

Artículo

Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad

Prevalence of mobbing in a sample of employees working with disabled people

PEDRO R. GIL-MONTE¹
NOELIA CARRETERO¹
JUAN V. LUCIANO²

Fecha de Recepción: 18-09-06

Fecha de Aceptación: 10-10-06

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue analizar la prevalencia de mobbing en una muestra de trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad. La muestra está compuesta por 696 trabajadores (142 hombres y 547 mujeres). La frecuencia de acciones de mobbing fueron evaluadas mediante una escala compuesta por 21 ítems que recogen cuatro tipos de acciones: imposibilidad de comunicación adecuada, acciones contra la reputación personal, acciones contra el desempeño del trabajo, y acciones que comprometen la salud. Los resultados psicométricos sobre el instrumento (análisis factorial y consistencia interna) fueron adecuados, discriminando entre sujetos en situación de mobbing y sujetos que no presentaban mobbing, según criterio de frecuencia y duración. La prevalencia de mobbing fue del 18.97% (n = 132). No se obtuvieron diferencias significativas entre víctimas y no víctimas con respecto al género, pero sí se obtuvieron diferencias significativas en función de la antigüedad en la organización y del tipo de contrato, pues las víctimas presentaban mayor antigüedad y un contrato más estable que las no víctimas. Estos resultados llevan a concluir que las acciones de mobbing pueden estar relacionadas con políticas y prácticas empresariales como el despido o la reducción de plantilla.

¹ Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) (Universitat de València).

² Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos (Universitat de València).

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyse the prevalence of mobbing in a sample of employees working with disabled people. The sample consisted of 696 employees (142 male and 547 female). The prevalence of mobbing was measured by means of a frequency scale made up of 21 items divided into four categories of actions: communication difficulties, actions against personal reputation, actions against work performance, and actions endangering victim's health. Factor analysis and consistency test carried out with data clearly discriminated between individuals who were subject to mobbing and those who were not, taking into account the frequency and duration. Mobbing prevalence was 18.97 percent (n=132). No significant gender differences were found between victims and non victims, but differences were significant with respect to seniority and contract type –victims were more senior and had a more stable contract. Based on these results, it could be concluded that mobbing actions may be related with managerial practices and policies, such as redundancy and downsizing.

PALABRAS CLAVE

Mobbing, Estrés laboral, Riesgos psicosociales.

KEY WORDS

Mobbing, Job stress, Psychosocial risks at work.

INTRODUCCIÓN

Las transformaciones constantes y las nuevas necesidades del mercado están teniendo repercusiones sobre la salud de los trabajadores, en concreto una de las implicaciones psicosociales más negativas derivadas de estas circunstancias es la aparición del acoso psicológico en el trabajo o mobbing como fenómeno social. Las consecuencias negativas de este fenómeno son inmediatas tanto en la salud de las víctimas (Gross, 2005; Baruch, 2005), como en el aumento de los costes que se generan en las organizaciones (Hoel, Sparks y Cooper, 2003).

En la literatura científica encontramos varias definiciones de mobbing. Leymann (1996), lo define como una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas descritas en el *Leymann Inventory of Psychological Terrorization*; Leymann, 1990), de forma sistemática y recurrente (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (al menos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo. Otra definición es la proporcionada por Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2003), autores que definen el mobbing como acosar, ofender, excluir socialmente a alguien o afectar negativamente las tareas de su trabajo.

En la literatura hay diversos métodos de medición de la prevalencia del mobbing (Cowie, Naylor, Rivers y Pereira, 2002). Las investigaciones sobre prevalencia del mobbing realizadas en Europa y EE.UU. muestran que no estamos ante un fenómeno marginal. No obstante, resulta interesante comprobar como los datos varían de un país a otro ostensiblemente, e

incluso dentro cada país se hallan variaciones importantes en las cifras de mobbing. Por ejemplo, en EE.UU. aproximadamente 1 de cada 6 trabajadores (16.8%) es víctima de mobbing (Namie, 2000), destacando el alto porcentaje (54.7%) encontrado por Stein, Osen, Brooks, Haigh y Christie (2002). En Europa, aproximadamente el 11% de los trabajadores han sido o son víctimas de mobbing (unos 13 millones de personas), resultados recogidos en la "Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea", publicada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2000. Según esta encuesta, en España el porcentaje se sitúa entorno al 10%, lo que supone un coste a la sociedad de más de 90 millones de Euros por bajas o invalidez profesional.

Algunos estudios han hallado unos porcentajes relativamente bajos de prevalencia de mobbing. Einarsen y Skogstad (1996), y Hubert, Furda y Steensma (2001), utilizando el método operativo, estudiaron la prevalencia del mobbing en trabajadores industriales de Noruega y en instituciones financieras holandesas, respectivamente, obteniendo tan sólo un 1% de prevalencia. De forma similar, Einarsen y Skogstad (1996) obtuvieron porcentajes relativamente bajos en muestras de empleados de universidad (0.6%), y de comercio (2.9%). Sin embargo, encontramos porcentajes más elevados en los estudios con empleados de universidad de Price Spratlen (1995) en EE.UU., y de Börkqvist, Österman y Hjelt-Bäck (1994) en Finlandia con un 23 y un 30%, respectivamente. Destaca también el altísimo porcentaje del estudio de Cortina, Magley, Williams y Langhout (2001), con un 71% de prevalencia de mobbing en el sector público.

Centrándonos en España, la cifras también varían enormemente, los estudios del equipo de investigación CISNEROS ofrecen porcentajes que oscilan entre el 15% y el 33% (Piñuel y Oñate, 2004). En un reciente estudio, Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa, Morante y Rodríguez (2005) encontraron que el 26% de los trabajadores del sector de transportes y comunicaciones de la Comunidad de Madrid refirieron haber padecido una o más conductas de mobbing al menos una vez a la semana, durante los últimos seis meses.

Esta disparidad de resultados entre los diferentes estudios puede deberse a diversos factores, aunque el principal posiblemente sea la falta de consenso a la hora de definir el fenómeno, lo que dificulta la generalización de los hallazgos de un país a otro. Por otro lado, los distintos métodos de evaluación empleados por los autores podrían ser otra causa importante de las discrepancias. En relación con este aspecto, Salin (2001) señaló que debemos ser prudentes a la hora de comparar los estudios. Según este autor, el método operativo da una tasa más alta de mobbing que el método subjetivo y, además, las dos estrategias no identifican de igual forma a las víctimas de mobbing. No obstante, sí se ha comprobado que existe una relación significativa entre ambos métodos, ya que los que se clasifican como acosados en el método subjetivo, también lo son con el método operativo (Rayner, 1997), aunque hay excepciones como en el estudio realizado con trabajadores de Pymes andaluzas por Cabrera y Altozano (2005), donde se encontró una falta de consistencia entre el método operativo y el método subjetivo, puesto que del 25% de personas identificadas como víctimas de mobbing a través de uno de los dos métodos, sólo el 3.4% fueron identificadas por ambos métodos a la vez.

En cuanto a los factores de riesgo, existe cierta polémica entorno a la posible influencia del género. Salin (2001) encontró que las mujeres sufrían más mobbing que los hombres. Sin embargo, Einarsen y Skogstad (1996) y Rayner (1997) han mostrado que los hombres y las mujeres son víctimas en igual medida. Por lo tanto, no está del todo claro que el género sea una variable que influya en la probabilidad de sufrir mobbing. Otras variables, como el tipo de contrato, sí podrían ser más determinantes. Kivimäki, Virtanen, Vartia, Elovainio, Vahtera y Keltikangas-Järvinen (2003) encontraron, en una muestra de empleados de hospital, que el 75.73% de las víctimas tenían una relación contractual permanente con la organización, sugiriendo que cuanto más estable es el contrato del trabajador, mayor riesgo tiene de padecer mobbing.

Finalmente, parece existir un consenso a la hora de identificar al sector servicios como uno de los más proclives a sufrir ciertos riesgos psicosociales, entre ellos el mobbing (Eriksen y Einarsen, 2004; Leymann, 1996). Varios estudios han concluido que las personas afectadas por mobbing se encuentran principalmente en el sector servicios, en la Administración del Estado, en la sanidad o en las universidades, y, en general, en instituciones altamente reglamentadas y homogéneas (CC.OO., 2003).

Dentro del sector servicios, se encuentran los centros de asistencia a personas con discapacidad (residencias, centros de estimulación precoz, centros de día, centros de rehabilitación e integración social, etc.), los cuales tienen unas características singulares, como es la escasez de personal, el trabajo por turnos, el trato con algu-

nos usuarios agresivos, la falta de especificidad en funciones y tareas, la falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc., variables que suponen un caldo de cultivo para la aparición de elevados porcentajes de mobbing. Por esta razón, centrándonos específicamente en este sector laboral, el objetivo del presente estudio es explorar el nivel de prevalencia de mobbing en una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes centros de atención a personas discapacitadas, ubicados en la Comunidad Valenciana.

MÉTODO

Muestra

La muestra está compuesta por 696 trabajadores (547 mujeres y 142 hombres) pertenecientes a 66 centros para personas discapacitadas, situados en la Comunidad Valenciana. La media de edad de los participantes en el estudio fue de 37.59 años (dt = 9.49; rango: 19-70). Según el puesto ocupado se compone de: educadores (31.12%), cuidadores y auxiliares ocupacionales (28.2%), enfermeros y auxiliares sanitarios (9.51%), directores (7.93%), psicólogos (6.3%), asistentes de limpieza y mantenimiento (3.75%), cocineros (2.74%), terapeutas ocupacionales (2%), administrativos (2%), técnicos de estimulación (1.7%), trabajadores sociales (1.73%), logopedas (1.1%), y otros (1.73%). Respecto al tipo de contrato, un 71.5% lo tenían de carácter fijo y un 28.5% eventual. La experiencia media en la profesión fue de 10.39 años (dt = 7.83), mientras que la antigüedad media en la organización y en el puesto fue de 8.56 años (dt = 7.01) y 7.55 años (dt = 6.54), respectivamente.

Según el tipo de centro de trabajo, los participantes en el estudio fueron extraídos de: 29 Centros Ocupacionales (CO; n = 243), 9 Centros de Día (CD; n = 101), 18 Residencias (R; n = 261), 6 Centros de Estimulación Precoz (CEP; n = 60) y 4 Centros de Rehabilitación e Integración Social para personas con enfermedad mental crónica (CRIS; n = 31).

Instrumentos

El mobbing se midió mediante un cuestionario formado por 20 ítems, desarrollado a partir del *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (Leymann, 1990), del *Negative Acts Questionnaire* (Einarsen y Hoel, 2001), y de las acciones de mobbing más frecuentes detectadas en España (Piñuel y Oñate, 2004). Los ítems se evalúan con una escala tipo Likert de 5 grados (de 0 = Nunca a 4 = Todos los días) y recogen acciones referidas a: (a) la imposibilidad de comunicación adecuada y de mantenimiento de contactos sociales (5 ítems) (v.g.: "Le han privado de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo"), (b) acciones contra la reputación personal (6 ítems) (v.g.: "Le han menospreciado personal o profesionalmente o han echado por tierra su trabajo sin importar lo que haga"), (c) acciones contra el desempeño del trabajo (7 ítems) (v.g.: "Le han asignado tareas o trabajos absurdos o sin sentido"), y (d) acciones que comprometen la salud (2 ítems) (v.g.: "Le han intimidado invadiendo su espacio personal, cortándole el paso, empujándole, etc."). Además, se incluyeron tres ítems, uno para preguntar por otras acciones no consideradas en los ítems anteriores, otro para preguntar por la frecuencia con la que el sujeto sufría las acciones, y un tercero que preguntaba por

la duración de esas acciones, para lo que se ofrecían siete opciones de respuesta que iban de "Menos de 6 meses" a "10 ó más años".

Procedimiento

El cuestionario, junto con un sobre de respuesta, fue entregado directamente a los trabajadores. Una vez cumplimentado el cuestionario, éste era devuelto en mano a la persona responsable de la investigación o bien era enviado por correspondencia, respetándose en todo momento la confidencialidad de los datos. Para el análisis de los datos se empleó el paquete estadístico SPSS versión 13.0 para Windows.

RESULTADOS

Propiedades psicométricas de la escala

Como paso previo al estudio de prevalencia se analizaron algunas propiedades psicométricas del cuestionario. Se realizó un análisis factorial (Componentes principales con rotación Varimax), que reveló la existencia de 4 factores con eigenvalues superiores a 1, aunque el *screen test* (Cattell, 1966) sugirió una solución unifactorial. El factor principal explicaba un 36.67% de la varianza, mientras que los otros tres factores explicaban un 6.73%, 6.05% y 5.48% de la varianza, respectivamente (los eigenvalues de los cuatro factores fueron los siguientes: 7.33, 1.35, 1.21 y 1.10). En la Tabla 1, se muestran las saturaciones factoriales de los ítems para la solución unifactorial. Como se puede observar, el 75% de los ítems presentaban saturaciones satisfactorias ($> .35$) en el factor, a excepción de los ítems 13, 14, 16, 17, y 20.

Tras diferenciar entre individuos que sufrían mobbing y los que no, según se presenta más adelante, se realizó un análisis factorial solamente con aquellos sujetos víctimas de mobbing ($N = 132$), el cual ofreció una solución de 5 factores. De nuevo, el *screen test* reveló la existencia de un único factor general de mobbing, que explicaba el 33.06% de la varianza. Como se puede observar en la Tabla 1, las saturaciones factoriales de los ítems fueron muy similares a las obtenidas con la muestra total de participantes, pues sólo 4 ítems (13, 14, 16 y 20) presentaron saturaciones inferiores a .35.

La consistencia interna de la escala resultó satisfactoria, con valores $\alpha = 0.92$ y $\alpha = 0.88$, en la muestra total y en las víctimas de mobbing, respectivamente.

Las puntuaciones medias en cada uno de los ítems de la escala correspondientes a las víctimas y no víctimas se pueden visualizar en la Figura 1. Como se puede observar, los sujetos que padecen mobbing presentan puntuaciones medias significativamente más altas que las no víctimas en casi todos los ítems, a excepción de los ítems 14 y 20 (Tabla 2). En estos últimos, las medias de ambos grupos son muy similares, por tanto, estamos ante ítems con bajo poder discriminante. Además, estos ítems presentaban menores saturaciones factoriales, como se presentó anteriormente.

Prevalencia de mobbing

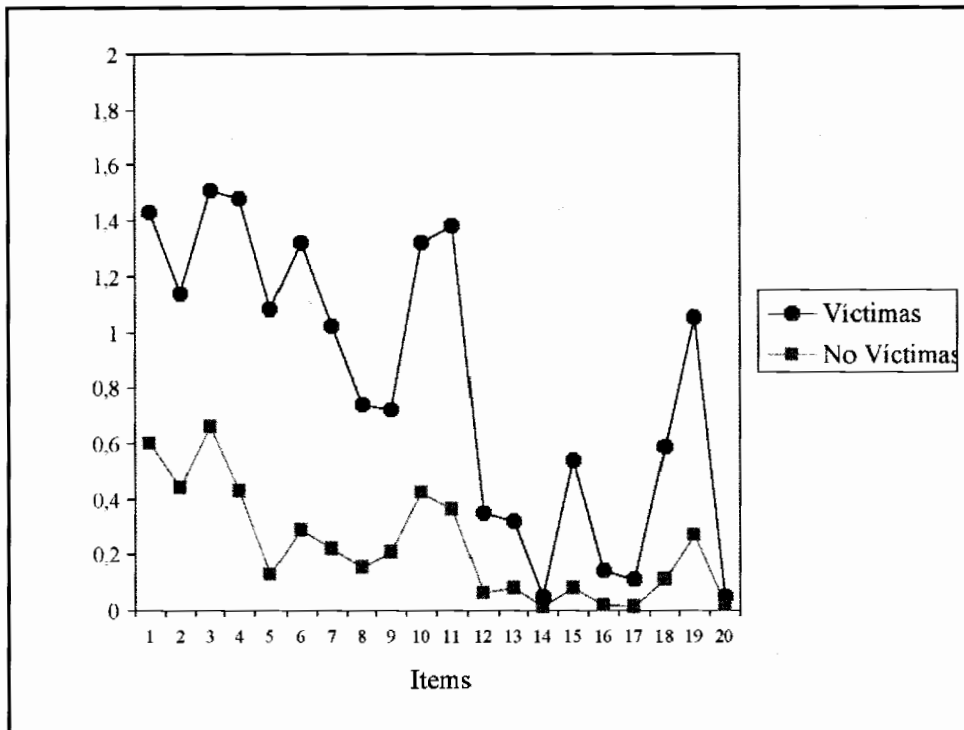
De los 696 trabajadores que participaron en el estudio, 407 (58.48%) refirieron percibir acciones de acoso "*Ocasionalmente*", "*Nunca*" o con una duración menor a 6 meses, mientras que 289 sujetos (41.52%) las sufrieron con una frecuencia

Tabla 1. Saturaciones factoriales de los ítems para la muestra total (n=696) y para la muestra de víctimas de mobbing (n=132)

Ítem	Muestra total	Víctimas de mobbing
1. Le han asignado tareas o trabajos absurdos o sin sentido.	.56	.40
2. Le han rebajado asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o de sus competencias habituales.	.56	.54
3. Amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.	.63	.48
4. Le han menospreciado personal o profesionalmente o han echado por tierra su trabajo, sin importar lo que haga.	.78	.73
5. Han restringido sus posibilidades de comunicarse, hablar o de reunirse con su superior.	.68	.60
6. Le han ignorado, excluido, le han hecho el vacío, o han fingido no verle.	.75	.69
7. Le interrumpe continuamente impidiéndole expresarse y le avasallan cuando hace preguntas o intenta participar en una conversación.	.75	.75
8. Le han humillado o despreciado en público, ante colegas o ante terceros.	.74	.76
9. Le han chillado, gritado, o elevado la voz para intimidarle.	.64	.64
10. Le han privado de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo.	.72	.64
11. Han distorsionado malintencionadamente o han ignorado lo que dice o hace en el trabajo.	.83	.79
12. Le han dejado sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera por iniciativa propia.	.54	.56
13. Ha recibido amenazas o sugerencias de despido, rescisión de contrato, traslados, etc.	.34	.32
14. Ha recibido insultos por teléfono o por e-mail.	.10	.08
15. Han sabotado su trabajo.	.62	.56
16. Le han intimidado invadiendo su espacio personal, cortándole el paso, empujándole, etc.	.33	.25
17. Le han cambiado su lugar de trabajo para aislarle de sus compañeros.	.31	.45
18. Han realizado comentarios ofensivos y repetidos sobre su persona o sobre su vida privada.	.67	.68
19. Difunden rumores o hablan mal de usted cuando no está presente.	.68	.69
20. Le han acosado sexualmente.	.19	.21

Nota. Valores en cursiva < .35

Figura 1. Puntuaciones medias de las víctimas (n=132) y no víctimas (n=564) de mobbing de la escala de mobbing



superior a “*Algunas veces al mes*”. De éstos, solamente 132 sujetos (18.97%) contestaron al ítem de duración, refiriendo sufrir estas acciones desde hacía 6 o más meses, hasta 10 o más años. De estos últimos, 86 (12.36%) refirieron haber sufrido acciones de acoso con una frecuencia de al menos “*Algunas veces por semana*” y 36 sujetos (5.17%) referían sufrir acciones de acoso “*Todos los días*” (Figura 2).

Los 132 trabajadores (77.1% mujeres y 22.9% hombres) que podemos considerar víctimas de mobbing tenían una media de edad de 38.33 años (dt = 9.10; rango: 21-70 años), un 78.5% tenía un contrato fijo, la experiencia media en la profesión era de

11.36 años (dt = 6.76; rango: 0.50-32 años), y finalmente, la media de antigüedad en la organización y en el puesto de trabajo era de 10.13 años (dt = 6.73; rango: 0.50-32 años) y de 8.96 años (dt = 6.33; rango: 0.50-32 años), respectivamente. En cuanto a la distribución de las víctimas por centros de trabajo, se encontró que el 19.34% (n = 47) trabajaban en Centros Ocupacionales, el 15.84% (n = 16) en Centros de Día, el 21.46% (n = 56) en Residencias, el 11.67% (n = 7) en Centros de Estimulación Precoz, y el 19.35% (n = 6) en Centros de Rehabilitación e Integración Social. Por último, entre las 132 víctimas de mobbing nos encontramos con una gran diversidad de puestos: edu-

Tabla 2. Puntuaciones media en los ítems de la escala para la muestra de sujetos no víctimas de mobbing vs. víctimas de mobbing, y prueba t para la diferencia

Ítem	Víctimas (n = 132)	No víctimas (n = 564)	t
1. Trabajos absurdos o sin sentido.	1.43	0.60	8.74***
2. Trabajos por debajo de capacidad.	1.14	0.44	6.38***
3. Amplifican errores.	1.51	0.66	9.05***
4. Menospreciado.	1.48	0.43	11.35***
5. Restringido posibilidades de comunicarse.	1.08	0.13	8.29***
6. Ignorado.	1.32	0.29	9.53***
7. Interrumpen continuamente.	1.02	0.22	8.61***
8. Humillado o despreciado en público.	0.74	0.15	7.27***
9. Chillado, gritado.	0.72	0.21	6.06***
10. Privado de información.	1.32	0.42	8.51***
11. Distorsionado malintencionadamente.	1.38	0.36	10.35***
12. Dejado sin trabajo que hacer.	0.35	0.06	3.95***
13. Recibido amenazas de despido.	0.32	0.08	4.19***
14. Recibido insultos por teléfono.	0.05	0.01	1.69
15. Saboteado trabajo.	0.54	0.08	6.61***
16. Inimizado.	0.14	0.02	2.73**
17. Cambiado lugar de trabajo.	0.11	0.01	2.50*
18. Comentarios ofensivos.	0.59	0.11	6.26***
19. Difunden rumores.	1.05	0.27	8.67***
20. Acosado sexualmente.	0.05	0.02	1.45

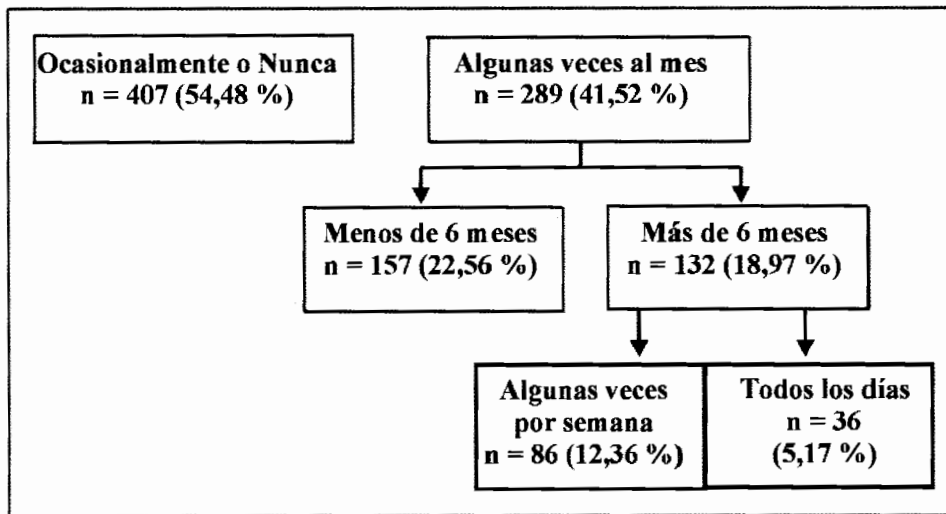
*** p < .01, ** p < .01, * p < .05

cadores (34.3%), cuidadores y auxiliares ocupacionales (24.3%), directores (11.4%), psicólogos (9.9%), enfermeros y auxiliares sanitarios (6.2%), administrativos (3.1%), personal de limpieza y mantenimiento (3.10%), terapeutas ocupaciona-

les (2.3%), técnicos de estimulación (1.5%), cocineros (0.8%), trabajadores sociales (0.8%), logopedas (0.8%), y otros (1.6%).

Con el objetivo de conocer si existían

Figura 2. Número y porcentaje de sujetos en cada una de las situaciones según la frecuencia y duración de las acciones de mobbing



diferencias en las variables sociodemográficas entre los sujetos que padecían mobbing y los que no, se realizaron contrastes de medias mediante la prueba t de Student, aplicando la corrección de Bonferroni para controlar el error Tipo I (Bonferroni, 1936). En este caso, el nivel de significación se estableció en 0.008 (0.05/6) (Tabla 3).

Los análisis realizados indicaron que no existían diferencias significativas entre víctimas y no víctimas con respecto al género ($t_{(687)} < 1$), la edad ($t_{(694)} < 1$), o la antigüedad en la profesión [$t_{(680)} = 1.57$; $p = 0.12$]. Sin embargo, sí que se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre víctimas y no víctimas de mobbing en la antigüedad en la organización [$t_{(683)} = 2.88$; $p = 0.004$ y en el puesto/servicio [$t_{(684)} = 2.75$; $p = 0.006$], indicando las víctimas de mobbing tener una mayor antigüedad en ambos casos. Asimismo, señalar que se encontraron diferencias sig-

nificativas en el tipo de contrato [$t_{(212,95)} = 2.10$; $p = 0.04$], informando las víctimas de mobbing de un contrato más estable con respecto a las no víctimas.

También se realizaron análisis para conocer si efectivamente aquellos individuos a los que consideramos víctimas de mobbing (en función de los criterios de frecuencia y duración que sugiere la literatura) puntuaban en el total de la escala y en las diversas actividades de mobbing de forma significativamente mayor que los individuos considerados no víctimas. Para ello, realizamos una serie de contrastes de medias empleando la prueba t de Student y aplicando la corrección de Bonferroni. En este caso, el nivel de significación se estableció en 0.01 (0.05/5). En la Tabla 4 aparecen las medias y desviaciones típicas obtenidas por las víctimas y no víctimas de mobbing a nivel global y en las diferentes actividades de hostigamiento recogidas en la escala.

Tabla 3. Datos sociodemográficos correspondientes a las víctimas (n=132) y no víctimas (n=564) de mobbing

	Víctimas	No víctimas	t-test
Género (% hombres / %mujeres)	22.9% / 77.1 %	20.1% / 79.9 %	< 1
Edad (años)	38.33 (9.10)	37.42 (9.60)	< 1
Contrato (% fijo / %eventual)	78.5% / 21.5 %	69.8% / 30.2 %	2.10*
Antigüedad en la profesión (años)	11.36 (6.76)	10.16 (8.06)	1.57
Antigüedad en la organización (años)	10.13 (6.73)	8.19 (7.02)	2.88**
Antigüedad en el puesto (años)	8.96 (6.33)	7.22 (6.54)	2.75**

* $p < .05$, ** $p < .001$. Nota: Las desviaciones típicas entre paréntesis.

Los resultados obtenidos confirman que los sujetos que padecen mobbing puntuaban más alto en el global de la escala que las no víctimas (16.27 vs. 4.55). Asimismo, se constatan diferencias estadísticamente significativas entre víctimas y no víctimas en las cuatro actividades de mobbing. Encontramos que las víctimas con respecto a las no víctimas, referían padecer más acciones que limitan su comunicación (4.82 vs. 1.08), acciones que atacan a su reputación personal y profesional (4.61 vs. 1.18), acciones dirigidas a disminuir la empleabilidad (6.64 vs. 2.27), y acciones dirigidas a minar la salud física y psicológica (0.20 vs. 0.04).

Sin embargo, como vimos anteriormente, existían diferencias estadísticamente significativas entre víctimas y no víctimas de mobbing en la antigüedad en el puesto/servicio y en la organización. Con el fin de confirmar que estas dos variables no eran las responsables de las diferencias en frecuencia de mobbing, realizamos un análisis de covarianza (ANCOVA), con-

trolando las mismas. Los análisis demostraron que las diferencias halladas previamente en el nivel global, no se debían a las variables sociodemográficas, ($F_{(1, 679)} = 338.76$, $p < 0.001$, $\eta_p^2 = 0.33$). Tampoco las diferencias encontradas en las actividades de comunicación ($F_{(1, 679)} = 300.69$, $p < 0.001$, $\eta_p^2 = 0.31$), reputación ($F_{(1, 679)} = 238.00$, $p < 0.001$, $\eta_p^2 = 0.26$), empleabilidad ($F_{(1, 679)} = 236.68$, $p < 0.001$, $\eta_p^2 = 0.26$) y salud física/psicológica ($F_{(1, 679)} = 19.61$, $p < 0.001$, $\eta_p^2 = 0.03$). Además, el tamaño del efecto indicado a través de eta cuadrado parcial (η_p^2) ha sido grande en la mayoría de los casos, a excepción de la variable salud física/psicológica, ya que Cohen (1988) considera los valores de eta cuadrado mayores de 0.14 como efectos superiores o grandes, los situados entre 0.058 y 0.13 como efectos medianos, y los inferiores a 0.057 como efectos pequeños.

También se realizaron análisis de varianza univariantes (ANOVAS) con el objetivo de conocer si existían diferencias en el nivel global y en las cuatro actividades principales de hostigamiento entre las

Tabla 4. Medias y desviaciones típicas en las actividades de mobbing y en el total de la escala para las víctimas (n=132) y no víctimas (n=564) de mobbing

	Víctimas	No víctimas	t
Comunicación	4.82 (3.82)	1.08 (1.52)	11.05*
Reputación	4.61 (3.77)	1.18 (1.68)	10.25*
Empleabilidad	6.64 (3.97)	2.27 (2.54)	12.10*
Salud física/psicológica	0.20 (0.67)	0.04 (0.22)	2.71*
Total de la escala	16.27 (10.27)	4.55 (5.05)	12.75*

* p < .01 Nota. Valor de la desviación típica entre paréntesis.

víctimas de mobbing en función del tipo de centro de trabajo, debido a que las características de éstos y sus respectivos usuarios son diferentes. Los datos relativos a la frecuencia media de las actividades de mobbing en función del centro de trabajo se muestran en la Tabla 5. Los análisis realizados pusieron de manifiesto una ausencia de diferencias en la frecuencia de mobbing en función del tipo de cen-

tro, tanto a nivel global, como en las distintas acciones de mobbing.

Aunque los análisis que se acaban de comentar revelaron que no hay centros de trabajo en los que las víctimas sufran acciones de mobbing más frecuentemente, se realizó un análisis de varianza univariante (ANOVA) para explorar si existían diferencias entre los centros en la duración

Tabla 5. Medias relativas a la frecuencia de las actividades de hostigamiento en las víctimas de un mobbing (n=132) según el tipo de centro de trabajo

	Tipo de centro de trabajo					F
	CO (n = 47)	CD (n = 16)	R (n = 56)	CEP (n = 7)	CRIS (n = 6)	
Global	16.09	13.50	17.00	15.57	19.00	< 1
Comunicación	5.45	3.69	4.63	4.86	4.67	< 1
Reputación	4.40	3.06	5.14	4.43	5.67	1.12
Empleabilidad	6.11	6.63	6.96	6.29	8.33	< 1
Salud	0.13	0.19	0.27	0.00	0.33	< 1

Nota 1. CO = Centros Ocupacionales, CD = Centros de Día, R = Residencias, CEP = Centros de Estimulación Precoz (n = 7), CRIS = Centros de Rehabilitación e Integración Social (n = 6).

del fenómeno. Los resultados obtenidos indicaron que sí existían diferencias significativas en la duración del mobbing entre los centros para el total de la escala ($F_{(4, 127)} = 3.79, p = 0.006, \eta_p^2 = 0.11$). No obstante, ante la posibilidad de que estas diferencias en la duración del mobbing entre los distintos centros de trabajo fueran debidas a las variables sociodemográficas antigüedad en el puesto/servicio y en la organización, se decidió controlarlas mediante un análisis de covarianza (ANCOVA). Los resultados obtenidos mostraron que efectivamente, las diferencias halladas anteriormente tenían como origen las diferencias existentes en estas variables sociodemográficas, ($F_{(4, 127)} = 1.23, p = 0.30$).

DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio ha sido analizar la prevalencia de mobbing en una muestra de trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana. Como paso previo se valoró la calidad del cuestionario utilizado, que ha resultado un instrumento fiable y discriminativo, pues los sujetos considerados víctimas de mobbing han puntuado en el total de la escala y en las diversas actividades de hostigamiento de forma significativamente mayor que los individuos considerados no víctimas, contrastando que las variables sociodemográficas (antigüedad en la organización y en el puesto/servicio) no eran las responsables de estas diferencias.

Siguiendo los criterios sugeridos por Leymann (1996), el 18.97% de los sujetos de la muestra estudiada fueron considerados víctimas de mobbing, es decir, 132 trabajadores de 696 refirieron parecer de

forma sistemática y recurrente ("*Algunas veces al mes*") alguna de las 20 acciones presentadas en el cuestionario empleado durante un periodo de más de seis meses. Desde nuestro punto de vista, este porcentaje obtenido podría ser mayor, ya que un número considerable de participantes no contestaron al ítem 23 sobre la duración del fenómeno y por tanto, no se les podía incluir en la muestra de víctimas de mobbing. Esta tasa es muy similar a la obtenida en otros estudios realizados en España, como el de Moreno-Jiménez et al. (2005), quienes encontraron recientemente una prevalencia de mobbing del 26% en el sector de transportes y comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

Con respecto a la variable género, no encontramos diferencias significativas entre víctimas y no víctimas, por tanto, podemos concluir que el ser hombre o mujer no es un factor de riesgo para la aparición del fenómeno en el sector laboral estudiado. Einarsen (2000) planteó que la cultura organizativa podría explicar la ausencia de diferencias en el contexto escandinavo, el cual es predominantemente igualitario, así, el hecho de que la mayoría de estudios sobre mobbing se hayan llevado a cabo en dichos países, podría explicar que se haya encontrado una victimización similar entre hombres y mujeres. Sin embargo, dudamos de que estos argumentos puedan ser del todo extensibles al contexto organizacional español.

Por otra parte, ciertas políticas y prácticas empresariales tales como el despido, reestructuración, remodelación, reducción de plantilla, fusiones, etc., se han relacionado con la aparición del mobbing (Aaron y Neuman, 1998). Este hecho se ha podido constatar en nuestro estudio, ya que los

sujetos que han referido padecer mobbing poseían un contrato más estable, así como mayor antigüedad en la organización y en el puesto/servicio que las no víctimas. El objetivo de todo acosador es expulsar a la víctima de la organización, siendo los trabajadores con una relación contractual fija los más proclives a padecer mobbing, debido a que estos no tienen que abandonar obligatoriamente la organización a corto plazo.

Como se ha podido observar, las víctimas de nuestro estudio se distribuyen en diversos centros de trabajo con discapacitados. Teniendo en cuenta este dato, nos planteamos si las diferentes características, actividades y usuarios podrían provocar diferencias en la frecuencia de mobbing entre las víctimas en función del tipo de centro. Los resultados revelaron una ausencia de diferencias significativas, tanto a nivel global de la escala como en las distintas acciones de hostigamiento. También interesaba conocer si existían diferencias entre las víctimas en la duración del fenómeno en función del centro de trabajo. En un primer momento, los resultados indicaron que sí existían diferencias significativas, pero una vez tenidas en cuenta las variables sociodemográficas (antigüedad en la organización y en el puesto/servicio), desaparecieron las diferencias halladas previamente. Por tanto, podemos concluir a partir de estos análisis, que en el sector estudiado la frecuencia y duración del mobbing no varía en función de si el trabajador desempeña su labor en un tipo de centro o en otro.

Nuestro estudio tiene algunas limitaciones. En primer lugar, aunque la utilización de una metodología cuantitativa transversal tradicionalmente ha proporcionado datos valiosos sobre la correlación entre el

mobbing y diferentes factores del ambiente de trabajo y la prevalencia de diferentes patologías psicosociales, constituye una aproximación estática al estudio del mobbing y no permite inferencias causales (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994), sólo la prevalencia del fenómeno en un determinado momento. En segundo lugar, la única fuente de información que este trabajo ha empleado es la propia víctima de mobbing, con lo cual, los datos podrían tener un sesgo subjetivo, siendo conveniente que en próximas investigaciones se tuvieran varias fuentes de información, para así obtener datos más fiables. En definitiva, para incrementar el entendimiento de los procesos y factores que conducen a la ocurrencia del mobbing deberían promoverse también estudios cualitativos, longitudinales y transculturales.

El alto porcentaje de prevalencia de mobbing obtenido en este y en otros estudios previos hace de este fenómeno un problema de eminente importancia y enorme gravedad en nuestro país, atañe a un elevado número de personas y tiene consecuencias muy negativas, tanto para la salud de los trabajadores como para la organización. En varios estudios se ha comprobado que las víctimas presentan un amplio número de síntomas de estrés (Einarsen et al., 1994; Mikkelsen y Einarsen, 2001), y elevados síntomas psicósomáticos, así como enfermedades físicas y baja satisfacción laboral (Baruch, 2005; Groeblichhoff y Becker, 1996; Gross, 2005; Zapf, Knorz y Kulla, 1996). En el ámbito organizacional, se ha comprobado que el mobbing se ha asociado a altas tasas de absentismo y numerosos intentos de abandonar la organización (Leymann, 1996; Rayner, 1997). Estas consecuencias han convertido al mobbing en un tema de gran interés público y es considerado

como una de las formas más severas de estrés psicosocial en el trabajo. Por tanto, señalar que las estrategias de prevención e intervención deben tener dos líneas, la individual y organizacional: a nivel individual, habrá que formar al trabajador en habilidades de afrontamiento y habilidades en resolución de conflictos. A nivel organizacional, sería muy interesante plantear por parte de la dirección una política de prevención del enrarecimiento del clima laboral e incentivar la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones interpersonales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aarón, R. y Neuman, J. (1998). Workplace aggression-the iceberg beneath the tip of workplace violence: evidence on its forms, frequency and targets. *Public Administration Quarterly*, 21, 446-464.
- Baruch, Y. (2005). Bullying on the net: adverse behaviour on e-mail and its impact. *Information and Management*, 42, 361-371.
- Björkqvist, K., Österman, K. y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Bonferroni, C. E. (1936). *Teoria statistica delle classi e calcolo delle probabilità*. Pubblicazioni del Reale Istituto Superiore di Scienze Economiche e Commerciali di Firenze, 8, 3-62.
- Cabrera, S. M. y Altozano, A. M. (2005). Influencia del método de recogida de datos en la incidencia del acoso moral en el trabajo. En J. Romay y R. García (Eds.), *Psicología social y problemas sociales. Psicología Jurídica, de la Violencia y de Género* (195-200). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Cattell, R. (1966). The screen test for the number of factors. *Multivariate Behavioral Research*, 1, 245-276.
- CC.OO. (2003). Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). Madrid: GPS. Disponible en (septiembre, 2006): <http://www.madrid.ccoo.es/Publicaciones/Libro s/Mobbing/libromobbing.pdf>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). New York: Academia Press.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. y Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64-80.
- Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P. K. y Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behaviour*, 7(1), 33-51.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5, 371-401.
- Einarsen, S. y Hoel, H. (2001). *The Negative Acts Questionnaire: development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Comunicación presentada en el 10 Congreso Europeo de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Praga.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C. L. (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace*. New York: Taylor & Francis.

- Einarsen, S., Raknes, B. I. y Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study. *European Work and Organizational Psychology*, 4, 381-401.
- 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.
- Eriksen, W. y Einarsen, S. (2004). Gender minority as a risk factor of exposure to bullying at work: the case of male assistant nurses. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13, 473-492.
- Groeblichhoff, D. y Becker, M. (1996). A case of study of mobbing and the clinical treatment of mobbing victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 277-294.
- Gross, C. (2005). *Effects of social conflicts and bullying at work. Results of a diary study with two waves*. Comunicación presentada en el 12nd Congreso Europeo de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Estambul.
- Hoel, H., Sparks, K. y Cooper, C. (2003). *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free work environment*. Informe comisionado por la International Labour Organization (ILO), Institute of Science and Technology (University of Manchester).
- Huber, A. B., Furda, J. y Steensma, H. O. (2001). Mobbing: Systematisch pestgedrag in organisaties (Mobbing: systematic harassment in organisations). *Gedrag Organisatie*, 14, 378-396.
- Kivimäki, M., Virtanen, M., Vartia, M., Elovainio, M., Vahtera, J. y Keltikangas-Järvinen, L. (2003). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 60, 779-783.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Mikkelsen, C. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work life. Price and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-275.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa Hernández, E., Morante, M. E. y Rodríguez, R. (2005). Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española. *Psicología en Estudio*, 10, 3-10.
- Namie, G. (2000). *Hostile Workplace Survey*. Trabajo presentado en el labor Day meeting, Benicie, California. Disponible en (septiembre 2006): www.bullybusters.org.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2004). *Los riesgos psicosociales en la administración. La incidencia del mobbing y el burnout en la AEAT y la IGAE*. Madrid: Sindicato GESTHA.
- Price Spratlen, L. (1995). Interpersonal conflict which includes mistreatment in a university workplace. *Violence and Victims*, 10, 285-297.

Rayner, C. (1997). Incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 199-208.

Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 425-441.

Stein, S. M., Hoosen, I., Brooks, E.,

Haigh, R. y Christie, D. (2002). Staff under pressure: Bullying within NHS therapeutic communities. *International Journal for Therapeutic and Supportive Organizations*, 23, 357-366.

Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215-237.