



## Artículo

---

### Bienestar psicológico y *mobbing* en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitario

---

### Psychological well-being and *mobbing* in a sample of employees working in the medical and educational sectors

MARIANO GARCÍA-IZQUIERDO<sup>1</sup>  
BARTOLOMÉ LLOR ESTEBAN<sup>1</sup>  
ANTONIO LEÓN GARCÍA-IZQUIERDO<sup>2</sup>  
JOSÉ ANTONIO RUIZ HERNÁNDEZ<sup>2</sup>

Fecha de Recepción: 10-10-06

Fecha de Aceptación: 04-11-06

#### RESUMEN

El *mobbing* produce un deterioro en la salud que puede llevar a una patología propia del estrés y a la incapacidad laboral. En el presente estudio hemos realizado un análisis de las variables psicológicas de bienestar que están relacionadas con el *mobbing* en una muestra de 520 trabajadores de los sectores sanitario y educativo con el objetivo de encontrar aquellas que nos permitan diferenciar grupos de sujetos según alto y bajo riesgo de *mobbing*. Los análisis realizados revelan correlaciones significativas entre *mobbing* y las demás variables incluidas en el estudio: *burnout*, satisfacción laboral y bienestar psicológico. Mediante la aplicación de análisis discriminante encontramos que la insatisfacción con la supervisión, el agotamiento emocional, el cinismo y los síntomas depresivos permiten clasificar adecuadamente a los sujetos con alto y bajo riesgo de *mobbing*.

#### ABSTRACT

Mobbing may cause health damage which in turn could lead to a stress-related disease and labor incapacity. This paper addresses the psychological variables that are related with mobbing in a sample of 520 workers in the medical and educational sectors. The aim was to find those variables that would help us discriminate between groups of high and low risk of mobbing. Results show significant correlations between mobbing and the variables in the

---

<sup>1</sup> Universidad de Murcia.

<sup>2</sup> Universidad de Oviedo.

Bienestar psicológico y *mobbing* en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitario

study –burnout, work satisfaction and psychological wellbeing. Through discriminant analysis, it was revealed that dissatisfaction with supervision, emotional exhaustion, cynicism and depressive symptoms allow us to sort out the subjects with high and low risk of mobbing.

#### **PALABRAS CLAVE**

*Mobbing*, Salud, Satisfacción laboral, *Burnout*, Bienestar psicológico.

#### **KEY WORDS**

Mobbing, Health, Work satisfaction, Burnout, Psychological well-being.

## INTRODUCCIÓN

Distintos autores y organismos internacionales (por ejemplo, Paoli y Merllié, 2001; OIT, 2001; Di Martino, Hoel y Cooper, 2003, etc.) han llamado la atención acerca del grave problema que representa el *mobbing* y han expresado su inquietud dada la frecuencia y los efectos que tiene sobre el bienestar de los trabajadores. El término *mobbing* se refiere a un conjunto de conductas hostiles dirigidas a uno o más trabajadores que claramente les ocasionan humillación y ofensa. Se trata, pues, de conductas agresivas persistentes de naturaleza principalmente psicosocial y que llevan al etiquetado y victimización del trabajador (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994; Einarsen y Skogsted, 1996; Leymann, 1996; Meseguer, 2005).

El *mobbing* repercute, como señala Leymann (1996), en la sociedad, la organización y la persona. Las consecuencias que tiene sobre el bienestar de los trabajadores es actualmente motivo de gran interés en la investigación. Los distintos estudios vienen a remarcar que las personas consideradas “víctimas” comparadas con las “no-víctimas”, difieren significativamente en síntomas físicos, problemas afectivos y cognitivos, y problemas psicosociales (Agervold y Mikkelsen, 2004; Einarsen y Mikkelsen, 2003; Einarsen y Raknes, 1997; Kaukiainen *et al.* 2001; Saéz y García-Izquierdo, 2001; Vartia, 2001).

En otro relevante trabajo, Zapf, Knorz y Kulla (1996) indican que el *mobbing* se asocia con bajos niveles de salud psicológica, y señalan que el 54% de una muestra de víctimas de *mobbing* tomaba medicación, que el 55% había estado de baja en los últimos doce meses, y que el 24% manifestaba que la baja era un recurso

para evitar la situación a la que estaban sometidos. De manera parecida, Boada, de Diego y Agulló (2005) hallan relaciones entre *mobbing* y absentismo laboral.

Asimismo, Vartia (2001) encontró que ser víctima de *mobbing* era un predictor significativo de todos los síntomas de estrés medidos, y que explicaba el 5% de la varianza total del estrés general, el 8% de las reacciones mentales de estrés y el 5% de la baja autoconfianza. Dos años más tarde, la misma Vartia (2003), en un estudio longitudinal indicó una clara relación entre *mobbing* y los problemas de salud. Así, destaca la asociación entre duración del *mobbing* y la depresión; es decir, cuánto mayor es el período de exposición mayor riesgo de depresión. De los resultados deduce que el proceso puede devenir en un círculo vicioso donde los problemas psicológicos aumentan el grado de sensibilización a las conductas de acoso. Además, las víctimas suelen enfrentarse a un entorno traumático debido a los procesos por los que tienen que pasar en la propia organización, en el sistema sanitario y en el judicial (Leymann, 1996), lo que puede empeorar su situación y conducirle en muchos casos a la incapacidad laboral.

Leymann y Gustafsson (1996) identificaron claramente cinco grupos de síntomas psicológicos de *mobbing*, que han sido hallados en otros estudios (Björkqvist, *et al.* 1994; López y Camps, 1999): cognitivos (trastornos de memoria, dificultades de concentración, apatía, falta de iniciativa, irritabilidad, cansancio, agresividad, sentimientos de inseguridad, y mayor sensibilidad ante las dificultades), psicosomáticos (pesadillas, diarrea, dolor abdominal, vómitos, pérdida de apetito, llanto espontáneo, y sensación de nudo en la garganta), relacionados con las hormonas del estrés y la acti-

vidad del sistema nervioso autónomo (dolor torácico, sudoración, sequedad de boca, palpitaciones, y acortamiento de la respiración), relacionados con tensión muscular (dolor de espalda, cervical, y muscular), y trastornos del sueño (dificultad para conciliar el sueño, interrupciones del sueño, despertar precoz).

El *mobbing* se ha relacionado también con indicadores de bienestar en el trabajo como el *burnout* (Agervold y Mikkelsen, 2004; Agut, García-Izquierdo, Sáez y Llor, 2004; Einarsen, Matthiesen y Skogstad, 1998); y la *insatisfacción laboral* (Agut *et al.*, 2004; Einarsen *et al.*, 1998).

En resumen, el *mobbing* produce un deterioro en la salud que puede llevar a la enfermedad e incapacidad de la víctima y el fracaso en su afrontamiento conduce a una patología propia del estrés; ahora bien, de cara a la comprensión del fenómeno y a la intervención es de sumo interés conocer qué consecuencias psicológicas son nucleares de la situación caracterizada por sufrir comportamientos hostiles. Por lo tanto, el objetivo del presente trabajo es encontrar aquellas variables psicológicas que se han considerado como tales consecuencias en la bibliografía (salud psicológica, *burnout* y satisfacción laboral) que permita clasificar a los sujetos en función del riesgo de *mobbing*.

## MÉTODO

### Participantes y Procedimiento

Dadas las dificultades de contar con un censo de la población objetivo se realizó un muestreo incidental en hospitales y centros de educación superior. La información se recogió mediante el cuestiona-

rio diseñado, formado por todas las escalas de medida señaladas anteriormente, y se utilizaron entrevistadores que se encargaron de entregar los cuestionarios, dar las instrucciones pertinentes, recogerlos cumplimentados, agradecer su participación y garantizar el anonimato. De los 600 cuestionarios aplicados, se recogieron 557 y fueron dados por válidos 520, siendo éste el tamaño final de la muestra y asumiendo un nivel de significación del 5%. La información obtenida fue analizada mediante el paquete estadístico SPSS 13.

En la muestra objeto de estudio (520 personas) el 35,5% son hombres y el 64,5% mujeres, de edades comprendidas entre 23 y 67 años (media de 39,4 años y desviación típica de 8,5 años), procedentes del sector sanitario (74,8 % de la muestra) y del sector educativo (25,2% de la muestra). Respecto al estado civil, predominan las personas casadas o con pareja (67,8%), seguidas de las solteras (25,5%). En cuanto al tipo de contrato, predominan los contratos indefinidos (54,4%). La antigüedad media en el puesto de trabajo fue de 8 años y 6 meses, con una desviación típica de 8 años y 1 mes, cuyo rango está comprendido entre 1 mes y 38 años.

Hemos utilizado principalmente el análisis discriminante para obtener la clasificación según las variables seleccionadas mediante el método U (clasificación dejando uno fuera), donde cada caso se clasifica según las funciones derivadas a partir del resto de los casos, método adecuado dado nuestro tamaño muestral (Huberty, 1984).

### Instrumentos

Las principales variables incluidas en el estudio (*mobbing*, *burnout*, satisfacción

laboral y salud psicológica) fueron medidas con los instrumentos que a continuación se describen.

Para medir el *mobbing* aplicamos la adaptación española del Negative Acts Questionnaire de Einarsen y Raknes (1997) realizada por García-Izquierdo et al. (2004), una escala de 24 ítems acerca de conductas hostiles en el trabajo (por ejemplo, el 11: “recibe insinuaciones o indirectas de que debería abandonar el trabajo”) que se valora según una escala tipo Likert de cinco puntos desde 0 (nunca) a 5 (todos los días).

Para la medida de la salud psicológica se utilizó el *General Health Questionnaire* (GHQ-28) de Goldberg (Goldberg e Hillier, 1979) según la adaptación de Lobo, Pérez-Echeverría y Artal (1986). Este cuestionario es una medida general de la salud psicológica y está compuesto por cuatro subescalas de siete ítems cada una: síntomas somáticos de origen psicológico (por ejemplo, el 4: “¿ha sentido la sensación de que estaba enfermo?”), angustia/ansiedad (por ejemplo, el 11: “¿se ha sentido con los nervios a flor de piel y malhumorada?”), disfunción social (por ejemplo, el 15: “¿se las ha arreglado para mantenerse ocupado y activo?”) y depresión (por ejemplo, el 23: “¿ha venido viviendo la vida totalmente sin esperanza?”). La puntuación total, teniendo en cuenta que una mayor puntuación indica menos salud psicológica, también nos señala, tomando como referencia el punto de corte en 7, los casos probables de trastorno psíquico significativo. Las puntuaciones parciales de cada dimensión nos informan de las características del problema.

Como medida del *burnout* utilizamos la escala MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory-General Survey* de Schaufeli, Leiter,

Maslach, y Jackson, 1996) en la versión española de Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000). Esta escala consta de 16 ítems que se agrupan en tres dimensiones: agotamiento emocional, que se refiere a la pérdida de recursos emocionales debido al trabajo (por ejemplo, el 1: “me siento agotado emocionalmente por mi trabajo”); cinismo, que refleja indiferencia y actitudes distantes hacia el trabajo (por ejemplo, el 8: “he perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto”), y eficacia profesional, que se refiere a la eficacia percibida en el desarrollo del trabajo (por ejemplo, el 5: “puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo”). Todos los ítems se valoran mediante una escala de siete puntos que va desde “0” (nunca) hasta “6” (siempre).

Para la medida de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S10/12 de Meliá y Peiró (1989) que consta de doce ítems acerca de la satisfacción con la supervisión (por ejemplo, el 10: “en qué medida está usted satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores”), con el ambiente físico (por ejemplo, el 2: “en qué medida está usted satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo”) y con las prestaciones recibidas de la organización (por ejemplo, el 1: “en qué medida está usted satisfecho con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar”). Las respuestas siguen una valoración tipo Likert de siete puntos que va desde muy insatisfecho (1) a muy satisfecho (7); la puntuación total se considera una medida de la satisfacción global del trabajador.

En el cuestionario final se incluyeron también las variables sociodemográficas género, edad, estado civil, antigüedad y tipo de contrato.

## RESULTADOS

En la tabla 1 recogemos la media, la desviación típica y el rango de las variables y la consistencia interna de los instrumentos utilizados. Como se puede observar, la consistencia interna obtenida en todas las escalas es adecuada de acuerdo con el criterio de Nunally y Berstein (1995).

Para el análisis de la incidencia del *mobbing*, tomamos el punto de corte propuesto por García-Izquierdo et al., (2004) para identificar aquellos casos con elevado riesgo de estar sufriendo una posible situación de *mobbing*. Siguiendo este criterio seleccionamos a los participantes con puntuaciones iguales o superiores a 42 puntos en la escala NAQ-RE y fueron asignados al grupo que denominamos de “alto riesgo de estar en una situación de *mobbing*”, también identificamos a los sujetos de “bajo riesgo de estar en una situación de *mobbing* (puntuaciones inferiores a 29 puntos); de esta forma, 73 sujetos (el 14% del total de la muestra) forman el grupo de

alto riesgo y 285 (54,8% de la muestra) el de bajo riesgo

Primero analizamos las asociaciones de la variable *mobbing* con las demás. Así comprobamos que en todos los casos las correlaciones fueron estadísticamente significativas y en el sentido teórico previsto: positivas excepto las correspondientes a las correlaciones con las subescalas de satisfacción laboral con la supervisión, el ambiente y las prestaciones, y eficacia profesional, que mostraron sentido negativo.

Como la idea básica del presente trabajo es encontrar si existen diferencias entre los dos grupos (alto riesgo y bajo riesgo de *mobbing*) que hemos formado respecto a un conjunto de variables psicológicas que tienen relación con el bienestar y que teóricamente serían consecuencias del acoso psicológico en el trabajo, aplicamos un análisis discriminante utilizando las diez variables medidas.

En la tabla 2 podemos comprobar que

**Tabla 1. Datos psicométricos de las variables del estudio y correlaciones**

Variable	Media	DT	Rango	Alfa de Cronbach	NAQ-RE
Mobbing (NAQ-RE)	32,27	9,47	24-89	0,91	1,00
Satisfacción con la supervisión (S10/12)	27,74	8,66	6-42	0,92	-0,419***
Satisfacción con el ambiente (S10/12)	16,02	5,02	4-28	0,71	-0,272***
Satisfacción con las prestaciones (S10/12)	7,85	3,17	2-14	0,88	-0,268***
Satisfacción laboral general (S10/12)	51,62	13,61	15-84	0,89	-0,429***
Sintomatología psicósomática	29,69	10,87	12-68	0,87	0,331***
Síntomas somáticos (GHQ-A)	6,65	4,20	0-21	0,88	0,370***
Angustia/Ansiedad (GHQ-B)	6,43	4,65	0-21	0,91	0,419***
Disfunción social (GHQ-C)	7,37	2,60	0-18	0,80	0,326***
Depresión (GHQ-D)	1,88	3,38	0-21	0,90	0,310***
Bienestar general (GHQ-28)	22,33	12,33	2-76	0,94	0,437***
Agotamiento emocional (MBI-GS)	2,11	1,37	0-6	0,90	0,466***
Cinismo (MBI-GS)	2,02	1,33	0-6	0,81	0,471***
Eficacia profesional (MBI-GS)	4,57	0,85	2-6	0,73	-0,152***

(\*\*\*)=  $p < 0,001$ ; (\*\*)=  $p < 0,01$  N= 520

**Tabla 2. Medias y desviaciones típicas según los grupos de bajo riesgo y alto riesgo de mobbing**

	Media	DT
<i>Bajo riesgo</i>		
<i>N=285</i>		
GHQ-A	5,37	3,59
GHQ-B	4,77	4,10
GHQ-C	6,80	1,93
GHQ-D	1,05	2,29
Satisfacción con la supervisión	30,92	7,31
Satisfacción con el ambiente	17,20	4,74
Satisfacción con las prestaciones	8,61	3,00
Agotamiento emocional	1,56	1,16
Cinismo	1,56	1,12
Eficacia profesional	4,63	,89
<i>Alto riesgo</i>		
<i>N=73</i>		
GHQ-A	9,17	4,31
GHQ-B	9,63	3,54
GHQ-C	8,73	3,39
GHQ-D	3,37	3,61
Satisfacción con la supervisión	20,29	8,49
Satisfacción con el ambiente	13,50	4,63
Satisfacción con las prestaciones	06,50	3,11
Agotamiento emocional	3,30	1,18
Cinismo	3,23	1,19
Eficacia profesional	4,26	,93
<i>Total</i>		
<i>N=358</i>		
GHQ-A	6,15	4,05
GHQ-B	5,76	4,45
GHQ-C	7,20	2,43
GHQ-D	1,53	2,77
Satisfacción con la supervisión	28,75	8,69
Satisfacción con el ambiente	16,45	4,94
Satisfacción con las prestaciones	8,18	3,14
Agotamiento emocional	1,92	1,36
Cinismo	1,90	1,32
Eficacia profesional	4,56	,91

**Tabla 3. Matriz de la estructura y coeficientes de la clasificación según grupos: funciones discriminantes lineales de Fisher**

Variable	Matriz de la estructura	Coeficientes de la clasificación según los grupos: Funciones discriminantes lineales de Fisher	
	Función	Bajo riesgo de mobbing	Alto riesgo de mobbing
Agotamiento emocional	,737	2,937	3,589
Satisfacción con la supervisión	-,698	6,129	5,045
Cinismo	,670	5,736	6,265
GHQ-B	,615	1,347	1,968
GHQ-A	,484	-,672	-,765
GHQ-C	,452	2,907	2,860
GHQ-D	,409	5,678	6,110
Satisfacción con el ambiente	-,387	3,205	2,930
Satisfacción con las prestaciones	-,333	4,664	4,809
Eficacia profesional	-,218	5,249	5,243
(Constante)		-83,764	-88,686

Nota: correlaciones intra-grupo combinadas entre las variables discriminantes y las funciones discriminantes canónicas tipificadas. Variables ordenadas por el tamaño de la correlación con la función

**Tabla 4. Clasificación final en los grupos con la muestra original y validación cruzada**

		Riesgo de mobbing	Grupo de pertenencia pronosticado		Total
			,00	1,00	
<b>Original</b>	Recuento	<i>Bajo riesgo de mobbing</i>	236	49	285
		<i>Alto riesgo de mobbing</i>	11	62	73
	Tantos por cien	<i>Bajo riesgo de mobbing</i>	82,8	17,2	100,0
		<i>Alto riesgo de mobbing</i>	15,1	84,9	100,0
<b>Validación cruzada(a)</b>	Recuento	<i>Bajo riesgo de mobbing</i>	233	52	285
		<i>Alto riesgo de mobbing</i>	13	60	73
	Tantos por cien	<i>Bajo riesgo de mobbing</i>	81,8	18,2	100,0
		<i>Alto riesgo de mobbing</i>	17,8	82,2	100,0



**Tabla 5. Variables seleccionadas por el análisis discriminante**

Paso	Introducidas	Mín. D <sup>2</sup>					
		Estadístico	Entre grupos	Estadístico	F exacta		Sig.
					gl1	gl2	
1	<i>Agotamiento emocional</i>	2,234	,00 y 1,00	129,827	1	356,000	7,473E-26
2	<i>Satisfacción con la supervisión</i>	3,398	,00 y 1,00	98,464	2	355,000	9,582E-35
3	<i>GHQ-B</i>	3,681	,00 y 1,00	70,899	3	354,000	6,270E-36
4	<i>Cinismo</i>	3,884	,00 y 1,00	55,957	4	353,000	1,583E-36
5	<i>GHQ-D</i>	4,011	,00 y 1,00	46,099	5	352,000	1,415E-36

gl: grados de libertad; Sig: significación

Nota: en cada paso se introduce la variable que maximiza la distancia de Mahalanobis entre los grupos más cercanos. La significación máxima de F para entrar es 0,05; la significación mínima de F para eliminar es 0,10

existen diferencias de medias entre los dos grupos señalados antes, y que son significativas. Además, encontramos que las matrices de varianza-covarianza no son iguales (M de Box= 136,84; F= 2,36), que la varianza explicada es del 39% (correlación canónica de 0,623), y la lambda de Wilks es significativa (lambda de Wilks= 0,612) por lo que las ecuaciones resultantes permiten diferenciar ambos grupos.

La validación cruzada sólo se aplica a los casos del análisis, y cada caso se clasifica mediante las funciones derivadas a partir del resto de los casos. El resultado final obtenido es que han sido clasificados correctamente el 83,2% de los casos agrupados originales, y el 81,8% de los casos agrupados validados mediante validación cruzada.

Seguidamente empleamos una clasificación por pasos según la D2 de Mahalanobis. De esta forma quedan seleccionadas cinco variables (ver tabla 5): agotamiento emocional, insatisfacción con la supervisión, síntomas de ansiedad, cinis-

mo y síntomas depresivos. La correlación canónica es similar a la anterior (0,629 en este caso) por lo que podemos proseguir con las variables seleccionadas.

En la tabla 6 podemos observar los coeficientes y los pesos de las variables seleccionadas, que proporcionan en el grupo de alto y bajo riesgo de *mobbing* una clasificación del 84,8% de los casos originales y clasifica correctamente el 84,3% de los casos agrupados mediante la validación cruzada (ver tablas 6 y 7).

Elegimos los ítems de cada una de las cinco variables seleccionadas y realizamos otro análisis discriminante, según el criterio para diferenciar los dos grupos ya indicado antes de bajo riesgo de *mobbing* (puntuación menor de 29 en la escala NAQ-RE) y alto riesgo de *mobbing* (puntuación mayor de 42 en la escala NAQ-RE). De esta forma obtenemos seis ítems: uno que corresponde a la satisfacción con la supervisión, uno a agotamiento emocional, uno a cinismo, y dos a síntomas

**Tabla 6. Matriz de estructura y coeficientes de la función de clasificación: funciones discriminantes lineales de Fisher**

	<i>Matriz de estructura</i>	<i>Coefficientes de la clasificación según los grupos: Funciones discriminantes lineales de Fisher</i>	
<b>Variable</b>	<b>Función</b>	<b>Bajo riesgo de mobbing</b>	<b>Alto riesgo de mobbing</b>
Agotamiento emocional	,746	,828	1,343
Cinismo	,730	2,586	3,072
Satisfacción con la supervisión	-,702	,725	,596
GHQ-B	,606	,044	,163
GHQ-A(a)	,552		
GHQ-C(a)	,450		
GHQ-D	,442	,024	,174
Satisfacción con las prestaciones(a)	-,394		
Satisfacción con el ambiente(a)	-,329		
Eficacia profesional(a)	-,194		
(Constante)		-14,701	-15,008

Notas

Correlaciones intra-grupo combinadas entre las variables discriminantes y las funciones discriminantes canónicas tipificadas. Variables ordenadas por el tamaño de la correlación con la función

Las variables señaladas con (a) no se emplean en el análisis

**Tabla 7. Clasificación final en los grupos con la muestra original y validación cruzada**

		<b>Riesgo de mobbing</b>	<b>Grupo de pertenencia pronosticado</b>		<b>Total</b>
			<b>,00</b>	<b>1,00</b>	
<b>Original</b>	Tantos por cien	<i>Bajo riesgo de mobbing</i>	85,5	14,5	100,0
		<i>Alto riesgo de mobbing</i>	18,7	81,3	100,0
<b>Validación cruzada(a)</b>	Tantos por cien	<i>Bajo riesgo de mobbing</i>	85,2	14,8	100,0
		<i>Alto riesgo de mobbing</i>	20,0	80,0	100,0

depresivos. Las clasificaciones correctas son del 86,2 % en la muestra y 85 % en la validación cruzada. La correlación canónica es 0,665 (44% de varianza).

Como podemos observar en la tabla 8, en primer lugar aparece un ítem de la variable satisfacción laboral según el S10/12, en concreto el 5 que corresponde

**Tabla 8. Matriz de estructura y coeficientes de la función de clasificación: funciones discriminantes lineales de Fisher**

Variable	Matriz de estructura	Coeficientes de la clasificación según los grupos: Funciones discriminantes lineales de Fisher	
	Función	Bajo riesgo de mobbing	Alto riesgo de mobbing
5. Las relaciones personales con sus superiores	,648	3,548	2,722
1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	,662	1,292	1,901
14. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	,668	,967	1,529
d2. ¿Ha venido viviendo la vida totalmente sin esperanza?	,400	,485	2,146
d5. ¿Ha notado que a veces no puede hacer nada porque tiene los nervios desquiciados?	,432	-,575	,268
d7. ¿Ha notado que la idea de quitarse la vida le viene repetidamente a la cabeza?	,182	-,227	-1,570
(Constante)		-12,187	-12,269

a la subescala de satisfacción con la supervisión y que indica la insatisfacción en cuanto a las relaciones con los superiores.

En segundo lugar encontramos dos ítems que pertenecen al burnout según el MBI: el 1 que pertenece a la subescala de agotamiento emocional que muestra el sentimiento de estar “emocionalmente agotado por el trabajo”, y el 14 de la subescala de cinismo que indica indiferencia y distanciamiento respecto a la utilidad del trabajo realizado.

Por último, hallamos tres ítems de la escala GHQ-28 de salud psicológica pertenecientes a la subescala de depresión: el 2 que refleja la falta de esperanza en la vida; el 5 que pone de manifiesto la imposibilidad ocasional de realizar tareas debido al estado de tensión nerviosa que padece el

trabajador; y el 7, que señala el estado de nerviosismo y la sensación de estar al límite.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En los estudios sobre *mobbing* son bastantes los problemas que se señalan para llegar a una evaluación fiable de la incidencia del problema. Si tenemos en cuenta que la información se recoge de las manifestaciones de los trabajadores y otras dificultades que indican distintos autores (Einarsen, 2000; Einarsen y Skogstad, 1996; García-Izquierdo et al., 2004), en el presente trabajo encontramos un 14% de sujetos con elevado riesgo de padecer *mobbing*. Tomando como base el estudio de Di Martino, Hoel y Cooper (2003), nuestro resultado es un 5% superior a la incidencia media europea (9%) e inferior

**Tabla 9. Resultados de la clasificación en los ítems seleccionados**

	Riesgo de <i>mobbing</i>	Grupo de pertenencia pronosticado		Total
		,00	1,00	
<b>Original</b> Tantos por cien	<i>Bajo riesgo de mobbing</i>	86,8	13,2	100,0
	<i>Alto riesgo de mobbing</i>	16,5	83,5	100,0
<b>Validación cruzada(a)</b> Tantos por cien	<i>Bajo riesgo de mobbing</i>	86,2	13,8	100,0
	<i>Alto riesgo de mobbing</i>	20,3	79,7	100,0

en un 9% a la señalada para España (5%); y respecto a la incidencia sectorial, nuestro porcentaje es un 2% superior (12% para sanidad y educación según dichos autores). Si consideramos otros trabajos la incidencia varía enormemente, así encontramos porcentajes entre el 1 y 10% (por ejemplo, Einarsen y Raknes, 1997; Einarsen y Skogstad, 1996) y porcentajes entre el 20 y 50% (por ejemplo, Björkqvist, et al., 1994; Nield, 1996; Quine, 1999). Estas grandes diferencias suelen atribuirse, además de a las dificultades señaladas antes, a la variedad de instrumentos de medida y a los criterios utilizados, la distinta calidad de los trabajos en cada organización y sector económico donde se ha realizado la evaluación, y a las diferencias transculturales.

Las correlaciones de las distintas variables principales con *mobbing* han sido estadísticamente significativas y en el sentido teóricamente manifestado, lo que está de acuerdo con numerosos estudios (Agerbold y Mikkelsen, 2004; Agut et al., 2004; Einarsen y Mikkelsen, 2003; García Izquierdo et al., 2004; Kaukiainen et al. 2001; Meseguer, 2005; Vartia, 2001).

A la vista de los distintos resultados obtenidos, cabe comentar una serie de aspectos de sumo interés. De especial relevancia es la identificación de cinco variables psicológicas como son el agotamiento emocional, la insatisfacción con la supervisión, la ansiedad, el cinismo y la depresión que nos clasifica adecuadamente (84,8%) al conjunto de sujetos con altas y bajas puntuaciones en *mobbing*.

Buscando aún más precisión, del segundo análisis discriminante realizado con los ítems de las cinco variables identificadas aparecen seleccionados seis ítems pertenecientes a la satisfacción laboral, el burnout y los síntomas depresivos que, pese a las peculiaridades de cada caso, permiten clasificar adecuadamente al 86,2% de los sujetos estudiados, lo que supone que podríamos estar ante un conjunto de indicadores básicos presentes en la mayoría de los casos que proporcionan una ganancia del 19,2% respecto al criterio de aleatoriedad proporcional. Asimismo, la medida de precisión clasificatoria Q de Press resulta significativa. Estos resultados son compatibles con la bibliografía sobre el tema

(Einarsen et al., 1998; Kaukiainen et al., 2001; Keashly y Harvey, 2004; Vartia, 2001, 2003) aunque tiene de novedoso que los podríamos considerar como el núcleo de los indicadores para diferenciar sujetos con alto y bajo riesgo de acoso psicológico en el trabajo.

De esta forma nos encontramos, en primer lugar con la insatisfacción con las relaciones personales con los superiores. Este aspecto pone de manifiesto el importante papel que representa la dirección en los procesos de *mobbing*. Se ha puesto de relieve que independientemente del tipo de acoso lo usual es que la dirección de la organización tenga conocimiento de que se está produciendo un conjunto de conductas hostiles dirigidas hacia una persona y que tienda a inhibirse ante el fenómeno, a no interpretar adecuadamente la situación o incluso responsabilizar a la víctima por ser la causante del problema (Leymann, 1996), muchas veces sobre la base de un notable desconocimiento de las formas de detección e intervención de las situaciones de acoso. Por otro lado, puede ser un indicio del comportamiento de los superiores o jefes, tanto en lo que se refiere a su participación directa o indirecta en las conductas hostiles sobre las víctimas como a la falta de actuaciones dirigidas a prevenir y eliminar el acoso cuando se produce.

En segundo lugar, con unos indicadores relacionados con el burnout y que afectan a las emociones en el trabajo y a la percepción que se tiene del mismo: el sentimiento de estar agotado emocionalmente, y un distanciamiento respecto a la utilidad del trabajo.

Y en tercer lugar, ítems relacionados con la salud psicológica, concretamente

manifestaciones depresivas, que pone de manifiesto los correlatos depresivos del *mobbing*, independientemente de que finalmente pueda cristalizar en una victimización o en un cuadro clínico relevante que requiera de intervención especializada (Llor, García-Izquierdo, Sáez y Ruiz, 2004)

Como limitaciones al presente trabajo, debemos señalar que hemos utilizado un diseño transversal y cuantitativo que nos proporciona datos sobre las asociaciones de las distintas variables que podemos considerar como indicadores de las “consecuencias” del *mobbing*. Sin embargo, esto no significa que podamos realizar inferencias causales. El diseño de estudios causales y clínicos podría aclarar esta y otras cuestiones. Por último, consideramos que sería necesario estudiar estas variables en otras poblaciones para poder determinar si es generalizable o si se circunscribe exclusivamente a las características laborales de la muestra utilizada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agervold, M. y Mikkelsen, E. (2004). Relationship between psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work and Stress*, 18(4), 336-351.

Agut, S.; García-Izquierdo, M.; Sáez, M. C. y Llor, E. (2004). *The relationship between mobbing and burnout and psychological well-being: The role of self-efficacy*. Oporto: European Academy of Occupational Health Psychology.

Björkqvist, K., Österman, K. y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 2, 173-184.

- Boada, J., de Diego, R., Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.
- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C.L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Einarsen, S. (2000). Harasment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behaviour*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S. y Mikkelsen, E.G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (127-144). Londres: Taylor y Francis.
- Einarsen, S., Matthisen, S. y Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health Safety*, 14(6), 563-569.
- Einarsen, S. y Raknes, B. I. (1997). Harassment at work and victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- García-Izquierdo, M., Llor, B., Ruiz, J.A., Sáez, M.C., Blasco, J. R. y Campillo, M. J. (2004). *Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: El NAQ-RE, revisión de la adaptación española*. Málaga: VII European Conference on Psychological Assessment.
- Golberg, D. P. y Hillier, V. F. (1979). A scaled version of the General Health Questionnaire: Psychological Health Questionnaire. *Psychological Medicine*, 27, 191-197.
- Huberty, C.J. (1984). Issues in the Use and Interpretation of Discriminant Analysis. *Psychological Bulletin*, 95, 156-171.
- Kaukiainen, A., Salmavalli, C., Björkquist, K., Österman, K., Latineen, A., Kostamo, A. y Lagerspetz, K. (2001). Overt and covert aggression in work setting in relation to the subjective well-being of employees. *Aggressive Behavior*, 27, 360-371.
- Leymann, H. (1996). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 165-184.
- Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing and the development of PTSD. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Lobo, A., Pérez-Echeverría, M. J. y Artal, J. (1986). Validity of the scaled version of the General Health Questionnaire (GHQ-28) in a Spanish population. *Psychological Medicine*, 16, 135-140.
- López, S. y Camps, S. (1999). Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral. *Mapfre Medicina*, 10(4), 253-260.
- Llor, B., García-Izquierdo, M., Sáez, C. y Ruiz, J.A. (2004). *Características de personalidad y mobbing*. Málaga: XIII Congreso Nacional de Psiquiatría Legal.

- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Meseguer, M. (2005). *El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola*. Murcia: Universidad de Murcia. Tesis doctoral no publicada.
- Nield, K. (1996). Mobbing and well-being: economic and personal development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 139-150.
- Nunally, J.C. y Bernstein, I.H. (1995). *Teoría Psicométrica*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2001). *Collective Agreement on the Prevention and Resolution of Harassment-related Grievances*. Genova: OIT.
- Paoli, P. y Merllie, D. (2001). *Third European Survey on Working Conditions in the European Union (2000)*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxemburg: Office for the Official Publications of the European Communities.
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6 (1), 73-84.
- Sáez, M.C., y García-Izquierdo, M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo: el mobbing. En J. Buendía y F. Ramos (Eds.), *Empleo, Estrés y Salud* (189-203). Madrid: Pirámide.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. M. y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. y Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory-General Survey. En C. Maslach, S. E. Jackson y M. P. Leiter. *The Maslach Burnout Inventor-Test Manual* (3ª ed.) Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplaces bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 21(1), 63-69.
- Vartia, M. (2003). *Workplace bullying-a study on the work environment, well-being and health*. People and Work Research Report 56. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.
- Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215-237.