueda crear un entorno laboral grato y que aquellos los comportamientos inadecuados y roces que pudieran existir entre compañeros, se puedan resolver favoreciendo el **fomento del diálogo** en los posibles conflictos laborales que pudieran surgir evitando cualquier tipo de mal entendido, envidia o comparaciones evitando así que se vea favorecida una posible situación proclive de acoso.
- ❖ La carga laboral y el volumen del trabajo deben ser los adecuados a cada puesto, salvaguardando la sobrecarga. Igualmente, **los puestos, las funciones y las tareas deben quedar claramente** especificadas evitando ambigüedades, se realizará mediante las **fichas de puestos de trabajo** dejando abierta la posibilidad de la elección de ejecución de la tarea al empleado, en la medida de lo posible. Se facilitarán la información y los medios necesarios que precisa cada puesto evitando cualquier tipo de riesgo que pudiera este derivar.
- ❖ En caso de haber detectado un caso de acoso laboral en la organización, se **implementarán todas las ayudas y mecanismos** de corrección para eliminar o minimizar rápidamente cualquier situación que pudiera derivar en acoso. Por otro lado, también se proporcionaran los dispositivos necesarios para **respaldar el procedimiento de asesoramiento y gestión del caso**, así como se determinaran los medios de apoyo necesarios para facilitar toda la ayuda necesaria para la reincorporación de la víctima a su puesto salvaguardando siempre su **confidencialidad e intimidad**. Por tanto, cualquier trabajador implicado en cualquier conducta hostigamiento será sujeto a investigación y, en su caso, sancionado, según la normativa legal y el protocolo de acoso de la empresa.

- ❖ Mediante **campañas internas de sensibilización** a través de medios externos como internos, se proporcionará la formación e información de los riesgos derivados del mobbing y sus consecuencias en el trabajador por medio de los **manuales y protocolos** realizados en el que se identifican claramente los comportamientos aceptables y aquellas conductas intolerables para nuestra empresa TAM,S.L, así como las posibles sanciones derivadas por conductas de incumplimiento laboral.
- ❖ Una **adecuada evaluación de riesgos** inicial permitirá valorar aquellos riesgos que pueden derivar en situación de acoso, para implantar soluciones en función de la cantidad de trabajadores afectados y de la gravedad de los riesgos. También las **evaluaciones continuas** nos facultarán para valorar tanto aquellos riesgos detectados y las acciones que se llevaron a cabo para su eliminación como aquellos que no se han podido eliminar, para evaluar si se han reducido y en qué medida, también nos posibilitará en saber si han surgido nuevos riesgos que se deban erradicar y en qué grado.

5.3. Medidas preventivas

Con el fin de evitar, en la medida de lo posible, los riesgos psicosociales derivados del trabajo, es primordial que la organización posea un modelo organizativo en el que colaboren de forma activa todos los trabajadores, consiguiendo así un clima de unidad y bienestar en el ámbito laboral, garantizando la libertad y el respeto entre toda la plantilla. De modo que mediante reglas claras, protocolos de actuación en caso de situaciones de alerta, programas formativos e informaciones que eviten a toda costa cualquier tipo de conducta o situación proclive a repercutir en la salud de cualquier persona perteneciente a la plantilla.

Como consecuencia del estudio realizado, la empresa Tam,S.L. elabora un documento que se hace extensivo a toda la plantilla, en el que se especifica claramente el tipo de conductas consensuadas en contra del acoso y aquellas intolerables por los trabajadores, persistiendo en que afectará a cualquier trabajador independientemente de su posición o puesto que ocupa en la jerarquía de la empresa. Por otro lado, también confecciona un Protocolo de acoso laboral estructurado en dirección a un objetivo principal a partir de objetivos parciales o específicos, en este documento se informa la manera de proceder que permitirá la

detección de conductas de acoso, su prevención, denuncia, sanción y erradicación. Es importante la participación de toda la organización a la hora de la implementación de las medidas necesarias a fin de prevenir, evitar y erradicar cualquier tipo de hostigamiento laboral, así esas conductas susceptibles de ocasionar daños en otros deben ser investigadas, perseguidas y sancionadas. Además es importante el diseño de canales de comunicación fluidos y eficaces al alcance de todos los miembros de la plantilla, de manera que en caso de cualquier tipo de situación ésta pueda comunicarse a la mayor brevedad posible, así debe quedar claramente explicado el procedimiento para formalizar una queja garantizando la confidencialidad de la víctima. De modo idéntico se deben diseñar adecuadamente los puestos de trabajo, evitando los conflictos de competencias, así como, también es importante la adecuada formación de directivos y mandos intermedios en técnicas de resolución de conflictos y habilidades sociales.

Una vez la situación se ha normalizado, se establecerá un protocolo preventivo sobre acoso laboral para evitar la reiteración de estas situaciones en la organización.

Contenido mínimo en un Protocolo de actuación en caso de acoso laboral:

- Declaración clara y concisa de las conductas que sean consideradas como acoso laboral.
- Implantación de la cultura preventiva en todos los estamentos de la organización.
- Tipificación del acoso laboral como una falta muy grave, sin perjuicio de las sanciones que estas conductas puedan acarrear ante la jurisdicción ordinaria.
- Promover e implantar formación adecuada para la resolución de conflictos y estilos de dirección entre los mandos y responsables de la organización.
- Promover e implantar mecanismos ágiles y rápidos para la denuncia e investigación de estas conductas que respeten los derechos de ambas partes y garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.
- Revisar periódicamente los Protocolos de la Organización en materia de Salud Laboral, en colaboración con el Servicio de Prevención, el Comité de Seguridad y Salud y los Representantes Sindicales.

7. CONCLUSIONES GENERALES

A mi juicio, el resultado del estudio ha sido beneficioso tanto para la organización como personalmente, pese a las limitaciones que nos hemos podido encontrar en la realización del mismo. A cerca de las principales limitaciones en aquellos trabajadores que respondieron el cuestionario en la sala, nos cuestionamos si ¿fueron respondidos con puestas en común?. Los empleados en general, ¿fueron sinceros a la hora de responder o, por miedo a represalias sabiendo que no es anónimo, no contestaron con total sinceridad? ¿Entendieron los empleados la finalidad de la evaluación?, ¿La relevancia de la dimensión subjetiva? Ya que los mismos hechos no afectan a todas las personas de idéntica manera, ¿en qué medida afectan las características personales en los resultados?, ¿Existe una relación multifactorial o multicausal de estos riesgos? En este tipo de riesgos es más difícil establecer la relación de causalidad entre “un” factor o varios factores, factor diferenciado de otras disciplinas de La Prevención.

Para la organización, las consecuencias negativas de una situación psicosocial inadecuada son importes, tanto a nivel personal reflejado en la salud y bienestar de los trabajadores como por los efectos que acaecen en la empresa. No es habitual encontrar organizaciones que dediquen recursos materiales y económicos para paliar el problema. Tras el estudio que hemos realizado, además de la total colaboración por parte de la cúpula de la empresa, hemos podido constatar que entre los empleados, en contra de lo que parecía en un principio, se ha generado una colaboración hasta el punto en que algunos de ellos nos han manifestado su gratitud por hacer visibles las actuaciones, en materia psicosocial, que la empresa está implantando. Así mismo, el Protocolo de Actuación en caso de acoso laboral permitirá implantar las medidas necesarias y facilitando el procedimiento ante situaciones que pudieran constituir el acoso laboral.

A nivel personal, he realizado una profunda inmersión en una parte de una de las cuatro disciplinas preventiva, Ergonomía y Psicología Aplicada, ésta última vinculada en gran parte a mi formación anterior encargada principalmente de estudiar el comportamiento del ser humano, mejorando el rendimiento y productividad así como potenciando el desarrollo personal y productividad. El estudio a fondo del cuestionario por excelencia del Leymann (en versión española LIPT-60) en el análisis de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, así como la Escala Breve de Acoso Laboral y la Escala Breve de Valoración de la Afectación, me han facilitado los instrumentos y conocimientos adecuados para estudiar ahora y en un futuro, cualquier posible caso de hostigamiento en una empresa mediante este método.

Por lo que se refiere al estudio concreto llevado a cabo de un supuesto caso de acoso en la empresa Tam, S.L. se determina, que analizados con detenimiento los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la unidad objeto de estudio, así como teniendo especial atención en el caso de una trabajadora, N.C., se concluye que en la empresa TAM,S.L. existe, por lo menos y con claridad, un caso de acoso laboral que corresponde a N.C. así como parece posible que pudieran existir algún riesgo psicosocial más derivado de las condiciones laborales en que se mueven los trabajadores de la organización.

Cabe señalar que hemos detectado a dos personas que forman parte del grupo normativo, que tras su evaluación con las respuestas del Cuestionario LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*) en versión adaptada el LIPT-60 (González de Rivera y Rodríguez Abuín, 2003), puntúan positivo en un número elevado de ítems por encima del resto de representantes del grupo, además estas valoraciones positivas evaluadas por ambos trabajadores las perciben con alta frecuencia y con elevada intensidad. Se debería realizar un estudio más pormenorizado de estos empleados.

En referencia a los resultados del caso de N.C., se deben realizar con urgencia las acciones necesarias para ayudar y erradicar esta situación de acoso laboral hacia la trabajadora consecuencia que le ha llevado a la reiteración de Incapacidades temporales y facilitarle la manera que le permita reincorporarse a su puesto de trabajo a la mayor brevedad posible. Así mismo detectada la causa del acoso, se procederá a realizar el procedimiento adecuado para solucionar esta situación, tomando las medidas disciplinarias y jurídicas relativas a la situación. En el caso de N.C. serán los tribunales los que determinen si las incapacidades temporales han sido derivadas de enfermedad común o por el contrario, se deben a Incapacidades derivadas de enfermedad profesional con las repercusiones que ello conlleva.

Eliminada de raíz las causa de acoso, se implementan las acciones correctoras y las acciones preventivas planteadas con la finalidad erradicar, o, en su defecto, minimizar los riesgos psicosociales derivados del trabajo, para lograr una organización con un clima laboral saludable carente de cualquier tipo de riesgo psicosocial que pudieran acaecer en la empresa TAM,S.L. Para cerciorarse que las medidas implantadas tienen efecto en nuestra organización, se realizarán evaluaciones de riesgos continuas hasta asegurarnos que la organización está libre de riesgos psicosociales.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

del Estado, B. O. (1995). Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. *Boletín Oficial del Estado*, 10, 32590-32611.

del trabajo, c. g. estatuto de los trabajadores

Española, C. (1978). de 6 de diciembre.

Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social

<http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicosociologia/Protocolos/Protocolo%20de%20acoso%20Laboral.pdf>

World Health Organization. (1975). *Official records of the World Health Organization* (No. 227-228). United Nations, World Health Organization, Interim Commission.





9. BIBLIOGRAFÍA

- Arendt, H. (1974). Sobre la violencia. *Revista de Derecho Público*, (16), ágs-168.
- Concha-Eastman, A., & Krug, E. (2002). Informe mundial sobre la salud y la violencia de la OMS: una herramienta de trabajo. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 12(4), 227-229.
- Corsi, J., & Peyrú, G. M. (2003). *Las violencias sociales* (pp. 15-80). Ariel.
- Damasio, A. (2005). *Hay algo en el cerebro humano que nos predispone a la violencia*.
- Darwin, C. (1898). *The oringin of species* (No. 575 D259). Appleton and Co.
- Daza, F. M., Bilbao, J. P., & García-Silva, J. A. L. (1998). NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- Dorpat, T. L. (1996). *Gaslighting, the Double Whammy, Interrogation and Other Methods of Covert Control in Psychotherapy and Analysis*. Jason Aronson, Incorporated.
- Einarsen, S. y Raknes, B.I. (1995), April). *Harassment in the workplace and the victimization of men*. Paper presented as a poster at the Seventh European Congress of Work and Organizational Psychology, Győr, Hungary.
- <https://ergocv.com/guia-de-deteccion-y-valoracion-de-violencia-en-el-trabajo/>
- González de Rivera JL. *El maltrato psicológico*. Espasa Calpe, Madrid. (1ª ed.); 2002; Segunda Edición, 2003 (El LIPT incluido en la primera edición es una versión preliminar incompleta; los items definitivos del LIPT se presentan en la segunda edición).
- González de Rivera JL. y Rodríguez-Abuín, M(2005). *LIPT-60: Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo*. Madrid: EOS Gabinete de Orientación Psicológica
- Jiménez, J. S. G., & Varela, M. D. R. F. (2017). Gaslighting. La invisible violencia psicológica. *Uaricha*, 14(32), 53-60.
- Jones, E. E. (1984). *Social stigma: The psychology of marked relationships*. WH Freeman.
- Kendall, K. (1991). Masking Violence against Women: The Case of PMS. *Canadian Woman Studies*, 12(1).
- Kendall, K. (1991). Masking violence against women: The case of premenstrual syndrome. *Canadian woman studies/ les cahiers de la femme*, 12(1),17-20.

Lee, D. (2000). An analysis of workplace bullying in the UK. *Personnel Review: Farnborough*, 29, 5, 593-610.

Leymann, H. (1992). *Fran mobbning til utslagning larbetslivet* (From bullying to exclusion from working life). Stockholm: Publica.

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

Leymann, H. (1992). From bullying to expulsion from working life. *Stockholm. Publica. Stockholm, Sweden*.

Liefooghe, A. P., & Mac Davey, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of work and organizational psychology*, 10(4), 375-392.

Lorenz, K. (1998). *Sobre la agresión: el pretendido mal*. Siglo xxi.

Marie-France, H. (1999). El acoso moral El maltrato psicológico en la vida cotidiana.

Niedl, K. (1995). *Mobbing/bullying an Arbeitsplatz (Mobbing/bullying at the work place)*. München: Rainer Hampp Verlag

Niedl, K. (1995). Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu personalwirtschaftlich relevanten Effekten von systematischen Feindseligkeiten. *Zeitschrift für Personalforschung/German Journal of Research in Human Resource Management*, 9(H. 3), 297-300.

Olmedo, M., & González, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemática concepción del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento/violence in working settings: the problematic concept of mobbing, its assessment, prevention and treatment. *Acción Psicológica*, 4(2), 107.

<https://psicologiyamente.net/social/tipos-de-acoso>

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

Piñuel, I., & Cantero, A. O. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España: Resultados del barómetro CISNEROS II sobre violencia en el entorno laboral. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, (7), 35-62.

Piñuel, I. (2003). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Ed. Punto de Lectura. Madrid

Piñuel, I. (2003). Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo. *Madrid. Aguilar*.

Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica. *Revista de estudios sociales*, (18), 111-122.

- 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.
- de Rivera, J. L. G. (2003). El síndrome del acoso institucional. *Vivat Academia*, (23), 16-23
- de Rivera Revuelta, J. L. G., & Abuín, M. J. R. Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60 Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado
- Rubio, M. D. (2002). Extinción del contrato laboral por acoso moral. *Mobbing. España*.
- Rush, S. (2000). Gaslighting, the Double Whammy, Interrogation, and other Methods of Covert Control in Psychotherapy and Analysis: Theo L. Dorpat. *Psychoanalytic Quarterly*, 69(4), 811-816.
- Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the Relationship between Mobbing Factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215-237
- Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European journal of work and organizational psychology*, 10(4), 497-522.



10. ANEXOS

10.1. ANEXO I

INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMANN (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (LIPT-60)

(González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003).

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

El cero ('0') si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ('1') si la ha experimentado un poco

El dos ('2') si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres ('3') si la ha experimentado bastante y

El cuatro ('4') si la ha experimentado mucho o extraordinariamente:

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4

8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4

25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4

45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

9.2. ANEXO I

<p>ESCALA BREVE DE ACOSO LABORAL</p>

Normas para la aplicación de EBAL.

1. La escala la debe completar la Comisión, nunca la persona afectada o una persona relacionada con el conflicto, tras entrevistar a la posible víctima y a los testigos.
2. Se le solicita a la persona afectada que relate qué conductas ha experimentado como vejatorias en los últimos meses (preferentemente es conveniente acotar el tiempo, estableciendo como inicio el probable momento de inicio del acoso, y como final, el momento de la evaluación). Si el periodo de acoso es muy prolongado (superior a tres meses) por defecto deben elegirse los tres últimos meses.
3. Se anotan las conductas que significa la persona (se señala su presencia en la plantilla en la columna A) y a continuación se pregunta por la presencia de otras posibles (contenidos en la escala) no enunciados de forma espontánea.
4. Una vez identificadas las conductas se pregunta por la frecuencia, según la escala que se adjunta y se puntúa en la columna B.
 0. Apenas. Nunca o como máximo una o dos veces en últimos tres meses.
 1. Algo. Casi todas las semanas en los últimos tres meses.
 2. Bastante. Todas las semanas, más de una vez, en los últimos meses
 3. Mucho. Casi todos los días en los últimos tres meses.
5. Finalizada la anotación se corrige la EBAL siguiendo las normas de corrección.

Normas de Corrección de la EBAL.

1. Se puntúa con un punto cada respuesta sí y se anota en la casilla número de Criterios.
2. Se puntúa por su valor la frecuencia (0, 1, 2, 3) sumando lo valores de cada grupo y anotándolos en su casilla de frecuencia.
3. Se suma el total de frecuencia y se anota en casilla total de frecuencia.
4. Se cuentan los SÍ que están en zona sombreada y se anotan en la casilla de cantidad de Criterios críticos.
5. Se cuentan los valores de frecuencia que están sombreados y se anotan su cantidad en la casilla de frecuencias críticas.
6. Se toma la decisión en función del criterio que aparece en las columnas A, B, C y D. Si aparecen señalada una casilla en D, el afectado/a requiere intervención inmediata. Si aparece algún espacio de la columna C señalado se recomienda atender el proceso de acoso. Si todas las marcas aparecen en las columnas A y B no se hace necesario una atención especial, si bien, en el caso de las columnas B y C debe supervisarse la evolución.
7. Si un solo Criterio Crítico se cumple, puede no darse un acoso pero procede una valoración en profundidad dependiendo del criterio como sería el caso de agresiones o acoso sexual.

EVAL. Escala Breve de Acoso Laboral.

		A		B. Frecuencia			
1. Descrédito de la Capacidad Laboral y Deterioro de las Condiciones de Trabajo	Declaración de Incompetencia: Afirmar en público los errores de afectado; establecerlo como responsable ante los demás de fracasos o bajo rendimiento, etc.	SI	NO	0	1	2	3
	Impedir la Competencia: Aislamiento físico; no recibe información de su propio trabajo; impiden realizar su trabajo con normalidad, etc...	SI	NO	0	1	2	3
	Demostrar la Incompetencia: Sometimiento a valoraciones o sanciones discriminatorias; tareas inadecuadas, etc...	SI	NO	0	1	2	3
2. Aislamiento Social Laboral	Interferencia en el Contacto Social Laboral: Ausencia o deterioro de comunicación sobre aspectos relevantes del trabajo.	SI	NO	0	1	2	3
	Restricción del Contacto Social Laboral: Limitación de asistencia a reuniones o de recibir información relevante; aislamiento y rechazo de iguales	SI	NO	0	1	2	3
	Prohibición expresa de comunicar con el afectado	SI	NO	0	1	2	3
3. Desprestigio Personal	Burlas o ridiculizaciones personales	SI	NO	0	1	2	3
	Rumores sobre vida privada	SI	NO	0	1	2	3
	Críticas a la vida privada, opciones políticas, religiosas, sexuales, etc...	SI	NO	0	1	2	3
4. Agresiones y Humillaciones	Agresión Física Explícita	SI	NO	0	1	2	3
	Acoso o insinuaciones sexuales	SI	NO	0	1	2	3
	Prácticas Laborales Humillantes	SI	NO	0	1	2	3
5. Robos y Daños	Desaparición en el trabajo de objetos personales y de material para la realización del trabajo.	SI	NO	0	1	2	3
	Ruptura o deterioro de objetos o herramientas para la realización del trabajo	SI	NO	0	1	2	3
6. Amenazas	Amenazas Directas relativas a la exclusión del puesto o de tipo físico.	SI	NO	0	1	2	3
	Amenazas Indirectas, expresadas a otras personas sobre la continuidad en el puesto de trabajo	SI	NO	0	1	2	3

		A	B	C	D
Número Total Criterios		0 a 5		6 a 9	10 o +
Frecuencia	1. Descrédito Laboral	0 a 2	3 a 5	6 o +	
	2. Aislamiento Social Laboral	0 a 2	3 a 5	6 o +	
	3. Desprestigio Personal	0 a 2		3 a 5	6 o +
	4. Agresiones y Humillaciones	0 a 2		3 a 5	6 o +
	5. Robos y Daños	0 a 2	3 a 5	6 o +	
	6. Amenazas	0 a 2		3 a 5	6 o +
Total de Frecuencia		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 o +

		A	B	C	D
Criterios Críticos		0	1 a 2	3 a 4	5 o +
Frecuencias Críticas		0	1 a 3	4 a 6	7 o +



9.3. ANEXO III

Escala Breve de Valoración de Afectación (EBVA)

Normas para la aplicación de EBVA.

1. La escala la debe completar la Comisión, nunca la persona afectada o una persona relacionada con el conflicto.
2. Se le solicita a la persona afectada que relate qué cambios ha experimentado en su estado de salud y en su estado de ánimo en los últimos meses (preferentemente es conveniente acotar el tiempo estableciendo como inicio el probable momento de inicio del acoso, y como final el momento de la evaluación).
3. Se anotan los cambios que significa la persona (se señala su presencia en la plantilla en la columna A) y a continuación se pregunta por la presencia de otros posibles (contenidos en la escala) no enunciados de forma espontánea.
4. Una vez identificados los aspectos de afectación se pregunta por la frecuencia, según la escala que se adjunta y se puntúa en la columna B.
 0. Apenas. Nunca o como máximo una o dos veces en últimos tres meses.
 1. Algo. Casi todas las semanas en los últimos tres meses.
 2. Bastante. Todas las semanas, más de una vez, en los últimos meses
 3. Mucho. Casi todos los días en los últimos tres meses.
5. Finalizada la anotación se corrige la EBVA siguiendo las normas de corrección.

Normas de Corrección de la EBVA.

1. Se puntúa con un punto cada respuesta sí y se anota en la casilla número de síntomas.
2. Se puntúa por su valor la frecuencia (0, 1, 2, 3) sumando los valores de cada grupo y anotándolos en su casilla de frecuencia.
3. Se suma el total de frecuencia y se anota en casilla total de frecuencia.
4. Se cuentan los SÍ que están en zona sombreada y se anotan en la casilla de cantidad de síntomas críticos.
5. Se cuentan los números 3 y se anotan su cantidad en la casilla de frecuencias críticas.
6. Se toma la decisión en función del criterio que aparece en las columnas A, B, C y D. Si aparece señalada una casilla en D, el afectado/a debe acudir a atención médico/psicológica inmediata. Si aparece algún espacio de la columna C señalado debe recomendarse que se reciba asistencia médico/psicológica. Si todas las marcas aparecen en las columnas A y B no se hace necesario una atención especial, si bien, en el caso de la columna B debe supervisarse la evolución.

EBVA. Escala Breve de Valoración de Afectación

A B. Frecuencia

1. Nerviosismo	Sensación de Inquietud por nada en concreto	SI	NO	0	1	2	3
	Despertarse por la mañana intranquilo	SI	NO	0	1	2	3
	Preocupación a menudo sin motivo	SI	NO	0	1	2	3
2. Evitación	Inseguridad al tomar decisiones en trabajo	SI	NO	0	1	2	3
	Falta de interés en tareas antes interesantes	SI	NO	0	1	2	3
	Evitar las relaciones en el trabajo	SI	NO	0	1	2	3
3. Alteraciones Sueño	Despertar prematuro	SI	NO	0	1	2	3
	Sueño Interrumpido (más de una vez cada noche)	SI	NO	0	1	2	3
	Retraso en conciliar sueño (más de una hora)	SI	NO	0	1	2	3
	Sueño intranquilo (pesadillas, fatiga al despertar)	SI	NO	0	1	2	3
4. Susceptibilidad	Irritabilidad, facilidad para el enfado.	SI	NO	0	1	2	3
	Desconfianza en las personas que antes confiaba	SI	NO	0	1	2	3
	Aumento de los conflictos con familia	SI	NO	0	1	2	3
5. Depresividad	Apatía, falta de energía, cansancio constante	SI	NO	0	1	2	3
	Aumento del malestar a lo largo del día	SI	NO	0	1	2	3
	Sentimiento de Tristeza	SI	NO	0	1	2	3
	Sensación de no sentirse "yo mismo"	SI	NO	0	1	2	3
6. Embotamiento	Falta de concentración	SI	NO	0	1	2	3
	Pensamientos que vienen constantemente a la mente	SI	NO	0	1	2	3
	Insatisfacción con el propio rendimiento	SI	NO	0	1	2	3

A B C D

Número Total de Síntomas		0 a 5	6 a 9	10 o +
Frecuencia	1. Nerviosismo	0 a 2	3 a 5	6 o +
	2. Evitación	0 a 2	3 a 5	6 o +
	3. Alteraciones de Sueño	0 a 2	3 a 5	6 o +
	4. Susceptibilidad	0 a 2	3 a 5	6 o +
	5. Depresividad	0 a 2	3 a 5	6 o +
	6. Embotamiento	0 a 2	3 a 5	6 o +
Total de Frecuencia		0 a 5	6 a 10	11 a 15

A B C D

Síntomas Críticos	0	1 a 2	3 a 4	5 o +
Frecuencias Críticas	0	1 a 3	4 a 6	7 o +

