



Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones

ISSN: 1576-5962

revistas_copm@cop.es

Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid
España

LÓPEZ-CABARCOS, M.^a ÁNGELES; PICÓN-PRADO, EDUARDO; VÁZQUEZ-RODRÍGUEZ, PAULA

Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia

Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 24, núm. 1, 2008, pp. 41-60

Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid

Madrid, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494003>

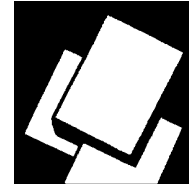
- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



Artículo

Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia

A study of mobbing among the staff in the university of Galicia

M.^a ÁNGELES LÓPEZ-CABARCOS¹
EDUARDO PICÓN-PRADO²
PAULA VÁZQUEZ-RODRÍGUEZ²

Fecha de Recepción: 26-07-2006

Fecha de Aceptación: 04-08-2008

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es la caracterización de los procesos de acoso psicológico entre el personal de administración y servicios de la universidad pública de Galicia. Para ello, se ha seleccionado una muestra formada por 321 personas, de las cuales un 8,7% manifiestan ser víctimas de *mobbing*. Los resultados señalan una incidencia semejante entre los hombres y entre las mujeres. Los tipos de comportamientos más frecuentes tienen que ver tanto con la esfera personal como con la profesional, y las atribuciones causales más señaladas por las víctimas se refieren a aspectos relacionados con la organización del centro y el deterioro del clima laboral. Las víctimas señalan como principales consecuencias del *mobbing* aspectos relacionados con la salud psicológica y emocional, siendo la estrategia más empleada para enfrentarse a estos ataques la pasiva, es decir, no hacer nada.

ABSTRACT

The aim of this study is the characterization of the processes of mobbing among administration and services staff in the University of Galicia. A sample of 321 subjects was sur-

¹ Universidad de Santiago de Compostela. Departamento de Organización de Empresas y Comercialización. Facultad de Administración y Dirección de Empresas. angeles.lopez.cabarcos@usc.es

² Unidad de Psicología del Consumidor y Usuario. Universidad de Santiago de Compostela. Facultad de Psicología. eduardo.picon@usc.es

³ Departamento de Organización de Empresas y Comercialización. Universidad de Santiago de Compostela. Facultad de Administración y Dirección de Empresas. paula.vazquez@usc.es

veyed. Results show that a significant percentage of workers perceive themselves as victims of mobbing regardless the gender. The most frequent types of behaviors have to do with both the personal and the professional spheres. The victim's causal attributions refer to aspects related to the organization and deterioration of the work climate. As main consequences of mobbing, victims point out aspects related to the psychological and emotional health –being the passive strategy (no reaction) the most used to protect themselves from these attacks.

PALABRAS CLAVE

Mobbing, bullying, Acoso psicológico, Universidad.

KEY WORDS

Mobbing, Bullying at work, Psychological harassment, University.

INTRODUCCIÓN

El acoso psicológico en el trabajo ha sido objeto de estudio desde la década de los 80 por numerosos investigadores, siendo los términos más empleados para hacer referencia a este tipo de conductas los siguientes: *mobbing* (Leymann, 1996; Zapf, Knorz y Kulla, 1996), *emotional abuse* (Keashly, 1998), *harassment* (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994; Brodsky, 1976) y *bullying* (Einarsen y Skogstad, 1996; Einarsen, 1999; Rayner, 1997; Vartia, 1996). En España se emplea, indistintamente, el término *mobbing* y *acoso psicológico en el trabajo* para hacer referencia a este tipo de procesos.

Leymann (1996) define el *mobbing* como:

Comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado período (definición estadística: al menos durante seis meses) (p. 168).

Además de definir el concepto, Leymann (1996) define 45 actividades características de *mobbing* en función de las consecuencias sobre la víctima. Estas actividades se clasifican en cinco grandes grupos que, en forma de cuestionario, constituyen el denominado LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*). Son los siguientes:

1. Acciones dirigidas a limitar la capacidad de la víctima para comunicarse libremente. Se niega a la víctima la posibilidad de comunicarse adecuadamente, se le silencia, se dirigen ataques verbales sobre la calidad de su trabajo, se le amenaza verbalmente, etc. En resumen, a la víctima se le niega el derecho a expresarse o hacerse oír.
2. Acciones dirigidas a limitar el contacto social de la víctima. No se le dirige la palabra a la víctima, presionando a los testigos para que tampoco lo hagan, se le limita el acceso a la información y se le aísla físicamente de los compañeros.
3. Acciones dirigidas a destruir su reputación personal. Se somete a la víctima a todo tipo de chismes, burlas y risas sobre su persona, sobre su familia, orígenes, etnia, raza, forma de hablar o actuar, etc.
4. Acciones dirigidas a limitar o desacreditar su actividad laboral. Se asigna a la víctima tareas muy por debajo o muy por encima de sus capacidades profesionales, no se le asigna tarea alguna, se critica en exceso cualquier tipo de error o fallo que comete en el desempeño de su trabajo, se cuestiona su capacidad profesional, etc.
5. Acciones dirigidas contra la salud física de la víctima. Se asigna a la víctima trabajos peligrosos, se le agrede, se le ataca físicamente o sexualmente, etc.

Como se puede observar, en algunos casos las conductas de acoso se traducen

en ataques verbales o físicos, pero habitualmente se trata de actuaciones mucho más sutiles como el aislamiento o la exclusión del grupo, la minusvaloración del desempeño o la búsqueda de situaciones ridiculizantes (Leymann, 1996; Zapf et al., 1996).

Estos comportamientos provocan en el individuo numerosas secuelas físicas y psicológicas –estrés, ansiedad, depresión, insomnio, etc.– (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994; Brodsky, 1976; Di Martino, Hoel y Cooper, 2003; Leymann, 1996), que redundan en un mayor nivel de absentismo laboral, un incremento de las bajas laborales, un descenso en la productividad del individuo y un empeoramiento de la satisfacción laboral (Einarsen y Raknes, 1997; Hoel, Einarsen y Cooper, 2003; Hoel, Sparks y Cooper, 2001; Kaufer y Mattman, 1998; Keashly y Jagatic, 2003; Quine, 2001). Además, existen otros costes de difícil cuantificación, pero de indudable existencia, que son los asociados con la destrucción personal de la víctima, la desmembración del grupo y de toda la organización, la pérdida de ilusión y esperanza, e, incluso, de la propia vida (López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003).

Si bien el término *mobbing* es utilizado para hacer referencia a cualquier actuación negativa llevada a cabo contra un objetivo previamente elegido, Leymann (1996) establece que para que una víctima de *mobbing* sea considerada como tal, la duración mínima del ataque debe ser, al menos, de seis meses y suceder, al menos, una vez a la semana. Así, se excluyen conflictos pasajeros u otro tipo de problemas derivados de las relaciones interpersonales en el entorno laboral que, si bien pueden dañar a las personas, no constituyen conductas de acoso psicológico.

Datos recientes sobre la incidencia del *mobbing* reflejan que afecta a un 5% de los trabajadores europeos y a un 2.8% de los españoles (Parent-Thirion, Fernández-Macías, Hurley y Vermeylen, 2007). Por sectores, el educativo ha sido señalado en numerosos estudios como uno de los más afectados por los procesos de *mobbing*, oscilando la tasa de afectados entre el 7,8% de la última Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (Parent-Thirion et al., 2007), el 12% obtenido por Di Martino et al. (2003) y por Paoli y Merlié (2001), y el 15,6% obtenido en el estudio de Hoel y Cooper (2000). Dentro del sector educativo, la educación superior ha recibido una especial atención por parte de los investigadores. Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, (1994) fueron los primeros en analizar el *mobbing* entre el personal universitario, obteniendo una tasa de afectados del 21%. En España, Justicia (2003) calcula que un 11% de los trabajadores de la Universidad de Granada son víctimas de acoso psicológico en el trabajo. En un estudio posterior, Justicia, Benítez y Fernández de Haro (2006) obtienen una tasa de afectados del 9,31% en dos universidades andaluzas. Esta similitud en las tasas de incidencia contrasta con los resultados obtenidos por Piñuel (2004), que sitúa la incidencia del *mobbing* entre el profesorado universitario encuestado en un 51,67%, y por Buendía (2003) que cifra en un 43,36% el porcentaje de acosados en una muestra de empleados universitarios de la Universidad de Murcia.

El objetivo general del estudio es la caracterización de los procesos de acoso psicológico entre el Personal de Administración y Servicios de la universidad pública de Galicia, lo que supone analizar: 1) la incidencia de los procesos de acoso psicológico entre el Personal de Administración y Servicios del Sistema Universitario Galle-

go, 2) las conductas infringidas a las víctimas, 3) las atribuciones causales que hacen las víctimas de las conductas sufridas, (4) las consecuencias de estas conductas sobre la salud de la víctima, y (5) la respuesta habitual de la víctima ante tales conductas.

MÉTODO

Participantes

Este estudio forma parte de una investigación más amplia sobre *mobbing* entre el Personal de Administración y Servicios (PAS) y el Personal Docente e Investigador (PDI) de las tres universidades públicas de Galicia (Santiago de Compostela, Coruña y Vigo). En este trabajo se incluyen los resultados obtenidos para el colectivo de PAS.

El universo de estudio está formado por un total de 2.517 personas, de las cuales responden a la encuesta un total de 321. Esto supone una tasa de respuesta del 12,6%, similar a la obtenida en otros estudios de *mobbing* en la universidad (Buendía, 2003; Cox y Goodman, 1995; Justicia et al., 2006). La muestra está formada por 129 PAS (40,19%) de la Universidad de Santiago de Compostela (USC), 91 (28,35%) de la Universidad de Vigo (UVI) y 101 (31,46%) de la Universidad de A Coruña (UDC). Del total de la muestra, 99 personas son hombres (30,84%) y 222 son mujeres (69,16%). Casi la mitad de la muestra –153 personas– tienen edades comprendidas entre los 33 y los 42 años de edad (47,7%), 199 personas están casadas o viviendo en pareja (63%) y 212 cuentan con estudios superiores (67%). En cuanto a su perfil profesional, 178 personas pertenecen a la categoría de funcionarios (55,45%), 135 personas pertenecen a la categoría laboral

(42,06%), y 8 personas no proporcionan este dato (2,49%).

Instrumentos

Se ha elaborado un cuestionario para recoger todos aquellos aspectos sobre acoso psicológico de interés para la presente investigación, además de una serie de datos sociodemográficos generales para poder efectuar los cruces de variables. La primera parte del cuestionario consta de 13 preguntas relativas a: universidad y campus de pertenencia, centro o departamento de pertenencia, sexo, edad, estado civil, nivel de estudios, categoría profesional, tiempo de experiencia en la universidad y tiempo de experiencia en el puesto. La siguiente parte consta de cuatro bloques: 1) identificación de las víctimas, 2) identificación de las conductas sufridas, 3) atribuciones causales, 4) consecuencias sobre la salud de la víctima, y 5) respuesta de la víctima ante los ataques.

Identificación de las víctimas (3 ítems). Para identificar a una persona como víctima de *mobbing* se ha empleado la definición de Leymann (1996): “Comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado período (definición estadística: al menos durante seis meses)”. La definición va seguida de la siguiente pregunta a la que la persona debe contestar afirmativa o negativamente: “Teniendo en cuenta esta definición,

¿cree que es usted actualmente víctima de una situación de acoso psicológico en el trabajo?”. Al igual que en otros estudios (Einarsen y Skogstad, 1996; Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Eriksen y Einarsen, 2004) se ha empleado el auto-diagnóstico como medida del *mobbing*, método considerado por algunos investigadores como el más válido para medir la exposición percibida a este tipo de conductas (Einarsen, 2000; Salin, 2001), aunque conduzca a una valoración conservadora del número de víctimas, ya que parece detectar, comparado con otros métodos, sólo aquellos casos más severos de *mobbing* (Zapf y Einarsen, 2003).

Además, se han incluido otras dos preguntas relacionadas con la identificación de los procesos de *mobbing*. En la primera, se ha pedido a los encuestados que indiquen si han sido víctimas de *mobbing* en el pasado (proceso finalizado en el presente) dentro de la universidad, el tiempo de duración del proceso y las repercusiones del mismo (e.g. “Prejubilación”, “Traslado a otro centro”, “Traslado a otro campus”). En la segunda, se pide a los encuestados que indiquen si han presenciado en su entorno laboral algún caso de *mobbing* (*sí, hace menos de un año; sí, hace de uno a tres años; sí, hace más de tres años; no*).

Identificación de las conductas sufridas (46 ítems). Se ha empleado un listado de 46 conductas elaborado a partir del LIPT-60 de González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003) y de la escala Cisneros (Piñuel y Oñate, 2002, 2003). Para cada conducta el encuestado debe señalar la frecuencia con la que sufren cada una de ellas (entre 0 –*nunca*– a 4 –*diariamente*–).

Atribuciones causales (24 ítems). Escala creada a partir de los trabajos de Piñuel

y Oñate (2002, 2003), de Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck (1994) y Vartia (1996), donde las víctimas deben señalar para cada ítem su grado de acuerdo o de desacuerdo (*sí, en parte, no*) (e.g. “Por envidia”, “Por ser diferente a otros”, “Porque quieren desembarazarse de mí”).

Consecuencias sobre la salud (42 ítems). Se han medido mediante la adaptación al español del cuestionario de medida de *mobbing* de Lazzari (2001). El encuestado debe indicar con qué frecuencia ha sufrido cada uno de los síntomas descritos (*nunca, alguna vez, habitualmente, siempre*) (e.g. “Estoy nervioso e irritable”, “Siento una profunda angustia cuando voy hacia mi trabajo”, “Tengo insomnio”).

Respuesta de la víctima (11 ítems). Se ha medido a través de una adaptación de la escala propuesta por Piñuel y Oñate (2003). Se han descrito las posibles acciones que pueden llevar a cabo las víctimas de *mobbing* clasificándolas en respuestas activas y asertivas, pasivas, agresivas, evasivas y de denuncia (e.g. “Hablar con el agresor intentando solucionar el problema”, “No hacer nada”, “Actuar de manera similar a la del agresor”, “Huir, poner tierra por medio”, “Ponerlo en conocimiento de la organización”).

No se han analizado las propiedades psicométricas de las escalas debido a que no han sido elaboradas con una intención diagnóstica, sino más bien exploratoria, con el objeto de conocer mejor las características del *mobbing* en el contexto universitario.

Procedimiento

El primer paso para llevar a cabo el estudio consistió en contactar con los

gerentes de las tres universidades para explicarles los objetivos de la investigación, y solicitarles el permiso para comunicar a toda la comunidad universitaria la realización del mismo a través de las listas de distribución (por e-mail). Una vez obtenidos los respectivos permisos se llevó a cabo un primer aviso a principios de mayo de 2003, en el que se indicaban los objetivos del estudio, la confidencialidad y anonimato de los datos, y el procedimiento de recogida de los mismos. Al día siguiente se procedió a enviar todos los cuestionarios por vía postal. En la USC el envío se llevó a cabo por el sistema de correo interno de la universidad, mientras que en la UVI y en la UDC se contactó con un profesor que siguiera este mismo procedimiento en su universidad. La recogida de datos se realizó entre los meses de mayo y junio de 2003. A principios de junio se envió un nuevo mensaje recordatorio a través de las listas de distribución de las tres universidades. En el cuadro de instrucciones que figuraba en la propia encuesta se indicaba la forma de reenviar el cuestionario cubierto. En la USC el cuestionario se reenvió por correo interno a los propios investigadores, mientras que en la UVI y en la UDC las personas de contacto fueron los mismos profesores que realizaron el envío.

Los datos han sido analizados mediante el paquete estadístico SPSS 14.0.

RESULTADOS

Incidencia del *mobbing*

Un 8,7% del PAS que forma la muestra manifiesta estar padeciendo procesos de acoso psicológico actualmente en su puesto de trabajo. Su perfil se corresponde

mayoritariamente con el de una mujer (60,7%), de entre 28 y 42 años (75,6%), casada o viviendo en pareja (71,4%), con estudios superiores (50,0%) y funcionaria (70%). No se han encontrado diferencias significativas entre las víctimas y las no víctimas en ninguna variable de tipo sociodemográfico y laboral.

Hasta un 11,5% de los PAS entrevistados manifiestan haber sido víctimas de *mobbing* en el pasado. La duración media del proceso de acoso fue de 36 meses ($s_x=35,18$) y las repercusiones más comunes fueron el traslado a otros centros de trabajo (26% del total) e incluso el cambio de actividad profesional (12%). También tuvo consecuencias en la salud del acosado, puesto de manifiesto a través de sus bajas laborales intermitentes (12%).

Por último, resulta interesante constatar que hasta un 38,7% de los entrevistados manifiestan haber observado en algún momento procesos de acoso psicológico en su entorno laboral próximo, y un 15,0% han sido testigos de conductas de acoso durante el último año, porcentaje que prácticamente dobla al de personas que manifiestan ser ellas mismas víctimas de acoso.

Manifestaciones del acoso

Las manifestaciones de acoso psicológico más frecuentes son: no transmitir informaciones útiles (66% de los acosados señalan padecer esta conducta); no hablar ni reunirse con el acosado (53,6%); lesionar la autoestima (53,6%); controlar en exceso el trabajo de la víctima (46,4%); infravalorar su esfuerzo profesional (46,4%); criticar exageradamente su trabajo (46,4%), evaluándolo negativamente

(42,9%); desacreditar a la víctima delante de otros (42,9%), amplificando nimiedades y acusándola de errores y fallos difusos (42,9%).

El análisis desglosado por sexo aparece recogido en la Tabla 1, junto a la diferencia

porcentual para cada categoría entre las menciones de hombres y de mujeres. Como puede observarse, las mujeres tienden a mencionar en mayor medida que los hombres aspectos como las críticas y evaluaciones negativas de su trabajo, junto a las bromas y calumnias deliberadas que minan

Tabla 1. Principales diferencias en las manifestaciones de acoso psicológico entre hombres y mujeres

Conducta hostil	% de acosados		Diferencial
	Hombres	Mujeres	
1º. Evalúan negativamente mi trabajo	27,27	52,94	+25,67
2º. Me asignan tareas inútiles o absurdas	18,18	41,18	+22,99
3º. Realizan críticas y reproches	9,09	29,41	+20,32
4º. Rechazan mis iniciativas de conversación	27,27	47,06	+19,79
5º. Cuentan calumnias a la gente de mi alrededor	18,18	35,29	+17,11
6º. Controlan en exceso mi trabajo	36,36	52,94	+16,58
7º. Me atribuyen problemas psicológicos	9,09	23,53	+14,44
8º. Hacen bromas inapropiadas	9,09	23,53	+14,44
9º. Niegan mi autoestima	45,45	58,82	+13,37
10º. Me hacen proposiciones sexuales	0,00	11,76	+11,76
37º. Atacan mis convicciones políticas y/o religiosas	18,18	11,76	-6,42
38º. Me aíslan físicamente con tareas	36,36	29,41	-6,95
39º. No me transmiten informaciones útiles	72,73	64,71	-8,02
40º. Ocasionan desperfectos en mi trabajo	9,09	0,00	-9,09
41º. Impiden que prevenga riesgos laborales	9,09	0,00	-9,09
42º. Ignoran mi presencia delante de terceros	45,45	35,29	-10,16
43º. Me asignan tareas por encima de mis capacidades	18,18	5,88	-12,30
44º. No me dejan terminar mis tareas	27,27	5,88	-21,39
45º. Infravaloran mi esfuerzo profesional	63,64	35,29	28,34
46º. Limitan mi ascenso profesional	45,45	11,76	33,69*

* Estadísticamente significativo con $p < 0,05$

profundamente su autoestima y su relación con el grupo. Los hombres, por el contrario, parecen estar más preocupados por las repercusiones más «cognitivas» y profesionales del acoso, es decir, que no se les reconozca profesionalmente y que se limiten sus posibilidades de ascenso profesional de forma malintencionada. El escaso tamaño muestral impide confirmar estadísticamente todas estas diferencias, excepto para el caso de esta última manifestación ($X^2_1 = 4,043$; $p = 0,044$). Por otra parte, puede observarse también que determinadas conductas relacionadas con el acoso sexual están lejos de producirse de forma residual, especialmente entre las mujeres acosadas.

Una de las variables que está más asociada con la incidencia de determinadas

conductas de acoso es el grado de estabilidad laboral que tiene el trabajador. Aunque en general el PAS funcionario no se diferencia estadísticamente del que no lo es respecto a la incidencia general del acoso, sí es cierto que el PAS con mayor precariedad e inestabilidad laboral manifiesta sufrir significativamente conductas tales como aislamiento físico ($X^2_1 = 4,352$; $p = 0,037$), asignación de tareas absurdas ($X^2_1 = 5,891$; $p = 0,015$), críticas ($X^2_1 = 4,299$; $p = 0,038$) y evaluaciones negativas de su trabajo ($X^2_1 = 10,296$; $p = 0,001$), infravaloración del esfuerzo personal ($X^2_1 = 4,299$; $p = 0,038$), gestos despreciativos ($X^2_1 = 5,891$; $p = 0,015$), e incluso ataques a sus convicciones políticas y/o religiosas ($X^2_1 = 11,152$; $p = 0,001$) (ver Tabla 2).

Tabla 2. Principales diferencias en las manifestaciones de acoso psicológico entre funcionarios y no funcionarios

Conducta hostil	% de acosados		Diferencial
	Funcionarios	Laborales	
1º. Evalúan negativamente mi trabajo	21,05	87,50	66,45*
2º. Atacan mis convicciones políticas y/o religiosas	0,00	50,00	50,00*
3º. Me asignan tareas inútiles o absurdas	15,79	62,50	46,71*
4º. Utilizan gestos despreciativos	15,79	62,50	46,71*
5º. Critican mi trabajo exageradamente	31,58	75,00	43,42*
6º. Infravaloran mi esfuerzo profesional	31,58	75,00	43,42*
7º. Me aíslan físicamente con tareas	21,05	62,50	41,45*
8º. Rechazan mis iniciativas de conversación	26,32	62,50	36,18
9º. Me acusan de errores o fallos difusos	31,58	62,50	30,92
10º. Amplifican nimiedades	31,58	62,50	30,92

* Estadísticamente significativo con $\alpha = 0,05$

Tabla 3. Atribuciones más comunes que hacen los encuestados de las actitudes y conductas hostiles

Atribución	% de menciones
Por un ambiente malsano en el centro	44,44
Porque les molesta mi comportamiento	44,44
Por organización del centro	40,74
Porque mis resultados son superiores a la media	33,33
Porque querrían desembarazarse de mí	33,33
Por envidia	25,93
Porque quieren mi puesto	22,22
Porque aquí nadie es bien tratado	14,81
Por viejos conflictos mal solucionados	14,81

Atribuciones de los procesos de acoso psicológico

En cualquier caso, de un total de 24 opciones posibles, los motivos más señalados por el PAS para justificar los procesos de acoso psicológico que están sufriendo son fundamentalmente el ambiente malsano del centro (44,4% de menciones) y su organización (40,7%). Tras estas atribuciones de tipo organizacional aparecen otros aspectos más referidos a características personales del acosado, como determinados comportamientos de la víctima que piensan que molestan al acosador (44,4%), especialmente su brillantez y buenos resultados profesionales (33,3%), lo que genera celos y envidias en determinadas personas de su entorno (25,9%) (ver Tabla 3).

Segmentando en función de las principales variables de tipo sociodemográfico y laboral no se han encontrado diferencias

estadísticamente significativas entre unos grupos y otros.

Efectos y consecuencias sobre la salud

Del listado de 42 posibles efectos sintomáticos del acoso psicológico sobre la salud, los más citados por las personas que manifiestan ser víctimas son la irritabilidad y nerviosismo (60,7% de los acosados padecen este trastorno), sensación de injusticia laboral (60,7%), evitación de situaciones que le recuerden el acoso psicológico, angustia e impotencia (53,6% de menciones cada uno). Un menor número de víctimas señalan también consecuencias de tipo físico como dolores musculares (53,6%), problemas de sueño (50,0%) y fatiga (46,4%) (ver Tabla 4).

Se han encontrado interesantes indicadores de posibles líneas diferenciales entre segmentos específicos. Por ejemplo, las

Tabla 4. Efectos sintomáticos más comunes del acoso psicológico sobre la salud

Efectos	% de menciones
Estoy nervioso e irritable	60,71
Siento injusticia ante los problemas laborales	60,71
Evito situaciones que me recuerden los problemas	53,57
Siento angustia al ir al trabajo	53,57
Siento impotencia	53,57
Tengo dolores musculares	53,57
Tengo problemas al dormir	50,00
Tengo ganas de estar solo	46,43
Me siento fatigado y sin energía	46,43
Me siento retenido, enjaulado	46,43
Las personas cercanas sufren con mis problemas	42,86
Me siento triste y melancólico	42,86

mujeres tienen sentimientos de culpa en mayor medida que los hombres ($X^2_1 = 4,941$; $p = 0,026$), lo que es congruente con el tipo de manifestaciones del acoso que muestran las acosadas. Por otro lado, el PAS que no es funcionario muestra mayores sentimientos de impotencia ante su situación injusta ($X^2_1 = 4,636$; $p = 0,031$), lo que se traduce en un cuadro clínico distintivo caracterizado por una significativa mayor presencia de dolores en el pecho ($X^2_1 = 4,352$; $p = 0,037$), insomnio ($X^2_1 = 4,636$; $p = 0,031$) y disminución de la libido ($X^2_1 = 4,636$; $p = 0,031$).

seguida de la activa y asertiva (hablar con el acosador) y la de denuncia inicial (ponerlo en conocimiento de los superiores jerárquicos, comité de empresa y/o sindicatos). Sin embargo, ninguna de las víctimas ha llegado a materializar sus quejas en una denuncia formal. Tampoco se ha llegado a dar ninguna respuesta agresiva (ver Tabla 5).

No se han detectado diferencias significativas en ninguna de las respuestas entre las diferentes variables de segmentación consideradas (sexo, edad, categoría profesional...).

Tipo de respuesta de la víctima

La respuesta más frecuente de las víctimas de acoso es la pasiva (no hacer nada),

DISCUSIÓN

Los resultados de nuestro estudio señalan que el 8,7% del PAS que forma la

Tabla 5. Respuestas más comunes de la víctima de acoso

Respuesta	% de víctimas
No hacer nada	36,00
Hablar con el acosador	32,00
Comunicarlo a la organización	28,00
Comunicarlo al comité de empresa	28,00
Comunicarlo a los sindicatos	20,00
Hablar con amigos	4,00
Actuar igual que el agresor	0,00
Denunciarlo	0,00

muestra manifiestan ser víctimas de procesos de acoso psicológico actualmente en su puesto de trabajo. Esta tasa de afectados es similar a la obtenida en algunos estudios de *mobbing* sobre una muestra de empleados universitarios. Es el caso del estudio de Justicia (2003) con un porcentaje de víctimas de *mobbing* del 11%, o el de Justicia et al. (2006) con una tasa de afectados del 9,31% (el 20,9% pertenecen al colectivo de PAS). Sin embargo, es significativamente inferior a la tasa de afectados recogida en el estudio de Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck (1994), en el que un 24% de las personas encargadas de las actividades de administración, economía y servicios (PAS) están afectadas por procesos de *mobbing*; o en el estudio de Buendía (2003) donde el porcentaje de PAS afectado representa un 37,8% de los empleados de la muestra que manifiestan sufrir este tipo de procesos.

Además, los resultados del trabajo indican que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las víctimas y

las no víctimas en ninguna variable de tipo sociodemográfico (sexo, edad) ni laboral.

La mayoría de los estudios sobre la incidencia de *mobbing* en cualquier colectivo analizan las diferencias que existen entre el grupo de víctimas y el de no víctimas en base a la variable sexo, no existiendo una opinión unánime sobre si las mujeres están más afectadas por este tipo de procesos que los hombres, o viceversa. Algunos autores, entre los que nos encontramos, no encuentran diferencias significativas en relación a esta variable entre las víctimas y las no víctimas de *mobbing* (Einarsen y Skogstad, 1996; Leymann, 1996; Vartia, 1996; Rayner, 1997; Hoel y Cooper, 2000; Justicia, 2003; Cox y Goodman, 2005, entre otros); mientras que otros señalan que el sexo femenino es acosado en mayor medida que el masculino (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994; Justicia et al., 2006; Piñuel, 2004; Salin, 2003; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa, Morante y Rodríguez, 2005, entre otros). Incluso, en el estudio

de Björkqvist, Österman y Lagerspetz (1994) el 25% de los participantes mencionan el género como una posible razón para el proceso que sufren.

Lo mismo sucede con la variable edad, donde en función de las franjas consideradas se obtienen o no diferencias significativas. En un estudio llevado a cabo en Noruega (Einarsen y Skogstad, 1996) y que comprende catorce sectores de actividad, entre ellos la Universidad, se evidencia que existen diferencias significativas entre las víctimas por razón de edad. Así, los empleados de más de 50 años presentan índices de acoso mayores que los empleados menores de esa edad, excepto en algún sector (como el de la Universidad) donde esta tendencia se invierte. Otros estudios (Einarsen y Raknes, 1997; Felson, 1992) siguen esta última pauta, de tal modo que si bien existen diferencias significativas por razón de edad, son los trabajadores más jóvenes los que sufren en mayor medida los procesos de *mobbing*. También Justicia et al. (2006) señala como colectivo más afectado a las personas de entre 25 y 45 años. La falta de homogeneidad en los intervalos de edad empleados impide sacar conclusiones al respecto.

Del mismo modo, las personas que manifiestan sentirse víctimas de *mobbing* no presentan diferencias significativas en cuanto a su perfil profesional –funcionario y laboral–, coincidiendo así con los resultados obtenidos para el mismo campo de análisis por Justicia et al. (2006). Estos autores afirman que el *mobbing* no afecta a los grupos profesionales con mayor inestabilidad laboral y/o menor experiencia, tal y como defiende Piñuel (2001), sino que afecta a todos por igual con independencia de su categoría profesional.

En general, las conductas de acoso psicológico se pueden agrupar en dos categorías, una formada por ataques hacia la persona y otra relacionada con el desempeño del trabajo (Einarsen y Hoel, 2001). En nuestro estudio las conductas más frecuentes señalan por las personas que manifiestan ser víctimas de *mobbing* tienen por objeto limitar la posibilidad de la víctima para comunicarse adecuadamente, provocando así la exclusión de ésta del grupo y, consecuentemente, el aislamiento social (ataques hacia la persona); así como reducir su ocupación laboral y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional (ataques relacionados con el desempeño de las tareas). Estos resultados coinciden en parte con los obtenidos por Einarsen et al. (1994) que señalan que el aislamiento social, la exclusión, el descenso del trabajo y del esfuerzo, y las bromas e insultos sufridos son las conductas de acoso sufridas en mayor medida por las víctimas de su estudio. Por su parte, Vartia (1991) establece como principales conductas las calumnias, los chismes y los rumores sobre la persona, la exclusión social, el otorgamiento de pocas o muchas tareas, las críticas continuas al trabajo y a los resultados, la violencia física y las insinuaciones sobre el estado mental de la víctima. Si se comparan los resultados obtenidos en nuestro estudio con los resultados de los estudios españoles en el ámbito universitario no se observan muchas diferencias. Así, Buendía (2003) señala como principales manifestaciones del acoso psicológico la distorsión de las palabras o del trabajo de la víctima, la evaluación injusta o sesgada (negativamente) del trabajo desempeñado por ésta y los rumores y calumnias sobre su persona; mientras que Justicia (2003) señala que ocultar informaciones relevantes a la víctima, infravalorar su trabajo y no tener en cuen-

ta su opinión son las conductas de acoso psicológico que se suceden con mayor frecuencia. Justicia et al. (2006) también presenta resultados muy similares, señalando como conductas más frecuentes la ocultación de información, la exclusión social, la infravaloración del esfuerzo y trabajo realizado, o el impedir a la víctima la realización de ciertas actividades.

Aunque dentro de las listas de conductas empleadas para medir el *mobbing* siempre se recogen comportamientos relacionados con las amenazas físicas, la violencia física directa o el acoso sexual, estos comportamientos casi nunca se sitúan entre las conductas más señaladas por las víctimas. De hecho, la incidencia de la violencia física y el acoso sexual es anecdótica en la mayoría de los estudios empíricos sobre *mobbing*. Los resultados del estudio de Einarsen y Raknes (1997) señalan que sólo un 2,5% de los trabajadores de la muestra sufrieron amenazas o ataques físicos, mientras que en el estudio de Mikkelsen y Einarsen (2001) el porcentaje de víctimas afectadas por actos de violencia física o acoso sexual fue del 1,2%. En España, González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2006) indican que sólo el 2,6% de los trabajadores de su estudio afectados por *mobbing* refieren sufrir ataques físicos directos, mientras que el 11,4% reciben amenazas de ataques físicos. Por su parte, Piñuel y Oñate (2006) señalan una incidencia de la violencia física del 1,4% del total de trabajadores que participaron en su estudio, mientras que el porcentaje de acosados sexualmente alcanza el 2%. Esto significa que aunque en ocasiones se producen ataques o amenazas físicas y sexuales, la mayoría de las conductas características de los procesos de *mobbing* se refieren a actos de violencia psicológica, de exclusión, y de perjuicio social y laboral

para el trabajador (Piñuel y Oñate, 2006; Zapf, Einarsen, Hoel y Vartia, 2003).

El análisis de las conductas sufridas en función de la variable sexo revela que las mujeres de nuestro estudio sufren en mayor medida que los hombres aspectos relacionados con las críticas y las evaluaciones negativas de su trabajo, así como bromas y calumnias. Los hombres parecen sufrir conductas más relacionadas con la falta de reconocimiento profesional y la limitación malintencionada de un ascenso. Estos resultados parecen estar en contraposición con los obtenidos por Vartia (1993), donde las mujeres sufren en mayor medida conductas indirectas de *mobbing*, (rumores o aislamiento social), mientras que los hombres son objeto de conductas más directas (amenazas o críticas). Otro de los análisis llevados a cabo se relaciona con las conductas sufridas en función de la categoría laboral. Al contrario que en la variable sexo, aquí sí se encuentran diferencias estadísticamente significativas entre los dos perfiles analizados –funcionarios y laborales–. Los resultados indican que el personal laboral manifiesta sufrir en mayor medida que el personal funcionario conductas de exclusión social, evaluación negativa, injusta y sesgada del trabajo, y gestos despreciativos.

Otro de los aspectos analizados en este trabajo tiene que ver con las razones esgrimidas por las víctimas para explicar las conductas sufridas. Los resultados del estudio indican la existencia mayoritaria de dos tipos de atribuciones, las de tipo organizacional (organización del centro y ambiente laboral malsano) y las de tipo personal (envidia, obtención de resultados superiores a la media, el deseo de desbarazarse de la víctima o el hecho de que ciertos comportamientos de la víctima

molesten al agresor). Una de las atribuciones mencionadas más interesantes (por el sector analizado) es el hecho de querer desembarazarse de la víctima, bien porque molesta su comportamiento o bien porque quieren el puesto para otra persona. En el sector público (y la universidad lo es) esto no resulta sencillo debido a la estabilidad laboral que supone trabajar en este sector, seas funcionario o personal laboral. Este hecho puede provocar una sensación de impotencia y rabia en el agresor y ser el desencadenante del proceso de *mobbing*. Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck (1994) determinan que las razones que se ocultan tras los episodios de acoso psicológico en el trabajo se centran más en aspectos de tipo personal como son la envidia y la competitividad por el puesto. También los estudios españoles sobre *mobbing* en la universidad establecen como una de las principales razones del acoso la envidia (Buendía, 2003; Justicia, 2003; Justicia et al., 2006). El análisis de estas atribuciones causales y la necesidad de conocer de forma objetiva el porqué del *mobbing* ha llevado a numerosos investigadores a plantear distintas líneas de investigación sobre los antecedentes del mismo (Einarsen, 2000). Dos de esas líneas se centran precisamente en el análisis de los aspectos organizativos (Leymann, 1996) y personales como causa de este tipo de procesos (Brodsky, 1976).

Sea cual fuere el origen o motivo que está detrás de las conductas sufridas por la víctima, los efectos sobre su salud son devastadores. Depresión, ansiedad, angustia y sensación de impotencia son las principales consecuencias sufridas por las víctimas de acoso psicológico de nuestro estudio. Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck (1994) añaden a las anteriores la agresividad, e identifican relaciones sig-

nificativas entre estas consecuencias y ser víctima de *mobbing*. Al igual que nuestro estudio, el de estos autores también encuentra entre las víctimas de acoso síntomas claros de insomnio, nerviosismo, apatía, falta de concentración o melancolía. Además, establecen que las víctimas de acoso psicológico en el trabajo muestran síntomas claros de estrés postraumático (PTSD). Buendía (2003) señala la tristeza, la irritación y el nerviosismo como efectos que se presentan con mayor frecuencia entre los empleados universitarios afectados de este tipo de conductas. Por su parte, Justicia (2003) amplía un poco más el análisis y estudia los efectos del acoso en cuatro áreas: salud emocional, actividad profesional, relaciones sociales y salud física. La consecuencia que se produce con mayor frecuencia en la salud emocional es la ansiedad, mientras que en la actividad profesional es la desmotivación laboral. El principal problema en el área de las relaciones sociales son los problemas con los compañeros, y el efecto más frecuente en lo que a salud física se refiere es el insomnio. Justicia et al. (2006) emplea también esta clasificación y señala la salud emocional como el área más afectada entre las víctimas de su estudio. Aunque resulta claro que este tipo de procesos afecta físicamente a las personas (e.g. temblores, trastornos endocrinos, náuseas, hipertensión, dolores musculares, etc.), los efectos psicológicos son más graves. La sensación de impotencia, de aislamiento y de injusticia ante su situación personal, y la necesidad de buscar situaciones que le eviten recordar el problema que le toca vivir, se convierten en sentimientos inevitables, existiendo una fuerte correlación entre la exposición al *mobbing* y la aparición de este tipo de problemas emocionales (Hoel, Faragher y Cooper, 2004).

Incluso, Lewis (2004) menciona la sensación de vergüenza que sienten las víctimas de su estudio (empleados universitarios) ante la situación sufrida.

Ante una situación de *mobbing*, las estrategias de afrontamiento del problema desde la óptica de la víctima son muy diversas. En nuestro estudio, la estrategia elegida mayoritariamente por las víctimas es no hacer nada (pasiva), hablar con el acosador (activa y asertiva), y ponerlo en conocimiento de la organización o los órganos de representación sindical (denuncia inicial). Justicia (2003) obtiene resultados idénticos, siendo la pasividad (evitar a los acosadores y aislarse) la estrategia por la que optan mayoritariamente las víctimas de su estudio.

Resulta curioso que en ningún caso las quejas de las víctimas se materialicen en una denuncia judicial. Suponemos que esto se debe a la dificultad de obtener pruebas objetivas de los ataques, imprescindibles en un juicio de estas características. El hecho de que en ningún caso las víctimas decidan abandonar la organización como una forma de escapar del problema puede estar relacionado con la seguridad laboral que reporta trabajar en el sector público, bien como funcionario o bien como personal laboral.

Los resultados obtenidos en nuestro estudio han de ser tomados con cautela debido a las limitaciones que presentan. La principal limitación del estudio es haber considerado un universo de estudio muy amplio, que unido a lo delicado del tema a tratar ha provocado que la tasa de respuesta no haya sido excesivamente elevada, lo que condiciona la explotación de los datos. Además, la mayoría de los aspectos analizados se refieren únicamen-

te a las víctimas por lo que, por un lado, el número de datos se reduce significativamente, y, por otro lado, los resultados obtenidos se basan única y exclusivamente en el autodiagnóstico de las víctimas (subjetivos), inconveniente habitual en los estudios de este tipo y que ya ha sido señalado por varios autores (Rayner y Hoel, 1997; Einarsen, 2000). La segunda limitación hace referencia a la dificultad para comparar este estudio con cualquier otro realizado en sectores o colectivos similares, debido básicamente a dos razones: 1) la ausencia de una definición de *mobbing* generalmente aceptada por la comunidad científica; y 2) el empleo de distintos tipos de instrumentos metodológicos y de recogida de los datos. Una tercera limitación incluye otros problemas derivados del tipo de investigación realizada: cuantitativa, descriptiva y transversal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Björkqvist, K., Österman, K. y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.

Björkqvist, K., Österman, K. y Lagerstedt, K. M. J. (1994). Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive Behavior*, 20(1), 27-33.

Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto, Canadá: Lexington Books, D.C. Heath & Co.

Buendía, J. (2003). *El acoso moral en la Universidad de Murcia*. Recuperado el 30 de noviembre de 2003, de <http://yunque.ls.fi.upm.es/seguridad/campus-111103.pdf>

- Cox, E. y Goodman, J. (2005). Belittled. The state of play on bullying. *Australian Universities Review*, 48(1), 28-34.
- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C. L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublín, Irlanda: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16-27.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, 5(4), 371-401.
- Einarsen, S. y Hoel, H. (2001, mayo). *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Ponencia presentada al 10th European Congress on Work and Organizational Psychology, Praga, República Checa.
- Einarsen, S. y Raknes, B. I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12(3), 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(2), 185-201.
- 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 Journal of Work and Organizational Psychology*, 4(4), 381-401.
- 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(4), 473-492.
- Felson, R. B. (1992). Kick'em when they're down: Explanations of the relationships between stress and interpersonal aggression and violence. *Sociological Quarterly*, 33(1), 1-16.
- González de Rivera, J. L. y 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.
- González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: Un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412.
- Hoel, H. y Cooper, C. L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manuscrito no publicado, University of Manchester Institute of Science and Technology, Reino Unido.
- Hoel, H., Einarsen, S. y Cooper, C. L. (2003). Organizational effects of bullying. 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* (pp. 203-218). Londres, Reino Unido: Taylor & Francis.

- Hoel, H., Faragher, B. y Cooper, C. L. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 367-387.
- Hoel, H., Sparks, K. y Cooper, C. (2001). *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*. Ginebra, Suiza: International Labour Organisation.
- Justicia, F. (2003). *El acoso laboral en la Universidad de Granada*. Recuperado el 15 de octubre de 2005, del sitio Web de la Sección Sindical de Comisiones Obreras de la Universidad de Granada: <http://www.ugr.es/~ccool/informeacosouniversidad.pdf>
- Justicia, F., Benítez, J. L. y Fernández de Haro, E. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 293-308.
- Kaufer, S. y Mattman, J. W. (1998). *The cost of workplace violence to american business*. Recuperado el 13 de febrero de 2005 de, <http://noworkviolence.com>
- Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1(1), 85-117.
- Keashly, L. y Jagatic, K. (2003). By any other name. American perspectives on workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practise* (pp. 31-61). Londres, Reino Unido: Taylor & Francis Books Ltd.
- Lazzari, C. (2001). *MOBI. Questionario italiano di valutazione del mobbing e delle molestie morali sul lavoro*. Pescara, Italia: E.S.I.
- Lewis, D. (2004). Bullying at work: The impact of shame among university and college lecturers. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 281-299.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- López-Cabarcos, M. A. y Vázquez-Rodríguez, P. (2003). *Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid, España: Pirámide.
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2001). Bullying in danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 293-313.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, 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(1), 3-10.
- Paoli, P. y Merllié, D. (2001). *Third European Survey on Working Conditions 2000*. Recuperado el 10 julio de 2004, de <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>
- Parent-Thirion, A., Fernández-Macías, E., Hurley, J. y Vermeylen, G. (2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Recuperado el 22 de febrero de

2007, de <http://www.eurofound.eu.int/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf>

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

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

Piñuel, I. (2004). *Estudio Cisneros IV sobre riesgos psicosociales en la Universidad de Alcalá*. Recuperado el 15 de julio de 2005, de <http://www.acosoescolar.com/estudios/CISNEROS-IV.pdf>

Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Lan Harremanak*, 7(2), 35-62.

Piñuel, I. y Oñate, A. (2003). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. En D. E. Gómez-Fernández, N. Porto y S. M. Araña (Eds.), *Congreso Internacional Virtual: Intangibles e interdisciplinariedad* (pp. 409-426). Santa Cruz de Tenerife, España: Red IRIS.

Piñuel, I. y Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización. El Barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 309-332.

Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6(1), 73-84.

Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 199-208.

Rayner, C. y Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7(3), 181-191.

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(4), 425-441.

Salin, D. (2003). The significance of gender in the prevalence, forms and perceptions of workplace bullying. *Nordiske Organisasjonsstudier*, 5(3), 30-50.

Vartia, M. (1991). Bullying at workplace. En S. Lehtinene, J. Rantanen, P. Juuti, A. Koskela, K. Lindström, P. Rehnström y J. Saari (Eds.), *Towards the 21st Century. Proceedings from the International Symposium on Future Trends in the Changing Working Life* (pp. 131-135). Helsinki, Finlandia: Institute of Occupational Health.

Vartia, M. (1993). Psychological harassment (bullying, mobbing) at work. En K. Kauppinen-Toropainen (Ed.), *OECD panel group on women, work and health* (pp. 149-152). Helsinki, Finlandia: Ministry of Social Affairs and health.

Vartia, M. (1996). The sources of bullying-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-215.

Zapf, D. y Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: Inter-*

national perspectives in research and practice (pp. 165-184). Londres, Reino Unido: Taylor & Francis.

Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. y Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in*

research and practise (pp. 103-126). Londres, Reino Unido: Taylor & Francis Books Ltd.

Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationships between mobbing factors, and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-238.