

**Joel González Martínez**

**Mobbing en el entorno laboral: impacto  
en la salud integral del trabajador**

**TRABAJO DE FIN DE GRADO**

**dirigido por la Dra. Patrícia Tàpia Caballero**

**Grado en Psicología**



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

**Tarragona**

**2023**

## ÍNDICE

0. AGRADECIMIENTOS .....	2
1. MARCO TEÓRICO.....	3
1.1 CONTEXTUALIZACIÓN Y DEFINICIÓN DE MOBBING .....	3
1.2 TIPOS DE MOBBING .....	4
1.3 FASES DEL MOBBING .....	5
1.4 LOS ACOSADORES .....	7
1.5 LAS VÍCTIMAS .....	8
1.6 CONSECUENCIAS DEL MOBBING .....	9
1.7 AFECTACIÓN A LA SALUD INTEGRAL DE LA VÍCTIMA .....	10
2. MOTIVACIÓN PERSONAL SOBRE EL TEMA ESCOGIDO.....	12
3. CONTEXTO .....	13
4. OBJETIVOS.....	13
5. MÉTODO .....	14
5.1 PARTICIPANTES.....	14
5.2 INSTRUMENTOS .....	16
5.4 ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	18
6. RESULTADOS.....	19
7. DISCUSIÓN .....	27
8. CONCLUSIONES .....	29
9. APLICABILIDAD.....	30
10. LIMITACIONES .....	30
11. BIBLIOGRAFÍA .....	31
12. ANEXOS.....	33
13. REFLEXIÓN: VALORACIÓN PERSONAL DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO .....	37

## **0. AGRADECIMIENTOS**

Quiero comenzar dándole las gracias a la que ha sido mi tutora del trabajo, Patricia Tapià Caballero, por su guía y apoyo a lo largo del proceso. Su gran experiencia en este mundo y sus consejos me han servido para poder alcanzar mis objetivos y desarrollar adecuadamente este trabajo.

También me gustaría agradecer a todos los profesores y compañeros de la universidad que me han dado su ayuda y su consejo en algún momento. Gracias a ellos también he podido conseguir mis metas y hacer este trabajo.

De igual manera, quiero expresar mi gratitud a mis amigos y a mi familia, ya que me han animado a seguir adelante. Su amor y apoyo incondicional ha sido fundamental durante este período.

Por último, pero no menos importante, quiero darles las gracias a todas las personas que han participado en el estudio que he llevado a cabo. Gracias a su tiempo y su colaboración, he podido obtener los resultados necesarios para realizar mi investigación. Y gracias sobre todo todas aquellas personas que difundieron mi cuestionario.

En definitiva, este proyecto no hubiera sido posible sin la ayuda y apoyo de todas estas personas. Gracias de corazón por estar en estos momentos y por ayudarme a alcanzar este gran logro.

## **1. MARCO TEÓRICO**

### **1.1 CONTEXTUALIZACIÓN Y DEFINICIÓN DE MOBBING**

El término mobbing fue introducido por Konrad Lorenz, quien lo utilizó para describir el comportamiento grupal de los animales. Lorenz denominó mobbing a los ataques de grupos pequeños de animales contra un único animal más grande (Lorenz, 1991). Posteriormente, Heinemann se interesó en la conducta de los niños en las horas de clase, adoptó el término de Lorenz y lo utilizó para describir el comportamiento destructivo de pequeños grupos de niños y/o niñas contra un único niño o niña.

A principios de la década de los 80, Heinz Leymann toma de nuevo el concepto de mobbing, pero esta vez para describir el acoso en el lugar de trabajo. Lo describió en cinco grandes bloques: limitar la comunicación, limitar el contacto social, desprestigiar a la persona ante sus compañeros/as, desprestigiar y/o desacreditar su capacidad profesional y laboral y comprometer su salud (Leymann, 1996).

Según Leymann (1996) el acoso laboral es el maltrato verbal o físico intencionado de un trabajador o trabajadora hacia otro/a, con el objetivo de desacreditarlo/a, aislarlo/a, marginarlo/a o conseguir que renuncie a su puesto de trabajo o lo despidan. Este tipo de comportamiento ocurre con frecuencia, al menos una vez a la semana y durante un periodo de al menos seis meses. El mobbing causa un gran sufrimiento psicológico, psicosomático y social. Se centra en situaciones donde la víctima experimenta situaciones patológicas debido al acoso y no en casos esporádicos o temporales.

En España, el mobbing se conoce como acoso laboral y hay dos grandes referentes en cuanto al estudio de este tema. Una de ellos es Morán Astorga (2002), que define el mobbing como el maltrato persistente, objetivo y recurrente de varios trabajadores o trabajadoras de una organización hacia un solo trabajador o trabajadora con el fin de dañarlo psicológicamente, socialmente y así lograr que se vaya de la empresa. Finalmente, tenemos a González de Rivera (2000) que hace referencia a cuando una persona es perseguida, acosada o presionada psicológicamente por uno o varios miembros de un grupo de trabajadores/as, y los demás miembros del grupo lo permiten o lo hacen peor.

## 1.2 TIPOS DE MOBBING

Existe un amplio consenso entre los expertos que han investigado el fenómeno del mobbing o acoso laboral, en el sentido de que no todas las situaciones de hostigamiento son idénticas. Esto se debe a que los acosadores suelen actuar de manera diferente según su posición jerárquica dentro de la empresa y también de acuerdo a los objetivos que buscan alcanzar mediante este acoso.

### En función de la posición jerárquica:

- **Mobbing vertical:**
  - **Ascendente:** Se produce cuando un subordinado/a o varios hostiga a su superior. Puede ser causado porque un grupo de trabajadores/as se rebela contra el nombramiento de un/a responsable con el que no están de acuerdo o también puede ocurrir que se rebelen contra la imparcialidad, soberbia o autoritarismo del propio jefe/a, lo que desencadena el acoso (Iñaki Piñuel 2001).
  - **Descendente o bossing:** En este tipo de mobbing, un/a superior acosa a un subordinado o subordinada, la víctima tiene en este caso un puesto inferior en la organización que del acosador o acosadores. Según Leymann (1996), este tipo de mobbing es el más común en el lugar de trabajo.
  
- **Mobbing horizontal:** En este caso, los acosadores/as y la víctima son empleados del mismo nivel jerárquico en la organización. Este tipo de mobbing suele ser más difícil de abordar, ya que puede ser más complicado identificar al acosador.
  - Según Iñaki Piñuel (2001) estas situaciones pueden ser causadas por la falta de conformidad de la víctima con las normas implícitas del grupo, diferencias culturales o físicas con respecto a la víctima, la elección de una persona débil o enferma como objetivo, aburrimiento o enemistad personal.

## **En función de los objetivos: (Einarsen, Hoel y Zapf 2018)**

- 1. Mobbing estratégico:** Es un tipo de acoso que tiene como objetivo hacer daño a la reputación o al rendimiento laboral de la víctima y por ende conseguir que la persona abandone su puesto de trabajo y así conseguir la rescisión voluntaria de su contrato, evitando así el pago de la correspondiente indemnización por despido improcedente.
- 2. Mobbing de gestión:** Este tipo de acoso tiene el objetivo de quitarse del medio a trabajadores que no cumplan con las expectativas de sus jefes/as o hacerlos trabajar de una manera esclavista para que así cumplan con los objetivos laborales definidos. Todo esto se consigue mediante el miedo y las amenazas.
- 3. Mobbing perverso:** Se refiere al acoso que tiene como objetivo humillar y desestabilizar emocionalmente a la víctima para así manipularla.
- 4. Mobbing disciplinario:** Es una manera de acoso que se lleva a cabo a través de la imposición de medidas disciplinarias injustas o excesivas. Esta práctica se lleva a cabo cuando se busca obtener la sumisión de los empleados o se espera que actúen de cierta manera en beneficio exclusivo de la empresa, incluso si eso implica descuidar el bienestar de los trabajadores.

### **1.3 FASES DEL MOBBING**

Es bastante difícil crear una clasificación que se aplique a todas las situaciones de mobbing, ya que cada caso tiene sus propias particularidades, pero algo sí que tienen en común todos los casos, y es que el mobbing tiene un desarrollo insidioso y que se intensifica rápidamente y se vuelve más difícil de detener (Iñaki Piñuel 2001).

Podemos diferenciar cuatro etapas que son recurrentes en los casos de mobbing: (Leymann 1996)

- 1. Fase de incidentes críticos:** Suele ser desencadenado por un pequeño conflicto que en ciertos momentos se convierte en algo mayor. Esta primera fase suele ser breve y no constituye mobbing como tal.
- 2. Mobbing y estigmatización:** Durante la segunda fase, el acoso se desarrolla a través de comportamientos negativos, dirigidos a una persona de manera repetitiva y por un tiempo prolongado de manera hostil y estigmatizando a la víctima delante de sus compañeros, provocando así que la víctima tenga incidentes con más personas.
- 3. Administración de personal:** En esta tercera fase es cuando la empresa interviene y es cuando se convierte oficialmente en un "caso". Se suele juzgar injustamente a la persona afectada debido a la estigmatización previa y además se suele asociar el problema a la víctima en vez del acosador. Además, se aceptan y se asumen los prejuicios infundados hacia la víctima, lo que da como resultado graves violaciones de los derechos.
- 4. Expulsión:** En esta última fase, la víctima, al no poder aguantar más con toda la situación del acoso, decide pedir el cese voluntario para así poner fin a todo ese espiral negativo en el que está envuelto. Otras personas deciden aguantar en la empresa pese a toda la situación que están viviendo, pero acaban estando de baja constantemente debido a las consecuencias del acoso.  
  
Hay casos extremos en los que la persona, de una manera apurada por todas las cosas que tienen encima, decide quitarse la vida o atentar contra ella.

Según Iñaki Piñuel (2001) y basándose en los estudios de Leymann, existiría una fase entre medias de la fase 3 y 4 llamada "**Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto**", en la cual las víctimas acuden al médico de su empresa, a consultas privadas o al psicólogo y/o psiquiatra en búsqueda de ayuda, pero normalmente reciben diagnósticos erróneos o parcialmente correctos. Lo que provoca que aumente la confusión de la víctima, le haga sentirse responsable y agrave la situación.

## 1.4 LOS ACOSADORES

El acoso laboral o mobbing puede ser perpetrado por individuos o grupos de individuos y puede tener como objetivo satisfacer objetivos organizacionales o necesidades personales. Si el acosador ataca sistemáticamente y deliberadamente a su víctima en condiciones ventajosas, se considera una conducta patológica y psicótica (Hirigoyen, 2001; Piñuel y Zavala, 2001).

Se identifican algunas características comunes en los acosadores, como la falta de empatía, la baja autoestima y la necesidad de controlar a los demás. También suelen tener rasgos narcisistas y una personalidad autoritaria.

En cuanto a las motivaciones que impulsan en los acosadores, pueden ser variadas, desde la envidia y los celos, hasta la competencia desleal o la venganza. En algunos casos, el acosador busca obtener beneficios organizacionales a costa del acusado. Como lograr un ascenso o la eliminación de un competidor en la empresa (Iñaki Piñuel 2001).

Según Leymann (1996), el mobbing se caracteriza por una serie de comportamientos hostiles que afectan a las víctimas de manera sistemática y extrema. Estos comportamientos los categorizó en 45 conductas y las clasificó en 5 categorías principales según su finalidad, estas incluyen:

- 1. Limitación de las posibilidades de comunicación adecuadas de la víctima**, como el silenciamiento, ataques verbales, amenazas y actividades verbales para rechazar al individuo.
- 2. Aislamiento social de la víctima**, como la prohibición de hablar con compañeros/as, el aislamiento en una habitación lejana o el rechazo social.
- 3. Daño a la reputación personal de la víctima**, como la propagación de chismes, la ridiculización y la burla por características personales o de origen étnico.
- 4. Dificultades en la situación laboral de la víctima**, como la falta de asignación de tareas o la asignación de tareas sin sentido.
- 5. Efectos negativos en la salud física de la víctima**, como la asignación de tareas peligrosas, amenazas y/o ataques físicos y hostigamiento sexual activo, entre otros.

## 1.5 LAS VÍCTIMAS

Según Leymann (1996), no existe un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso en el trabajo, lo que significa que cualquier persona sin importar sus características puede ser afectada en cualquier momento.

Por su parte, sí que es verdad que generalmente los trabajadores o trabajadoras más brillantes, más valorados/as y más participativos/as son a menudo víctimas de mobbing, en el que se intenta presentarlos como poco inteligentes, holgazanes y conflictivos (González de Rivera, 2000; Iñaki Piñuel, 2001; Hirigoyen, 1999).

Einarsen, Hoel y Zapf (2018) diferencian 4 tipos diferentes de víctima, no es una clasificación exhaustiva, pero sí que en la gran mayoría de casos se puede llegar cumplir.

- **Víctima indefensa:** Se refiere a una persona que es incapaz de responder al acoso debido a su falta de habilidades sociales o recursos para hacer frente a la situación.
- **Víctima provocadora:** Se refiere a una persona que, sin saberlo o no, desencadena el acoso debido a su comportamiento o acciones que son percibidas negativamente por los demás.
- **Víctima accidental:** Se refiere a una persona que se convierte en víctima por una situación desafortunada, como ser el único miembro de un grupo que no es aceptado o ser el empleado más nuevo.
- **Víctima protectora:** Se refiere a una persona que es acosada porque intenta proteger a otros compañeros de la intimidación o el acoso.

Según Leymann, existen tres tipos de víctimas de mobbing, basadas en su personalidad y su comportamiento (Leymann,1996).

- **Víctimas pasivas:** Son personas que sufren en silencio los comportamientos hostiles de sus agresores. A menudo, no buscan ayuda y se resignan a sufrir el acoso.
- **Víctimas agresivas:** Son personas que reaccionan a los comportamientos hostiles de sus agresores de manera agresiva y/o violenta. Pueden incluso llegar a atacar físicamente a sus agresores.

- **Víctimas asertivas:** Son personas que buscan ayuda y defienden sus derechos de manera constructiva y efectiva. Estas personas son capaces de establecer límites claros y comunicar sus necesidades sin perder el control

## **1.6 CONSECUENCIAS DEL MOBBING**

El acoso laboral o mobbing es una forma de violencia psicológica que se ejerce sobre una persona en el entorno laboral, a través de actitudes hostiles y agresivas que tienen como objetivo dañar la integridad física y emocional de la víctima. No obstante, es importante destacar que las consecuencias del mobbing no afectan a todas las personas de igual manera, ya que existen diferencias individuales que pueden influir en la respuesta de cada individuo ante este tipo de violencia.

El impacto del mobbing puede manifestarse en diferentes ámbitos, desde lo personal hasta lo laboral, incluyendo lo social y empresarial.

### **Afectación a las víctimas:**

Leymann (1996), identifico que el mobbing puede tener efectos negativos en la salud física y mental de las víctimas, como ansiedad, depresión, insomnio, trastornos gastrointestinales, trastornos musculares y cardiovasculares y otros problemas psicológicos. También puede provocar una disminución en la autoestima, pérdida de confianza, aislamiento social y, en casos extremos, puede conducir a pensamientos suicidas (Camacho-Ramírez, 2018).

También hay un impacto negativo en las relaciones interpersonales de la víctima y su capacidad para interactuar con los demás en el ámbito social. En consecuencia, el acoso laboral no solo puede afectar al bienestar emocional de la persona, sino también su desempeño laboral y su capacidad para establecer relaciones saludables con sus compañeros.

### **Afectación a la organización:**

El mobbing suele ir acompañado de consecuencias negativas en el funcionamiento de la organización, como la disminución del rendimiento laboral de las víctimas, la pérdida de talento y experiencia debido al abandono

de trabajo por parte de las víctimas, el aumento de los costos laborales debido a la rotación de personal y a los trabajadores enfermos, la disminución de la motivación y el compromiso de los empleados, y la creación de un ambiente de trabajo tóxico que puede desalentar a los empleados y empleadas a permanecer en la organización (Leymann, 1996; Iñaki Piñuel, 2001).

### **Afectación a la sociedad:**

Leymann (1996) señaló que el mobbing puede tener consecuencias negativas en la sociedad, ya que puede aumentar el costo de los servicios de salud y disminuir la productividad y la competitividad de las empresas. Asimismo, puede contribuir al aumento de la violencia en el lugar de trabajo y en la sociedad en general.

Por su parte, Iñaki Piñuel (2001) afirma que los efectos del acoso laboral pueden afectar la cohesión social, ya que fomenta la individualización y el aislamiento de las personas. Además, puede contribuir al aumento de la exclusión social y a la disminución del Bienestar Social.

### **1.7 AFECTACIÓN A LA SALUD INTEGRAL DE LA VÍCTIMA**

Los efectos que produce el mobbing en la salud integral de las personas pueden ser muy amplios. Desde el punto de vista físico, el estrés crónico causado por el acoso laboral puede tener consecuencias negativas en la salud física del sujeto, como pueden ser las enfermedades cardiovasculares, problemas gastrointestinales, dificultades y cambios en el sueño y también se puede dar la posibilidad de que el sistema inmune se debilite (Leymann 1996; Einarsen 2011). La continua exposición al móvil a lo largo de los años puede desembocar también en enfermedades crónicas como la hipertensión arterial o la diabetes tipo II (Hansen, 2006).

Aparte de los efectos físicos que se comentaban anteriormente, el sufrir acoso laboral puede impactar gravemente en la salud emocional y mental de la persona afectada (Camacho-Ramírez, 2018). Estos individuos que son acosados pueden experimentar un gran abanico de problemas emocionales, como son la ansiedad, la depresión, los trastornos del estado de ánimo y trastornos de ansiedad y sueño (Zapf, 2011).

También se puede ver afectada la autoestima y la autoconfianza, experimentando la persona sentimientos de culpa, vergüenza, desesperanza e impotencia (Einarsen, 2016). En algunos casos, la intimidación puede tener graves consecuencias, como el desarrollo de trastornos de estrés postraumáticos (TEPT), que pueden tener un impacto permanente en la salud mental de la persona en cuestión (Einsen, 2019). Entre otros problemas, podemos encontrar el trastorno adaptativo (TA), trastorno de ansiedad generalizada (TAG) (Cadavid; Toro; Alzate, 2016).

Otro tipo de consecuencias que puede causar el mobbing en la persona acosada es la afectación cognitiva y al rendimiento laboral, ya que pueden aparecer dificultades en la concentración, la memoria y el pensamiento creativo, lo que puede provocar ineficiencia para realizar las tareas laborales (Hogh, 2011).

Finalmente, el acoso laboral puede tener efectos negativos en las relaciones sociales y familiares de la víctima. Esto está causado por los efectos emocionales y mentales de la intimidación, las relaciones interpersonales pueden ser influenciadas, lo que puede hacer que la persona tienda a aislarse socialmente o tenga dificultades en sus relaciones personales y familiares. Además, el acoso laboral puede acarrear grandes pérdidas económicas, ya que la persona afectada puede enfrentar dificultades en su carrera profesional, como la pérdida de empleo o la reducción de oportunidades laborales, lo que puede generar un gran impacto en su estabilidad financiera y en su calidad de vida en general (Einarsen, 2011).

## **2. MOTIVACIÓN PERSONAL SOBRE EL TEMA ESCOGIDO**

Me he decidido por el mobbing o acoso laboral para mi trabajo de fin de grado, porque creo que es un tema muy importante en el ámbito laboral y que ahora mismo se está dando más a conocer. El mobbing es una problemática que tiene grandes efectos en personas de todo El Mundo y además conlleva grandes consecuencias, ya sean en la salud mental y/o físicas, de la persona que lo sufre. Por eso creo que es importante poder contribuir a la lucha contra este tipo de acoso e intentar aportar soluciones y conocimiento.

Mi interés por este tema surgió a raíz de las experiencias personales de varias personas cercanas a mí. Ahí fue cuando por primera vez le puse nombre a este tipo de acoso y cuando pude ver también los efectos negativos que esta práctica supuso en sus vidas.

Además, creo que el tema del acoso laboral es relevante en el contexto actual en el que la salud mental de las personas se ha convertido en una prioridad. A menudo el acoso laboral se considera un tema tabú y muchas personas no se sienten cómodas hablando sobre él. Creo que es importante romper con este estigma y hablar abiertamente sobre el tema con la finalidad de crear conciencia sobre este tipo de problemática y fomentar un ambiente laboral más seguro y saludable.

En definitiva, la motivación para escoger el tema para mi trabajo de fin de grado viene de mis intereses personales y de la necesidad de abordar un gran problema que aumenta progresivamente en el ámbito laboral. Además, estoy convencido de que el proceso de análisis documental y la realización de la práctica que voy a realizar en este proyecto me ayudará a ampliar mis conocimientos en este campo. Sobre todo, este trabajo me puede ayudar para mi futuro profesional, ya que lo quiero enfocar a las empresas.

### **3. CONTEXTO**

La muestra de participantes en este estudio está compuesta por trabajadores con una edad igual o superior a 18 años que han aceptado voluntariamente participar en la investigación. Estas personas tienen diferentes características sociodemográficas, como pueden ser la edad, género, nivel educativo, ocupación y ubicación geográfica, entre muchas otras cosas. Pero es importante puntualizar que, aunque cada participante es único y diferente, todos tienen en común ser trabajadores en activo. Con los cuestionarios enviados se busca conocer el impacto que tiene el móvil en la salud de las personas trabajadoras.

### **4. OBJETIVOS**

El objetivo general en este estudio es conocer la prevalencia del acoso laboral y su impacto en la salud integral de los trabajadores.

Para alcanzar este objetivo general, se han establecido 3 objetivos específicos:

- Identificar las características personales que pueden aumentar el riesgo de sufrir acoso laboral en la empresa.
- Identificar los síntomas más comunes en los trabajadores que han sido víctimas de acoso laboral.
- Avaluar el conocimiento de los empleados sobre las leyes de protección contra el acoso de la empresa en la que trabajan.

Asimismo, se han formulado cuatro hipótesis que se comprobarán mediante el análisis de los datos recopilados:

- Los trabajadores jóvenes y con menos experiencia laboral son más propensos a sufrir mobbing en el lugar de trabajo.
- Las personas inmigrantes o que pertenecen a etnias minoritarias tienen una mayor probabilidad de sufrir mobbing en el lugar de trabajo.
- Los trabajadores que han sido víctimas de acoso laboral presentan síntomas somáticos.
- El conocimiento de los empleados sobre las leyes de protección contra el acoso puede variar en función del tipo y tamaño de la empresa.

## 5. MÉTODO

### 5.1 PARTICIPANTES

El número total de personas que han participado en este estudio asciende a 53 (N=53), a continuación, todas sus características sociodemográficas:

**Tabla 1**

*Características de los participantes*

<b>Variables sociodemográficas</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>	18-30	18	33,9
	31-43	17	32,2
	44-57	18	33,9
<b>Género</b>	Hombre	15	28,3
	Mujer	36	67,9
	No Binario	2	3,8
<b>Origen étnico</b>	Árabe	17	32,2
	Europeo	23	43,3
	Latino	13	24,5
<b>Estado civil</b>	Casado/a	23	43,4
	Soltero/a	25	47,2
	Divorciado/a	4	7,5
	Viudo/a	1	1,9
<b>Hijos</b>	0	27	50,8
	1	6	11,3
	2	17	32,2
	3	3	5,7
<b>Personas a cargo</b>	0	28	52,9
	1	6	11,3
	2	16	30,1
	3	2	3,8
	4	1	1,9
<b>Tipo de vivienda</b>	Alquiler	18	34
	Propiedad	35	66

<b>Variables sociodemográficas</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Nivel educativo máximo alcanzado</b>	Primarios	3	5,7
	ESO	2	3,8
	Ciclo Formativo Grado Medio	3	5,7
	Bachillerato	5	9,4
	Ciclo Formativo Grado Superior	18	33,9
	Grado Universitario	13	24,5
	Máster	6	11,3
	Doctorado	3	5,7
<b>Experiencia laboral</b>	Menos de 1 años	4	7,5
	Entre 1 y 2 años	6	11,3
	Entre 2 y 4 años	4	7,5
	Más de 5	39	73,7
<b>Tipo de empresa</b>	Privada	46	86,8
	Pública	7	13,2
<b>Sector</b>	Administración Pública	2	3,8
	Educación	4	7,5
	Finanzas	3	5,7
	Hostelería	5	9,4
	Industria	12	22,5
	Salud	14	26,5
	Ventas	10	18,9
	Transporte y Logística	3	5,7
<b>Tamaño de la empresa</b>	Microempresa	6	11,3
	Pequeña	13	24,5
	Mediana	6	11,3
	Grande	28	52,9
<b>Ámbito de actuación</b>	Local	17	32,2
	Nacional	16	30,1
	Multinacional	20	37,7
<b>Horas de trabajo</b>	De 16 a 30 horas	11	20,7
	De 31 a 40 horas	34	64,2
	De 41 a 50 horas	8	15,1

Variables sociodemográficas		N	%
<b>Tipo de cargo</b>	Operario o Empleado	36	67,9
	Supervisor/a o Coordinador/a	9	17
	Jefe o Gerente	6	11,3
	Director de Departamento	1	1,9
	Director General o CEO	1	1,9
<b>Antigüedad</b>	1 mes a 4 años	22	41,3
	De 5 a 10 años	14	26,5
	De 11 a 25 años	17	32,2
<b>Jornada laboral</b>	Jornada Completa	36	67,9
	Jornada Parcial	12	22,6
	Jornada Laboral Partida	2	3,8
	Jornada Reducida	2	3,8
	Fines de semana y Festivos	1	1,9
<b>Contrato laboral</b>	Indefinido	41	77,3
	Temporal	8	15,1
	Fijo Discontinuo	2	3,8
	Prácticas	2	3,8
<b>Rango salarial mensual</b>	Menos de 500 €	1	1,9
	500-999 €	13	24,5
	1000-1499 €	15	28,3
	1500-1999 €	10	18,9
	2000-2499 €	3	5,7
	2500-3000 €	6	11,3
	Más de 3000 €	5	9,4

## 5.2 INSTRUMENTOS

### 1. NAQ-R (Cuestionario de Conductas Negativas–Revisado adaptada al español):

Es una herramienta de evaluación psicológica que se utiliza para medir la presencia, frecuencia e intensidad de actos negativos en el lugar de trabajo, también conocido como mobbing o acoso laboral y su impacto en el bienestar físico y emocional.

El cuestionario consta de 22 ítems y se puede dividir en 3 subescalas que indican, acoso personal (AP), acoso laboral (AL) y acoso físico (AF). El cuestionario evalúa la frecuencia con la que se han experimentado diferentes

tipos de comportamientos negativos por parte de los compañeros de trabajo y superiores, tales como críticas constantes, burlas, exclusión social y amenazas. La fiabilidad del cuestionario propuesto, estimada mediante el método del coeficiente Alpha de Cronbach, alcanza un valor elevado de 0,93.

## **2. GHQ-28 (Cuestionario de salud general de Goldberg):**

Es un cuestionario de evaluación psicológico utilizado para medir la salud mental general en adultos.

El cuestionario consta de 28 ítems que se dividen en cuatro subescalas: síntomas somáticos, ansiedad/insomnio, disfunción social y depresión. Estas subescalas evalúan síntomas como dolores físicos, problemas de sueño, entre otros más. Tiene una fiabilidad test-retest de 0,90.

La puntuación se realiza asignando valores 0,0,1,1 a la respuesta de los ítems y el punto de corte para el cuestionario se sitúa en 5/6 (no caso/caso).

## **3. Batería de preguntas sobre la conciencia del mobbing y el conocimiento de planes de actuación ante ello en la empresa.**

Estas preguntas se han utilizado para evaluar el conocimiento que tienen los participantes sobre los planes de actuación contra el mobbing que hay en su empresa, el conocimiento sobre el tema y como actuarían ante esta problemática.

### **5.3 PROCEDIMIENTO**

En primer lugar, se elaboró el cuestionario a través de Microsoft Forms. Se diseñó gracias a los cuestionarios que están incluidos, el NAQ-R y el GHQ-28. También se incluyeron preguntas sociodemográficas para poder obtener información sobre las características de los participantes.

Una vez se creó el formulario se compartió con los participantes a través de un enlace que se envió por WhatsApp, correo electrónico y redes sociales como Instagram y Twitter. Los participantes pudieron acceder al formulario y completarlo en su propio tiempo y desde cualquier dispositivo móvil u ordenador.

Una vez que los participantes completaron el cuestionario en línea, todos los datos se almacenaron automáticamente en una base de datos y

posteriormente se descargó en formato Excel para más tarde ser procesada y analizada con el programa estadístico SPSS.

#### **5.4 ANÁLISIS DE LOS DATOS**

En primer lugar, se han calculado los estadísticos descriptivos de las variables de interés y, en el caso del GHQ-28, se ha aprovechado la existencia de los puntos de corte para calcular porcentajes que facilitaran la interpretación.

En segundo lugar, se han realizado las pruebas de ajuste a la Normalidad, utilizando la prueba Kolmogórov-Smirnov puesto que se ha trabajado con una muestra  $> 50$  sujetos.

De cara a evaluar el primer objetivo, se ha realizado una prueba t de Student para comparar los niveles de mobbing entre hombres y mujeres, una prueba ANOVA para la variable origen, puesto que presenta 3 niveles, y coeficientes de correlación no paramétricos (rho de Spearman) para las variables cuantitativas edad y antigüedad en la empresa. Se ha optado por este coeficiente como alternativa al coeficiente de correlación de Pearson a partir del resultado de la prueba de ajuste a la Normalidad. Los criterios de interpretación de la magnitud de la correlación han sido los siguientes:

- ,01-,19 → Relación negligible
- ,20-,29 → Relación débil
- ,30-,39 → Relación moderada
- ,40-,69 → Relación fuerte
- $\geq ,70$  → Relación muy fuerte

Para evaluar el segundo objetivo, se han calculado coeficientes de correlación no paramétricos (rho de Spearman) entre las puntuaciones de las escalas del GHQ-28 y las del NAQR.

Finalmente, para evaluar el tercer objetivo, se han calculado pruebas exactas de Fisher a partir de tablas de contingencia para relacionar las variables cualitativas, tipo de empresa y tamaño de la empresa con los ítems creados ad hoc para valorar el conocimiento de los participantes sobre los protocolos de acoso laboral.

## 6. RESULTADOS

### 1. Análisis descriptivo

En la Tabla 2 se presentan los estadísticos descriptivos de las diferentes escalas y subescalas de los cuestionarios administrados.

**Tabla 2**

*Estadísticos descriptivos de las variables de interés*

<b>Variables</b>	<b>N</b>	<b>Min.</b>	<b>Máx.</b>	<b>Md</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>
<b>NAQ-R</b>						
Acoso Personal (AP)	53	15	74	18	21,75	10,32
Acoso Laboral (AL)	53	6	29	9	9,62	4,17
Acoso Físico (AF)	53	2	10	2	2,22	1,12
Acoso Total	53	24	118	30	34,77	15,60
<b>GHQ-28</b>						
Síntomas somáticos (A)	53	0	7	0	1,49	2,33
Ansiedad-Insomnio (B)	53	0	7	0	1,92	2,64
Disfunción social (C)	53	0	7	0	1,16	2,21
Depresión (D)	53	0	7	0	0,81	1,81
Salud General	53	0	27	1	5,40	8,24

La media obtenida en acoso personal se corresponde con un percentil entre el 60 y 65 debido a que la media se mueve entre 21 y 22. A continuación observamos que la media conseguida en acoso laboral se corresponde a un percentil entre el 45 y 55 debido a que la media fluctúa entre 9 y 10. Después tenemos que el acoso físico se relaciona con un percentil entre el 5 y el 95 debido a que la media se mueve entre el 2 y el 3. Finalmente, el acoso total se corresponde a un percentil entre 65 y 70 debido a que su media se mueve entre 33 y 35.

En la Tabla 3, se presentan los resultados de la prueba de ajuste a la Normalidad empleando el estadístico Kolmogórov-Smirnov.

**Tabla 3**

*Tabla de normalidad Kolmogórov-Smirnov*

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
total_naqr	,245	53	<,001
ghq_a	,361	53	<,001
ghq_b	,333	53	<,001
ghq_c	,380	53	<,001
ghq_d	,446	53	<,001
ghq_total	,256	53	<,001
naqr_AP	,256	53	<,001
naqr_AL	,256	53	<,001
naqr_AF	,486	53	<,001

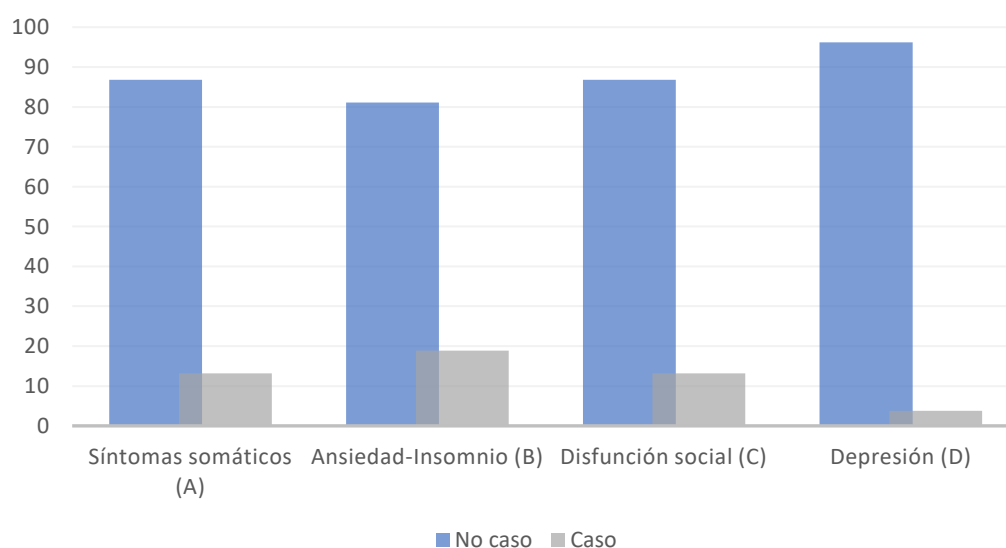
a. Corrección de significación de Lilliefors

Tal y como se puede observar en la Tabla 3, ninguna de las escalas del GHQ-28 ni del NAQ-R presentan buen ajuste a la distribución Normal, puesto que todos los estadísticos Kolmogórov-Smirnov calculados muestran una significación inferior al 1%.

Para facilitar la interpretación de los resultados obtenidos en el cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ-28), se ha elaborado la Figura 1, donde se presentan los porcentajes de ausencia o presencia de cada uno de los problemas de salud.

**Figura 1**

*Gráfico de la prevalencia de enfermedades*



De acuerdo con los datos presentados en la Figura 1, se puede observar que la mayoría de los participantes presentan problemas de salud relacionados con la ansiedad e insomnio, con una prevalencia del 18,9%.

En segundo lugar, y de forma igualada, se puede apreciar que la prevalencia de los síntomas somáticos y la disfunción social es de un 13,2%.

Finalmente, destacar que los síntomas depresivos son el problema que menos han presentado los participantes, con una prevalencia del 3,8%.

## 2. Relación entre variables sociodemográficas y mobbing

En la Tabla 4, se presenta la prueba t de Student, para comparar las medias de mujeres y hombres en afectación del mobbing.

**Tabla 4**

*Relación entre género y mobbing*

	<b>Género</b>	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>	<b>t</b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
<b>NAQ-R</b>							
Acoso Personal (AP)	Masculino	15	19,13	3,33	-1,104	48,931	,275
	Femenino	36	20,86	7,84			
Acoso Laboral (AL)	Masculino	15	8,26	1,22	-1,763	48,370	,084
	Femenino	36	9,41	3,42			
Acoso Físico (AF)	Masculino	15	2	0	-1,784	35	,083
	Femenino	36	2,08	0,28			
Acoso Total	Masculino	15	30,46	3,94	-1,410	48,331	,165
	Femenino	36	33,44	11,09			

Como se puede observar en la Tabla 4 no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en las puntuaciones obtenidas en las diferentes subescalas y escala global del mobbing ( $p > ,05$ ).

Sin embargo, para las subescalas de acoso laboral (AL) y acoso físico (AF), la significación muestra una tendencia porque quedan situadas por debajo de ,10. En línea con esto, como se puede observar en la Tabla 4, las mujeres presentan medias ligeramente superiores a los hombres en ambas escalas.

En la Tabla 5 se presenta los coeficientes de correlación Rho de Spearman entre las variables sociodemográficas de edad y antigüedad en la empresa con las diferentes subescalas del mobbing.

**Tabla 5**

*Correlación entre edad y antigüedad con mobbing*

	<b>Acoso Personal (AP)</b>	<b>Acoso Laboral (AL)</b>	<b>Acoso Físico (AF)</b>	<b>Acoso Total</b>
<b>Edad</b>	,022	,018	-,339**	,069
<b>Antigüedad</b>	,216	,136	-,321**	,231*

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Como se puede observar en la Tabla 5, solamente existe una correlación estadísticamente significativa entre la edad del participante y la subescala de acoso físico (AF). Dicha correlación es inversa y de magnitud moderada ( $\rho = -,339$ ;  $p = ,007$ ). En cuanto a la antigüedad se han obtenido dos correlaciones estadísticamente significativas: una correlación inversa y de magnitud moderada con la subescala de acoso físico (AF) ( $\rho = -,321$ ;  $p = ,010$ ) y una correlación directa y de magnitud débil con la puntuación total ( $\rho = ,231$ ;  $p = ,048$ ).

En la Tabla 6, se muestran los resultados de la prueba ANOVA de un factor para comparar las medias presentadas por los participantes en las subescalas de mobbing en función de su origen étnico (europeo, árabe y latino).

**Tabla 6**

*ANOVA entre el mobbing y el origen étnico*

	<b>Origen étnico</b>	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>	<b>F</b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
<b>NAQ-R</b>							
Acoso personal (AP)	Europeo	23	20,34	5,27			
	Árabe	17	22,35	9,47	,410	2;52	,666
	Latino	13	23,46	16,83			
Acoso laboral (AL)	Europeo	23	8,78	1,85			
	Árabe	17	10,05	4,24	,867	2;52	,427
	Latino	13	10,53	6,52			
Acoso físico (AF)	Europeo	23	2,04	,20			
	Árabe	17	2,05	,24	2,108	2;52	,132
	Latino	13	2,77	2,2			
Acoso Total	Europeo	23	32,21	6,6			
	Árabe	17	35,64	13,79	,632	2;52	,536
	Latino	13	38,15	26,33			

Como se puede observar en la Tabla 6, no se han obtenido diferencias estadísticamente significativas en ninguna de las escalas de mobbing entre los tres orígenes étnicos comparados ( $p > ,05$  para todas las comparaciones).

### 3. Relación entre los niveles de mobbing y los problemas de salud general

En la Tabla 7, se presentan los coeficientes de correlación Rho de Spearman entre las escalas de salud general y las escalas que evalúan el acoso laboral.

**Tabla 7**

*Correlación entre mobbing y problemas de salud general*

	<b>NAQ-R</b>	Acoso Personal (AP)	Acoso Laboral (AL)	Acoso Físico (AF)	Acoso Total
<b>GHQ-28</b>					
Síntomas somáticos (A)		,588**	,486**	,482**	,582**
Ansiedad-Insomnio (B)		,587**	,646**	,427**	,652**
Disfunción social (C)		,486**	,345**	,433**	,471**
Depresión (D)		,627**	,469**	,621**	,621**
Salud General		,613**	,597**	,456*	,650**

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Como se puede observar en la Tabla 7, las tres subescalas de mobbing y la puntuación total presentan correlaciones directas y estadísticamente significativas ( $p < ,01$ ) con las subescalas de salud general, con magnitudes de correlación que se sitúan entre niveles moderados y fuertes, siendo la correlación más débil la obtenida entre la escala de acoso laboral (AL) y la de disfunción social (C), con un valor  $\rho = ,345$ , y la más fuerte entre la puntuación total de mobbing y la escala de ansiedad-insomnio, con un valor  $\rho = ,652$ .

#### 4. Relación entre características de la empresa y conocimiento sobre la temática del mobbing

En la Tabla 8 se presentan los resultados de la prueba exacta de Fisher para evaluar la posible relación entre el tipo de empresa (privada vs pública) y el conocimiento sobre los protocolos de actuación frente al mobbing.

**Tabla 8**

*Prueba exacta de Fisher entre tipo de empresa y diferentes conocimientos de la temática mobbing*

		Privada	Publica	p
Capacitación	Sí	17,40%	28,60%	,604
	No	82,60%	71,40%	
Protocolo	Sí	28,30%	42,90%	,204
	No	32,60%	0	
	No lo sé con certeza	39,10%	57,10%	
Informar	Sí	63%	71,40%	1
	No	37%	28,60%	
Comodidad	Sí	58,70%	57,10%	1
	No	41,30%	42,90%	

Como se puede observar en la Tabla 8, a pesar de la existencia de ciertas diferencias en los porcentajes observados entre trabajadores de empresa pública y privada, no se ha podido establecer la existencia de una relación significativa entre el tipo de empresa y el conocimiento de los protocolos ( $p > ,05$  para todas las comparaciones).

En la Tabla 9 se presentan los diferentes resultados obtenidos a través de la prueba exacta de Fisher para evaluar la posible relación entre el tamaño de empresa y el conocimiento de sobre los protocolos de actuación frente al mobbing.

**Tabla 9**

*Prueba exacta de Fisher entre tamaño de la empresa y diferentes conocimientos de la temática mobbing*

		Microempresa	Pequeña	Mediana	Grande	p
Capacitación	Sí	0,00%	15,40%	0,00%	28,60%	0,349
	No	100,00%	84,60%	100,00%	71,40%	
Protocolo	Sí	16,70%	15,40%	50,00%	35,70%	0,235
	No	66,70%	38,50%	16,70%	17,90%	
	No lo sé con certeza	16,70%	46,20%	33,30%	46,40%	
Informar	Sí	67%	62%	50,00%	67,90%	0,892
	No	33%	39%	50,00%	32,10%	
Comodidad	Sí	50,00%	61,50%	50,00%	60,70%	0,924
	No	50,00%	38,50%	50,00%	39,30%	

Como se puede ver en la Tabla 9, a pesar de que existen varias diferencias en los porcentajes obtenidos entre trabajadores de empresa pública y privada, no se ha podido establecer la existencia de una relación significativa entre el tipo de empresa y el conocimiento de los protocolos ( $p > ,05$  para todas las comparaciones).

## 7. DISCUSIÓN

Como previamente se había indicado, el objetivo principal de este trabajo es conocer la prevalencia del acoso laboral y su impacto en la salud integral de los trabajadores que se ha logrado gracias a escalas de salud y de mobbing.

Para poder interpretar las puntuaciones de las diferentes subescalas de NAQ-R de la tabla 2 se ha utilizado la tabla de baremación creada por los autores David González-Trijueque y José Luis Graña Gómez en su trabajo de adaptación de la escala NAQ-R al español.

Ninguna de las escalas utilizadas en el presente estudio presenta un buen ajuste a la normalidad. Esto es un buen indicador, ya que el hecho de que una persona sufra mobbing y tenga diferentes problemas de salud no es algo habitual y que se tenga que dar en el día a día.

En cuanto a las diferencias entre hombres y mujeres en cuanto al sufrimiento de mobbing, la tabla 4 muestra una tendencia en la significación para las subescalas de acoso laboral (AL) y acoso físico (AF), pero no se encontraron diferencias estadísticamente significativas. Sin embargo, con una muestra mayor, esta diferencia podría consolidarse y alcanzar la significación.

La tabla 5 muestra una correlación significativa inversa entre la edad del participante y el acoso físico, así como una correlación inversa significativa y otra correlación directa significativa con el acoso total en función de la antigüedad en la empresa. En consecuencia, la primera hipótesis se acepta parcialmente, ya que las personas más jóvenes y con menos antigüedad reportan niveles más altos de acoso físico, puesto que la correlación es inversa. En cuanto al mobbing total, la correlación es directa, lo que significa que a mayor antigüedad en la empresa más mobbing sufren las personas.

En cuanto a la relación del acoso laboral y el origen étnico de los participantes, reflejado en la tabla 5, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos étnicos del estudio. Por lo tanto, la segunda hipótesis se rechaza, ya que los latinos y árabes, que son personas inmigrantes, no sufren más acoso que las personas europeas. El no encontrar una diferencia significativa puede deberse al tamaño de la muestra o a que esas personas inmigrantes trabajen con gente de su misma etnia.

Algunos de los resultados con la hipótesis 1 y 2 los podemos relacionar con la literatura de Leymann (1996) que sugiere que cualquier persona que está en un entorno laboral puede ser objeto de mobbing, independientemente de características personales. Pero hemos visto que en algunos casos las personas con más antigüedad tienden a sufrir más mobbing o que las personas más jóvenes y con menos antigüedad en la empresa sufren más acoso físico.

La tabla 7 muestra correlaciones directas y significativas en cuanto a los diferentes efectos que tiene el mobbing en la salud. En todos los casos vemos que cuando se sufre mobbing, ya sea en diferentes formas, siempre conlleva con ello afectación a la salud de diferentes formas. En línea con esto, podemos aceptar la tercera hipótesis, puesto que el hecho de sufrir mobbing hace también que se tengan síntomas somáticos.

En la figura 1, se representa la prevalencia de las diferentes afectaciones que son causados por el mobbing en el estudio realizado. Gracias a esta representación se puede afirmar que los resultados tienen una relación directa con los estudios llevados a cabo por Camacho-Ramírez (2018), Leymann (1996) o Zapf (2011), en los que nos describen los diferentes tipos de problemas que pueden surgir por el mero hecho de sufrir mobbing.

Finalmente, en referencia a la hipótesis 4, en la tabla 8 y 9 encontramos que los resultados obtenidos en el estudio no han permitido establecer una relación significativa entre tipo y tamaño de empresa y el conocimiento sobre los protocolos de actuación frente al mobbing, lo que nos ha llevado a rechazar la última hipótesis por no poder contrastar esos resultados.

## **8. CONCLUSIONES**

En el presente estudio no todos los resultados han ido en la línea esperada de las hipótesis, donde podemos ver la afectación del mobbing en la salud general de la persona.

En relación con las diferencias de género, los resultados del estudio indican que no se han observado diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a probabilidad sufrir mobbing, en este caso si la muestras hubiera sido mucho más grande hubiera sido posible que se diera una significación y podríamos haber concluido de manera diferente. Tampoco se ha encontrado diferencias con el origen étnico de la persona, también puede ser debido al pequeño tamaño de la muestra. En cuanto a la edad y la antigüedad, en la empresa ha dado como resultado que a menos edad y antigüedad más acoso se sufre, más específicamente acoso físico. En cambio, a más edad más mobbing total se sufre. Gracias a esto podemos rebatir la creencia de que las personas sufren mobbing porque tienen algo en su personalidad o comportamiento que lo hacen más propenso a ser víctimas.

En cuanto al impacto del mobbing en la salud de las personas, se ha comprobado que a la víctima no solo le afecta de manera psicológica, como piensa la mayor parte de la población. Sí que es verdad que la gran afectación del mobbing es a nivel psicológico, pero gracias a este estudio se ha podido ver como también afecta a la salud física y social aparte de la psicológica y toda esta afectación conlleva una gran pérdida de salud general. Estos resultados van en línea con la hipótesis planteada de que todas las personas que sufren mobbing padecen síntomas somáticos y además nos permite ampliar que también sufren ansiedad e insomnio, disfunción social y depresión.

Finalmente, los resultados obtenidos de las preguntas ad hoc y el tipo y tamaño de empresa no han permitido relacionarse, con lo que ha sido imposible sacar una conclusión certera sobre si las personas tienen más conocimientos en función del tipo y sobre todo el tamaño de la empresa en la que trabaja.

## **9. APLICABILIDAD**

Gracias a la información recabada en este estudio y a los resultados obtenidos, podemos recomendar los instrumentos utilizados a las empresas con el fin de detectar si alguno de sus trabajadores está sufriendo algún tipo de acoso en su puesto de trabajo y si en algún caso lo está sufriendo poder ver cómo le está afectando para poder así tomar medidas. También sería muy importante dar a conocer esta problemática a los trabajadores de la empresa y establecer políticas claras contra el acoso laboral para así prevenir y/o denunciar los casos que se puedan dar.

## **10. LIMITACIONES**

Durante el proceso de elaboración de mi trabajo de fin de grado, me he topado con distintas limitaciones que me han dificultado y retrasado mi trabajo.

La primera limitación que he encontrado ha sido la escasez de información teórica actualizada y variada sobre el mobbing. Teniendo en cuenta que el acoso laboral es un tema que está teniendo una gran relevancia en la actualidad, me he dado cuenta de que la mayoría de la información de los artículos y libros que están disponibles es muy similar y no presenta grandes cambios o actualizaciones significativas, además en la mayoría de artículos se basan en los grandes investigadores de este tema, por lo que todo se acaba repitiendo.

La segunda limitación está relacionada con la utilización del programa estadístico SPSS, que, aunque es una herramienta estadística muy útil para el análisis de datos, yo la he encontrado muy compleja y difícil de utilizar. Todo esto ha hecho que invierta una gran cantidad de tiempo en visualizar videos y leer tutoriales para así entender y familiarizarme con el programa estadístico, lo que me ha hecho perder muchísimo tiempo y tener que avanzar más lentamente.

Finalmente, la tercera y última limitación que he encontrado ha sido a la dificultad para conseguir una muestra amplia y variada. No ha sido tan difícil la difusión, sino que la gente respondiera el cuestionario. Además, también he tenido dificultad para encontrar una muestra suficientemente variada en cuanto a origen étnico de los participantes.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

1. [Leymann, H. \(1996\). El contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo. \*European journal of work and organizational psychology\*, 5\(2\), 165-184.](#)
2. [Vives, J. F. \(2002\). MOBBING: LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA COMO FUENTE DE ESTRÉS LABORAL. \*Enfermería Global\*, 1.](#)
3. Escartín, J., Sora, B., Rodríguez-Muñoz, A., & Rodríguez-Carballeira, Á. (2012). Adaptación y Validación de la Versión Española de la Escala de Conductas Negativas en el Trabajo Realizadas por Acosadores: NAQ-Perpetrators. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(3), 157-170. <https://doi.org/10.5093/tr2012a13>
4. [Zabala, I. P. Y. \(2001\). \*Mobbing: como sobrevivir al acoso psicologico en el trabajo\*. Editorial SAL TERRAE.](#)
5. [Camacho-Ramírez, A. \(2018\). \*Acoso laboral o mobbing\*. Editorial Universidad del Rosario.](#)
6. [Rojo, J. V., & Cervera, A. M. \(2005\). \*El mobbing o acoso laboral\*. Editorial Tebar.](#)
7. [Hirigoyen, M. \(2013\). \*El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso\*. Grupo Planeta \(GBS\).](#)
8. [Hirigoyen, M. \(2013\). \*El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana\*. Grupo Planeta \(GBS\).](#)
9. [Martínez León, M. M., Iurrtia Muñiz, M. J., Martínez León, C., Torres Martín, H., & Queipo Burón, D. \(2012\). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. \*Gaceta Internacional de Ciencias Forenses\*, \(3\), 5-12.](#)
10. De Pedro, M. M., Sánchez, M. L. Z., Navarro, M. C. D., & Izquierdo, M. G. (2008). Workplace Mobbing and Effects on Workers' Health. *Spanish Journal of Psychology*, 11(1), 219-227. <https://doi.org/10.1017/s1138741600004261>
11. [Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. \(2010\). \*Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice, Second Edition\*. CRC Press.](#)
12. [Peña Saint Martin, F., & Sánchez Díaz, S. G. \(2011\). El mobbing y su impacto en la salud. \*Estudios De Antropología Biológica\*, 13\(2\).](#)

13. [González Trijueque, D., & Graña Gómez, J. L. \(2013\). Adaptación psicométrica de una versión española del cuestionario de conductas negativas revisado \(NAQ-R\). \*Psicopatología Clínica Legal y Forense\*, 13\(1\), 7-28.](#)
14. [Trujillo Flores, M. M., Valderrabano Almegua, M. D., & Hernández Mendoza, R. \(2007\). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. \*INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales\*, 17\(29\), 71-91.](#)
15. [Gómez Cano, C. A., Sánchez Castillo, V., y Ramón Polanía, L.. \(2021\). Efectos del Mobbing sobre el capital humano y las organizaciones. \*Visión Internacional \(Cúcuta\)\*, 5\(1\), 20-29. <https://doi.org/10.22463/27111121.3214>](#)
16. [Holátová, D., & Březinová, M. \(2021\). Impacts of Mobbing and Bossing in Human Resource Management. \*Beyond Human Resources—Research Paths Towards a New Understanding of Workforce Management Within Organizations\*, 1-12.](#)
17. [Ávila Cadavid, A., Bernal Toro, V., & Alzate, L. \(2017\). ¿CUALES SON LAS CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL O MOBBING? \*Revista Electrónica Psyconex\*, 8\(13\), 1-10.](#)
18. [Khoo S. \(2010\). Academic mobbing: hidden health hazard at workplace. \*Malaysian family physician: the official journal of the Academy of Family Physicians of Malaysia\*, 5\(2\), 61-67.](#)
19. [Grotto-De-Souza, J., Pohl, H. H., & Aguiar-Ribeiro, D. \(2022\). Mobbing as a source of psychological harm in workers. \*Revista Brasileira de Medicina do Trabalho\*, 20\(04\), 670-675. <https://doi.org/10.47626/1679-4435-2022-766>](#)
20. [Siuta, R. L., & Bergman, M. E. \(2019\). Sexual harassment in the workplace. In \*Oxford research encyclopedia of business and management\*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190224851.013.191>](#)
21. [Acevedo, Doris, Biaggii, Yajaira, & Borges, Glanés. \(2009\). Violencia de género en el trabajo: acoso sexual y hostigamiento laboral. \*Revista Venezolana de Estudios de la Mujer\*, 14\(32\), 163-182.](#)

## 12. ANEXOS

### 1. NAQ-R (Cuestionario de Conductas Negativas–Revisado adaptado al español):

Adaptación psicométrica del NAQ-R

27

#### APÉNDICE

##### Cuestionario de Conductas Negativas – Revisado (NAQ-R)

Las siguientes conductas sirven como ejemplo de conductas negativas en el LUGAR DE TRABAJO. Durante los últimos 6 meses, puede indicar ¿cuántas veces se ha visto sometido a las siguientes conductas negativas en el trabajo?. Por favor, señale con un círculo o con una “X” el número que mejor se corresponda con su experiencia personal durante los últimos 6 meses:

1 = Nunca    2 = A veces    3 = Mensualmente    4 = Semanalmente    5 = A diario

1. Alguien le ha ocultado información que ha afectado a su rendimiento	1	2	3	4	5
2. Ha sido humillado o ridiculizado en relación a su trabajo	1	2	3	4	5
3. Le han ordenado realizar un trabajo que está por debajo de su nivel de competencia	1	2	3	4	5
4. Le han cambiado de realizar tareas de responsabilidad por otras más triviales o desagradables	1	2	3	4	5
5. Se han extendido rumores sobre usted	1	2	3	4	5
6. Ha sido ignorado, excluido o le han dejado de hablar	1	2	3	4	5
7. Le han insultado u ofendido con comentarios sobre usted, sus actitudes o su vida privada	1	2	3	4	5
8. Le han gritado o ha sido objeto de enfados espontáneos	1	2	3	4	5
9. Ha sufrido conductas intimidatorias como ser apuntado con el dedo, la invasión de su espacio personal, empujones, que no le dejen pasar, etc.	1	2	3	4	5
10. Ha visto detalles o indirectas de otros que le sugieran abandonar su trabajo	1	2	3	4	5
11. Le han recordado continuamente sus errores y fallos	1	2	3	4	5
12. Ha sido ignorado o ha recibido una reacción hostil cuando se ha acercado a alguien	1	2	3	4	5
13. Ha recibido críticas persistentes sobre su trabajo y esfuerzo	1	2	3	4	5
14. Sus opiniones y puntos de vista han sido ignorados	1	2	3	4	5
15. Ha recibido bromas pesadas de gente con la que no se lleva bien	1	2	3	4	5
16. Le han asignado tareas u objetivos inalcanzables	1	2	3	4	5
17. Ha recibido alegaciones en su contra	1	2	3	4	5
18. Ha sido excesivamente supervisado en su trabajo	1	2	3	4	5
19. Ha sido presionado para no reclamar algo a lo que tiene derecho (p. Ej., baja temporal por enfermedad, vacaciones, dietas, etc.)	1	2	3	4	5
20. Ha sido objeto de numerosas tomaduras de pelo y sarcasmos	1	2	3	4	5

21. Ha sido expuesto a una excesiva carga de trabajo	1	2	3	4	5
22. Ha recibido amenazas de violencia o abusos físicos	1	2	3	4	5
23. Se ha sentido acosado sexualmente en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5

24. **¿Le han acosado en el trabajo?** Definimos el acoso como una situación en la que uno o varios individuos perciben continuamente durante un periodo de tiempo que reciben conductas negativas de una o varias personas, en una situación donde el sujeto víctima del acoso tiene dificultad para defenderse de estas acciones. No nos referimos al acoso como un incidente puntual. Según la definición anterior, por favor indique si ha sido acosado en el trabajo durante los últimos 6 meses.

1. No
2. Sí, pero pocas veces
3. Sí, pero de vez en cuando
4. Sí, varias veces por semana
5. Sí, prácticamente a diario

## 2. Batería de preguntas sobre la conciencia del mobbing y el conocimiento de planes de actuación ante ello.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. He pensado en dejar mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. He pensado en buscar un nuevo trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. He tenido al intención de preguntar a la gente sobre nuevas oportunidades de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. No planeo estar en esta organización por mucho más tiempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1. ¿Ha recibido alguna vez capacitación sobre el acoso laboral por parte de la empresa en la que trabaja?
<input type="checkbox"/> Sí
<input type="checkbox"/> No
2. ¿Sabe si su empresa dispone de un protocolo contra el acoso laboral?
<input type="checkbox"/> Sí
<input type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> No lo se con certeza
3. ¿Sabe usted a quién debería informar si cree que ha sido objeto de acoso laboral en su lugar de trabajo?
<input type="checkbox"/> Sí
<input type="checkbox"/> No
4. ¿Se sentiría cómodo/a hablando con tu supervisor o gerente si tuvieras una preocupación relacionada con el acoso?
<input type="checkbox"/> Sí
<input type="checkbox"/> No

### 3. Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ-28)

#### Cuestionario de Salud General De Goldberg -GHQ28-

Recuerde que sólo debe responder sobre los problemas recientes, no sobre los que tuvo en el pasado. Es importante intente contestar TODAS las preguntas. Muchas gracias.

#### EN LAS ÚLTIMAS SEMANAS:

A	B
A.1. ¿Se ha sentido perfectamente bien de salud y en plena forma?	B.1. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?
<input type="checkbox"/> Mejor que lo habitual	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> Igual que lo habitual	<input type="checkbox"/> No más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Peor que lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho peor que lo habitual	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual.
A.2. ¿Ha tenido la sensación de que necesitaba reconstituyente?	B.2. ¿Ha tenido dificultades para seguir durmiendo de un tirón toda la noche?
<input type="checkbox"/> No, en absoluto	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> No más que lo habitual	<input type="checkbox"/> No más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual.
A.3. ¿Se ha sentido agotado y sin fuerzas para nada?	B.3. ¿Se ha notado constantemente agobiado y en tensión?
<input type="checkbox"/> No, en absoluto	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> No más que lo habitual	<input type="checkbox"/> No más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual.	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual.
A.4. ¿Ha tenido sensación de que estaba enfermo?	B.4. ¿Se ha sentido con los nervios a flor de piel y malhumorado?
<input type="checkbox"/> No, en absoluto	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> No más que lo habitual	<input type="checkbox"/> No mas que lo habitual
<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual.
A.5. ¿Ha padecido dolores de cabeza?	B.5. ¿Se ha asustado o ha tenido pánico sin motivo?
<input type="checkbox"/> No, en absoluto	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> No más que lo habitual	<input type="checkbox"/> No mas que lo habitual
<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual.	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual.
A.6. ¿Ha tenido sensación de opresión en la cabeza, o de que la cabeza le va a estallar?	B.6. ¿Ha tenido sensación de que todo se le viene encima?
<input type="checkbox"/> No, en absoluto	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> No más que lo habitual	<input type="checkbox"/> No mas que lo habitual
<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual.	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual.
A.7. ¿Ha tenido oleadas de calor o escalofríos?	B.7. ¿Se ha notado nervioso y "a punto de explotar" constantemente?
<input type="checkbox"/> No, en absoluto	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> No más que lo habitual	<input type="checkbox"/> No mas que lo habitual
<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual.	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual.

C	D
C.1. Se las ha arreglado para mantenerse ocupado y activo?	D.1. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?
<input type="checkbox"/> Más activo que lo habitual	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> Igual que lo habitual	<input type="checkbox"/> No más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Bastante menos que lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho menos que lo habitual	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual
C.2. ¿Le cuesta más tiempo hacer las cosas?	D.2. ¿Ha estado viviendo la vida totalmente sin esperanza?
<input type="checkbox"/> Menos tiempo que lo habitual	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> Igual que lo habitual	<input type="checkbox"/> No más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Más tiempo que lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho más tiempo que lo habitual	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual
C.3. ¿Ha tenido la impresión, en conjunto, de que está haciendo las cosas bien?	D.3. ¿Ha tenido el sentimiento de que la vida no merece la pena vivirse?
<input type="checkbox"/> Mejor que lo habitual	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> Igual que lo habitual	<input type="checkbox"/> No más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Peor que lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho peor que lo habitual	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual
C.4. ¿Se ha sentido satisfecho con su manera de hacer las cosas?	D.4. ¿Ha pensado en la posibilidad de "quitarse de en medio"?
<input type="checkbox"/> Más satisfecho que lo habitual	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> Igual que lo habitual	<input type="checkbox"/> No más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Menos satisfecho que lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho menos satisfecho que lo habitual	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual
C.5. ¿Ha sentido que está desempeñando un papel útil en la vida?	D.5. ¿Ha notado que a veces no puede hacer nada porque tiene los nervios desquiciados?
<input type="checkbox"/> Más útil de lo habitual	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> Igual de útil que lo habitual	<input type="checkbox"/> No más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Menos útil de lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho menos útil de lo habitual	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual
C.6. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	D.6. ¿Ha notado que desea estar muerto y lejos de todo?
<input type="checkbox"/> Más que lo habitual	<input type="checkbox"/> No, en absoluto
<input type="checkbox"/> Igual que lo habitual	<input type="checkbox"/> No más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Menos que lo habitual	<input type="checkbox"/> Bastante más que lo habitual
<input type="checkbox"/> Mucho menos que lo habitual	<input type="checkbox"/> Mucho más que lo habitual
C.7. ¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades normales de cada día?	D.7. ¿Ha notado que la idea de quitarse la vida le viene repentinamente a la cabeza?
<input type="checkbox"/> Más que lo habitual	<input type="checkbox"/> Claramente, no
<input type="checkbox"/> Igual que lo habitual	<input type="checkbox"/> Me parece que no
<input type="checkbox"/> Menos que lo habitual	<input type="checkbox"/> Se me ha cruzado por la mente
<input type="checkbox"/> Mucho menos que lo habitual	<input type="checkbox"/> Claramente, lo he pensado

Subescalas	Puntuación GHQ
<b>A. Síntomas somáticos</b>	
<b>B. Ansiedad-Insomnio</b>	
<b>C. Disfunción social</b>	
<b>D. Depresión</b>	
<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>	

### **13. REFLEXIÓN: VALORACIÓN PERSONAL DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO**

#### **¿Qué te ha aportado el trabajo a nivel personal?**

Al principio veía este trabajo como una gran carga, como algo que me iba a suponer un gran problema a la hora de terminar la carrera. Además, no puede realizar el trabajo de lo que inicialmente quise, lo que me supuso una desilusión, pero por suerte conseguí dar con otro tema que también me interesaba. Por eso, a medida que iba avanzando y mi tutora Patricia me ha ido ayudando, sentía como que empezaba a disfrutar con el trabajo, ya no lo veía tanto como una carga sino como una experiencia de aprendizaje.

Finalmente, al completar este proyecto, siento una gran satisfacción personal por haber logrado un objetivo importante. Esta investigación me ha hecho sentir que he aprendido mucho y que he contribuido a un tema muy importante y relevante, pero que por desgracia a día de hoy en muchos sitios se sigue considerando tabú.

#### **¿Qué te ha aportado el trabajo a nivel preprofesional?**

Realizar este trabajo me ha permitido desarrollar habilidades esenciales para mi futuro profesional como son la investigación y el análisis crítico. Además, he aprendido como podemos prevenir y abordar si se diera algún caso de acoso laboral. Y también he aprendido lo importante que es mantener un ambiente de trabajo saludable, agradable y libre de acoso, garantizar que todas las personas puedan trabajar en un entorno seguro y respetuoso.

Todo esto también me ha hecho plantearme lo importante que es la psicología dentro de una empresa, algo que hasta el momento nunca lo había pensado. Y la importancia de contribuir a crear políticas para prevenir y combatir el mobbing.

### **¿Qué has aprendido?**

Al realizar la investigación sobre el acoso laboral he adquirido conocimientos sobre las características y consecuencias que tiene el acoso laboral sobre las personas, así como los factores que contribuyen a su inicio y mantenimiento.

También algo que desconocía por completo y que gracias a este trabajo he conseguido aprender son los efectos que tiene el acoso laboral no tan solo sobre la persona sino también sobre la organización.

No tan solo me llevo conocimientos teóricos sino también prácticos, como la utilización del programa estadístico SPSS, algo que pensaba que nunca utilizaría y que me ha resultado super útil y junto con esto también el programa Excel que he logrado aprender muchísimo sobre su funcionamiento.

### **¿Qué has desaprendido?**

A través de este trabajo he podido desaprender varias ideas erróneas que tenía sobre lo que es el mobbing o acoso laboral. En primer lugar, antes de realizar este trabajo pensaba que cuando se producía el mobbing era fácilmente de detectar y fácil de resolver. Sin embargo, una vez me informé bien, descubrí que no era así que el acoso laboral puede manifestarse de formas sutiles y menos obvias, lo que lo hace aún más difícil de abordar.

Otra idea errónea era que el mobbing solo tiene efectos en la víctima, cosa que no es así. Gracias a esta investigación he descubierto que el mobbing afecta tanto a la víctima, a la organización y a las personas que rodea a la víctima, entra otros.

Gracias a este estudio he podido desaprender prejuicios e ideas erróneas sobre el mobbing y gracias al cual también ahora tengo una comprensión mucho más completa y amplia sobre el tema.