



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

**ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN
EXPLORATORIA SOBRE EL
HOSTIGAMIENTO LABORAL EN EL
SECTOR SANITARIO ESPAÑOL.**

Autora: Gloria Pardo López.

Directora: María José Martín Rodrigo.

MADRID | Abril, 2022

RESUMEN

Este trabajo aborda la problemática del hostigamiento laboral en el ámbito del sector sanitario español. El primer acercamiento al tema supone la enmarcación del concepto y demás aspectos teóricos mediante la revisión de diversas publicaciones de expertos. Tras este, se profundiza en el objeto de estudio mediante el diseño, lanzamiento y análisis de una encuesta realizada a 319 personas que trabajan en el ámbito profesional de la salud. Los resultados evidencian la experimentación de este fenómeno por parte de 214 individuos. El perfil medio de la víctima de las conductas de acoso observadas es el de una persona en un intervalo de edad de entre 16 y 35 años, de género femenino o no binario y ejerciente de la labor de médico a jornada completa en Castilla-La Mancha. Además, este perfil manifiesta haber sufrido *mobbing* muchas veces a lo largo de su vida profesional y a manos de personas que también ejercen la labor de la medicina.

Palabras clave: *Mobbing*, hostigamiento laboral, acoso, salud mental en el trabajo, sector sanitario.

ABSTRACT

This paper deals with the problem of workplace harassment in the Spanish healthcare sector. The first approach to the subject involves the framing of the concept and other theoretical aspects through the review of various expert publications. After this, the object of study is studied in depth through the design, launching and analysis of a survey carried out on 319 people working in the professional field of health. The results show that 214 individuals experienced this phenomenon. The average profile of the victim of the harassment behavior observed is that of a person between 16 and 35 years of age, of female or non-binary gender and working as a full-time physician in Castilla-La Mancha. In addition, this profile manifests having suffered mobbing many times throughout their professional life and at the hands of people who also practice medicine.

Key words: *Mobbing*, workplace harassment, persecution, mental health in the workplace, healthcare sector.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
PRIMERA PARTE: DESARROLLO TEÓRICO	11
CAPÍTULO II. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL AL HOSTIGAMIENTO LABORAL O <i>MOBBING</i>	11
1. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS.....	11
2. PERFILES IMPLICADOS	14
2.1. Hostigadores	14
2.2. Víctimas	16
3. TIPOLOGÍA.....	17
3.1. <i>Mobbing</i> descendente	17
3.2. <i>Mobbing</i> horizontal	18
3.3. <i>Mobbing</i> ascendente	18
4. CAUSAS	19
5. FASES.....	21
5.1. Primera fase: incidentes críticos.....	22
5.2. Segunda fase: <i>mobbing</i> o estigmatización.....	23
5.3. Tercera fase: intervención de la empresa.....	23
5.4. Cuarta fase: marginación, abandono o exclusión de la vida laboral.....	24
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DEL ESTADO ACTUAL SOBRE EL <i>MOBBING</i>	26
1. PANORÁMICA EUROPEA.....	26
2. PANORÁMICA EN ESPAÑA	31
2.1. Violencia o amenaza de violencia	35
2.2. Acoso o intimidación.....	38
2.3. Trato difícil con clientes, pacientes, alumnos, etc.	40
SEGUNDA PARTE: TRABAJO EMPÍRICO.....	44
CAPÍTULO IV. FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO CUANTITATIVO.....	44
1. ENUMERACIÓN DE LOS OBJETIVOS	44
2. DEFINICIÓN DEL UNIVERSO O POBLACIÓN	45
2.1. Plano descriptivo	45
2.2. Plano cuantitativo	46
3. DEFINICIÓN DE LA MUESTRA	46
3.1. Alcance	47
3.2. Selección.....	47
3.3. Tamaño	48
3.4. Variables	48
3.4.1. Género.....	49
3.4.2. Edad	50

3.4.3.	<i>Puesto de trabajo propio</i>	52
3.4.4.	<i>Tipo de jornada laboral</i>	55
3.4.5.	<i>Región territorial</i>	56
4.	DESCRIPCIÓN DE LA TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS.....	59
CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS Y RESULTADOS.....		62
1.	OBJETIVO 1: CUANTIFICAR EL NÚMERO DE PERSONAS AFECTADAS POR <i>MOBBING</i> EN EL SECTOR SANITARIO.....	62
1.1.	Análisis descriptivo	62
1.2.	Análisis explicativo	66
1.2.1.	<i>Interacción entre la variable mobbing y la variable género</i>	66
1.2.2.	<i>Interacción entre la variable mobbing y la variable puesto de trabajo propio</i>	68
1.2.3.	<i>Interacción entre la variable mobbing y la variable jornada laboral</i>	70
2.	OBJETIVO 2: MEDIR LA CANTIDAD DE VÍCTIMAS EN CADA UNO DE LOS COMPORTAMIENTOS CONSTITUTIVOS DE <i>MOBBING</i> Y VERIFICAR SI LAS MUJERES SATURAN TODOS LOS TIPOS A EXCEPCIÓN DE LA VIOLENCIA O LAS AMENAZAS DE VIOLENCIA.....	71
2.1.	Análisis descriptivo	72
2.1.1.	<i>Violencia o amenazas de violencia</i>	72
2.1.2.	<i>Acoso o intimidación verbal</i>	73
2.1.3.	<i>Trato difícil</i>	73
2.1.4.	<i>Actitudes humillantes</i>	74
2.1.5.	<i>Atención sexual no deseada</i>	74
2.1.6.	<i>Otro</i>	75
2.2.	Análisis explicativo	76
2.2.1.	<i>Violencia o amenazas de violencia</i>	77
2.2.2.	<i>Acoso o intimidación verbal</i>	78
2.2.3.	<i>Trato difícil</i>	80
2.2.4.	<i>Actitudes humillantes</i>	81
2.2.5.	<i>Atención sexual no deseada</i>	83
2.2.6.	<i>Otro comportamiento</i>	84
3.	OBJETIVO 3: AVERIGUAR SI EXISTE UNA CONCENTRACIÓN SIGNIFICATIVA DE VÍCTIMAS EN EL INTERVALO DE LOS 35 A 54 AÑOS DE EDAD.....	86
3.1.	Análisis descriptivo	86
3.2.	Análisis explicativo	86
4.	OBJETIVO 4. CALCULAR EL NÚMERO DE PERSONAS QUE SUFREN <i>MOBBING</i> POR PARTE DE COMPAÑEROS O COMPAÑERAS EN FUNCIÓN DE LAS POSICIONES JERÁRQUICAS Y DETERMINAR SI EXISTE UN MAYOR NÚMERO DE CASOS DE <i>MOBBING</i> DESCENDENTE O <i>BOSSING</i>	88
4.1.	Análisis descriptivo	88
4.2.	Análisis descriptivo	94
4.2.1.	<i>Interacción entre la variable tipo de mobbing y la variable género</i>	94

4.2.2. <i>Interacción entre la variable tipo de mobbing y la variable edad</i>	96
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	98
BIBLIOGRAFÍA	100
ANEXO I. ENCUESTA	103
ANEXO II. RESPUESTAS DE LA ENCUESTA	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	28
Figura 2.....	29
Figura 3.....	30
Figura 4.....	32
Figura 5.....	33
Figura 6.....	36
Figura 7.....	37
Figura 8.....	38
Figura 9.....	39
Figura 10.....	40
Figura 11.....	42
Figura 12.....	50
Figura 13.....	52
Figura 14.....	54
Figura 15.....	56
Figura 16.....	58
Figura 17.....	63
Figura 18.....	65
Figura 19.....	76
Figura 20.....	90
Figura 21.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	35
Tabla 2	49
Tabla 3	51
Tabla 4	53
Tabla 5	55
Tabla 6	57
Tabla 7	62
Tabla 8	64
Tabla 9	67
Tabla 10	67
Tabla 11	68
Tabla 12	69
Tabla 13	70
Tabla 14	71
Tabla 15	72
Tabla 16	73
Tabla 17	73
Tabla 18	74
Tabla 19	74
Tabla 20	75
Tabla 21	77
Tabla 22	78
Tabla 23	79
Tabla 24	79
Tabla 25	80
Tabla 26	81
Tabla 27	82
Tabla 28	82
Tabla 29	83
Tabla 30	84
Tabla 31	85
Tabla 32	85
Tabla 33	86
Tabla 34	87
Tabla 35	88
Tabla 36	91
Tabla 37	92
Tabla 38	94
Tabla 39	95
Tabla 40	96

Tabla 41	97
----------------	----

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Pocas personas pueden afirmar que, a lo largo de su vida laboral, no han vivido una situación desagradable por el comportamiento de terceros. Es posible, además, que dicha situación haya sido provocada por individuos con los que se comparte espacio, tiempo y objetivos laborales. A este tipo de situaciones y circunstancias se les denomina de *mobbing* u hostigamiento laboral.

Académicos e instituciones de índole nacional e internacional han dedicado gran parte de su actividad a investigar este fenómeno que surge en el seno de las empresas, sin importar el país en el que estén ubicadas, el número de personas implicadas o el servicio que presten.

La concienciación del profesor Piñuel acerca de este tema le ha llevado a ser referente nacional en el estudio del *mobbing*. A lo largo de casi una década, el docente ha ido analizando directamente a la población trabajadora española para conocer cómo se acomete el *mobbing* en los distintos sectores de actividad y territorios.

Sin embargo, la actividad de investigación de Piñuel (2001, 2003) se termina en el año 2009 y, desde entonces, no se han vuelto a dedicar ni la misma atención, ni los mismos recursos materiales y humanos para observar el hostigamiento en el ámbito laboral.

Esta situación de desconocimiento por falta de observación se une con las alertas dadas desde la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo, quien evidenciaba la gravedad del *mobbing* en los distintos países de la Unión Europea en su último informe, especialmente en el sector de la Administración Pública y el sanitario.

Así, la necesidad de arrojar claridad sobre el hostigamiento laboral en uno de los ámbitos más castigados, el sanitario, surge en un panorama de certeza sobre la existencia de este problema y la incertidumbre sobre la gravedad del mismo. Este punto en el que se encuentra la evidencia del *mobbing* y la ignorancia de su magnitud es donde nace la razón de ser de este trabajo de investigación.

El objetivo del estudio, que se construye considerando todo lo anterior, es triple: se pretende, primeramente, explorar el marco conceptual del *mobbing*, en segundo lugar,

contextualizar con datos la situación a nivel europeo y nacional y, por último, descubrir cómo afecta este fenómeno a la realidad profesional de las personas trabajadoras del sector sanitario.

La enfoque general utilizado a lo largo de la investigación es de naturaleza inductiva puesto que se parte de distintas fuentes de información –ya creadas o producidas *ad hoc*- para lograr los tres propósitos anteriores. La fuente de los datos difiere en función del tipo de objetivo al que esté respondiendo.

Para el primero de ellos, se ha recurrido a la literatura de las personas consideradas expertas en el tema, tales como Piñuel, Leymann e Hirigoyen. En cambio, para acceder a los datos cualitativos y numéricos de España y Europa, se ha acudido a la información aportada por el Instituto Nacional de Estadística y el informe sobre la Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo. Paralelamente, la forma de conocer de primera mano el *mobbing* en el sector sanitario del país fue a través del lanzamiento y posterior análisis cuantitativo de una encuesta a personas de este sector. Como consecuencia, la metodología exploratoria que justifica el *core* de este estudio es de corte cuantitativo.

La estructura del trabajo está condicionada por los objetivos ya enunciados. Los dos primeros están recogidos en una primera parte dedicada a la confección del concepto del *mobbing*. El tercer objetivo se contempla en una segunda parte de contenido más empírico.

PRIMERA PARTE: DESARROLLO TEÓRICO

CAPÍTULO II. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL AL HOSTIGAMIENTO

LABORAL O *MOBBING*

En este primer capítulo del trabajo de investigación se va a abordar el fenómeno del hostigamiento laboral o *mobbing* desde un punto de vista teórico. Primeramente, se expondrán las definiciones del concepto a manos de las personas académicas expertas en la materia. Del mismo modo, serán descritos los perfiles de los distintos agentes implicados en el proceso de psicoterror, las distintas modalidades que puede adoptar y, finalmente, las fases que lo conforman.

1. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS

El origen etimológico del término *mobbing* se encuentra en el verbo *to mob*, proveniente de la lengua inglesa y cuyos diccionarios definen con las siguientes acepciones traducidas: acosar, perseguir, atropellar, maltratar, asediar, en definitiva, atacar con violencia.

Como consecuencia de la inexistencia de un acuerdo unánime entre las personas estudiosas de esta materia en cuanto a la definición concreta del hostigamiento laboral o *mobbing* (Cavas Martínez, 2007), se hará una revisión de aquellas referencias que han sido consideradas fundamentales y relevantes a la hora de adentrarse en la revisión de este objeto de estudio. Dichas referencias vienen de la mano de tres autores referentes: Leymann, Hirigoyen y Piñuel.

En primer lugar, se debe recurrir a la enunciada por el psicólogo alemán Heinz Leymann, quien es considerado el primer investigador y difusor de este término, aunque ya hubiese sido definido con anterioridad en el ámbito educativo por Heinemann y en el de etología por Lorenz (Fidalgo y Piñuel, 2004).

Así, para Leymann (1990), el psicoterror o mobbing en la vida laboral:

Conlleva una 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 y a lo largo de un prologando periodo. (p. 119)

A ese mismo autor se le atribuye la creación del primer cuestionario diseñado para evaluar el fenómeno del hostigamiento laboral. Dicho cuestionario recibe el nombre de *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (en adelante, LIPT) y es capaz de discernir entre 45 conductas diferentes de acoso psicológico.

En segundo lugar, la psicóloga francesa Hirigoyen (2001) ofrece la siguiente descripción del término: “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo” (p. 155).

Por último, el profesor Piñuel (2001) lo define como el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador.

En el año 2000, Piñuel elaboró el barómetro Cisneros inspirándose en las directrices y pautas que caracterizaban el LIPT (Fidalgo y Piñuel, 2004). El autor pretendió medir no solo el hostigamiento laboral en el entorno laboral de las organizaciones, sino que además buscó también evaluar las consecuencias que se derivaban del mismo.

Así, esta primera herramienta utilizada en España para cuantificar la incidencia del acoso psicológico, objetivó al año siguiente 43 conductas constituyentes de mobbing

sufridas por 1000 personas trabajadoras en activo de todos los sectores de actividad de la Comunidad de Madrid.

En las tres definiciones expuestas anteriormente se puede destacar la presencia de dos elementos comunes: la continuidad en el tiempo de las conductas de acoso y la posibilidad de cometerlas mediante un gran número de acciones diferentes. Existe, por tanto, un amplio espectro de estrategias y acciones para someter a la víctima a una situación de maltrato en el ámbito del trabajo, pudiendo además combinarse entre ellas para llevar a cabo lo que Piñuel (2001) califica como “tratamiento integral”.

El primero de los dos elementos característicos, esto es, el de la persistencia temporal, ostenta una relevancia altamente significativa. Dicha importancia radica en que supone el criterio principal a considerar para calificar una acción como suficiente para ser constitutiva de acoso moral en el entorno laboral. De esta manera, no serían consideradas como tales, aquellas conductas aisladas que no fuesen realizadas con repetición y reiteración a lo largo del tiempo.

Con el objeto de profundizar en este variado abanico de conductas posibles –segundo elemento característico del fenómeno del *mobbing*-, el profesor expone a modo ejemplificativo, entre otras, los siguientes comportamientos que se pueden manifestar a lo largo de un proceso de acoso (Fidalgo y Piñuel, 2004):

- Gritar, chillar o insultar a la víctima bien cuando está sola o bien en presencia de más individuos.
- Responsabilizarle de objetivos o proyectos con plazos que son manifiestamente inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que se saben inacabables en ese tiempo.
- Retirarle áreas de responsabilidad fundamental y compensarle con tareas rutinarias y sin ningún interés.
- Ocultar información decisiva para su trabajo o tergiversarla para llevarle a error en su desempeño laboral, y recriminarle posteriormente negligencia o falta de profesionalidad.
- Hacer caso omiso a los éxitos profesionales o designárselos maliciosamente a

compañeros o incluso a elementos ajenos, como la casualidad o la suerte.

- Alentar a otros trabajadores a formar parte de cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

Las consecuencias atribuidas también por Fidalgo y Piñuel (2004) al sometimiento de una persona a estos comportamientos descritos afectan directamente al bienestar laboral y a la salud física y psicológica. Dichas consecuencias se materializan, entre otras sintomatologías, en depresión, ansiedad, estrés postraumático, *burnout* o síndrome del trabajador quemado y abandono profesional.

2. PERFILES IMPLICADOS

Siguiendo con lo expuesto por Marisa Bosqued (2005), se distingue la intervención de cuatro sujetos diferentes en la construcción de la situación de acoso moral en el ámbito laboral: la persona hostigadora, la víctima, la empresa u organización –que consiente la relación tormentosa- y las personas que o bien no muestran oposición al hostigador o bien acaban compartiendo su comportamiento.

A continuación se expondrá una descripción detallada del perfil de los cuatro agentes que conforman la relación de psicoterror.

2.1. Hostigadores

La persona que materializa el acoso puede ostentar distintos puestos jerárquicos de responsabilidad dentro del organigrama de la empresa, tal y como hemos podido observar al diferenciar los distintos tipos de acoso psicológico. Así, el hostigamiento puede provenir de personas pertenecientes al mismo, mayor o, incluso, menor nivel jerárquico.

En el proyecto de investigación Cisneros II, Piñuel (2003) destacó que los datos del Barómetro Cisneros “señalan al jefe en dos de cada tres casos y a los compañeros en el 30 por ciento de las veces como agentes del hostigamiento. Un 4 por ciento son casos de *mobbing* de tipo ascendente” (p. 45).

Tanto Leymann (1990) como Piñuel (2003) coinciden en la existencia de unos rasgos comunes concentrados en la persona que realiza los actos de psicoterror. Ambos ponen de manifiesto la experimentación por parte de la misma de una sensación de miedo e inseguridad hacia su propia carrera profesional, su reputación o su posición en la organización. Es precisamente dicho sentimiento el que impulsa a infamar a aquellas personas que representan la amenaza. Utilizan el *mobbing* como herramienta para amedrentar a los individuos que destacan más que ellos o que podrían llegar a conseguirlo.

González De Riviera (2002), en términos psiquiátricos, añade que la persona acosadora sufre lo que él mismo denomina “trastorno por mediocridad inoperante activa”. Dicha perturbación en su personalidad provocará que el hostigador sea:

Proclive a la envidia, y sufra ante el bien y progreso de los ajenos. Nunca reconocerá los méritos que un individuo brillante reúne para lograr un premio o posición, sino que atribuirá todo éxito ajeno a relaciones con personas influyentes o injusticias del sistema. De la misma manera, fácilmente callará cualquier información que permita valoraciones positivas sobre otros, mientras que amplificará y esparcirá todo rumor o dato equívoco que invite a la desvalorización y desprestigio de esas mismas personas (p. 116).

Tal y como se ha enunciado al comienzo de este epígrafe, la conducta de acoso también se puede realizar de forma conjunta. Además, la materialización de la misma puede ser tanto mediante la realización de actos -esto es, un comportamiento activo- como por la mera tolerancia y observancia del acoso moral –comportamiento pasivo-.

De forma adicional a esta primera distinción, se puede incluir una segunda marcada por el papel ejercido en el proceso de psicoterror. Así, es posible diferenciar por un lado a aquellas personas que aparentemente se comportan de forma apropiada y le otorgan respeto aparente a la víctima pero que orquestan y planifican las conductas. Por otro lado, se encuentran los sujetos considerados como cómplices y encargados de ejecutar lo ideado por los planeadores con anterioridad. Son quienes exteriorizan el acoso, pudiendo incluso llegar a extralimitarse de lo marcado por las cabezas pensantes.

Algunas autoras consideran la percepción de la víctima como una persona más fuerte intelectualmente y con mayor preparación como la causa de actuación colectiva de los hostigadores. Estos mismos piensan que se requiere una intervención en equipo para poder hacerle frente (Gismera Tierno y Martín Rodrigo, 2008).

A pesar de poder diseñar un perfil típico de la persona perseguidora, no podemos obviar que “...todos podemos ser en determinadas circunstancias, acosadores, y no solamente los individuos especialmente perversos o problemáticos” (García Callejo, 2003).

En cuanto a las actividades llevadas a cabo por el agente acosador –bien de forma aislada, bien de manera colectiva-, se ha dedicado un apartado exclusivamente a tal fin en el presente trabajo de investigación.

2.2. Víctimas

Atendiendo a la clasificación realizada por González De Rivera (2002), existen tres categorías de personas susceptibles de sufrir *mobbing*: las envidiables, las vulnerables y las amenazantes. El primer tipo hace referencia a personas atractivas y brillantes y, como consecuencia de ello, intimidantes y peligrosas para los cabecillas tácitos del grupo, quienes las ven como la competencia. Así mismo lo reafirma Hirigoyen (1999) al considerar que la víctima es un soporte de una cualidad de la que el perverso intenta apropiarse.

La segunda modalidad concentra a aquellos sujetos que bien por tener alguna particularidad o defecto, bien por exteriorizar la necesidad de aprobación y afecto, proyectan una imagen de indefensión y de blanco fácil para el sometimiento a tratos denigrantes por parte del agente hostigador.

En el tercer y último arquetipo se encuentran los trabajadores altamente efectivos, con grandes habilidades sociales y de comunicación y con capacidad de poner en evidencia lo establecido y dado por dispuesto. Esta última habilidad sumada a la de insurrección ante las injusticias y la autoridad provocan una verdadera amenaza para el perseguidor, quien les convierte en la cuna de su frustración (Moratalla y Poyatos, 2004).

A pesar de que González De Rivera (2002) sitúe a la primera y tercera categoría de personas anteriormente mencionadas –las envidiables y las amenazantes respectivamente- como los principales objetivos de los hostigadores y, como consecuencia, el tipo de sujetos que mayor acoso reciben, debemos de considerar que “en un momento u otro de la vida profesional, “ningún sujeto” está libre de ser víctima de *mobbing*” (Moratalla y Poyatos, 2004).

3. TIPOLOGÍA

Atendiendo a un punto de vista organizativo-empresarial, en las relaciones laborales se pueden dar conductas acosadoras de distintos tipos dependiendo del rango jerárquico existente entre la persona que ejerce el acoso –el hostigador- y la persona que lo recibe –la víctima- (Carrasco Oñate, 2005). De este modo, siguiendo este criterio se pueden encontrar tres tipos diferentes de *mobbing* o acoso psicológico: descendente, horizontal y ascendente.

3.1. *Mobbing* descendente

El acoso moral descendente o *bossing* se caracteriza por que la persona que lleva a cabo el acoso moral ostenta un cargo superior a la persona que es víctima de dicho comportamiento, como podría ser por ejemplo su jefe. Esta situación, que suele ser la más habitual, puede darse a través de distintas acciones desarrolladas por la persona subordinante, tal y como hemos podido observar con los paradigmas presentados por Piñuel (2001).

El objetivo último que motiva al jefe es el de provocar el abandono voluntario de la persona subordinada, evitando así el procedimiento legal de despido y el coste económico correspondiente por ello. Según Hirigoyen (2001) es la modalidad que mayores agravios provoca en la salud de la víctima en tanto en cuanto existe en ella un mayor sentimiento de aislamiento y dificultad para hallar una solución.

3.2. *Mobbing* horizontal

En el acoso moral de tipo horizontal el ataque proviene de una persona con el mismo nivel jerárquico o categoría que la víctima, aunque sería posible establecer una posición “de facto” superior respecto a esta última. La materialización de esta tipología, al igual que en el supuesto anterior, puede presentar diversas formas y ser llevada a cabo bien por un individuo o bien por un grupo que actúa de forma conjunta como una sola persona.

Las causas que llaman a la acción particular o colectiva son de lo más variadas, pudiendo encontrar los celos, la envidia, la mera competencia o los problemas personales, entre otras (Gismera Tierno y Martín Rodrigo, 2008).

3.3. *Mobbing* ascendente

La tercera y última modalidad de acoso, el ascendente, es aquella en la que el agente acosador se sitúa en una posición inferior jerárquica respecto a la persona acosada. Este supuesto, a pesar de ser el menos frecuente de los tres enunciados (Gismera Tierno y Martín Rodrigo, 2008), puede encontrar su razón de ser en múltiples motivos.

Dentro del gran abanico de posibilidades que puede llevar a una o varias personas a acosar psicológicamente a un superior, se puede destacar el ascenso de la víctima -de tal manera que las personas acosadoras eran previamente colegas de igual rango- dotándole de capacidad para dirigir y organizar a sus antiguos compañeros (Gismera Tierno y Martín Rodrigo, 2008).

También ocurre cuando una persona nueva se incorpora a la organización y su forma de realizar el trabajo no es aceptada de buena manera por quienes dependen de la misma. Del mismo modo, este fenómeno puede surgir como una respuesta reactiva a una conducta arrogante y autoritaria por parte de la víctima jefa.

4. CAUSAS

Tal y como se ha podido observar hasta el momento y siguiendo con lo establecido por el profesor Jurado Segovia (2009), las causas que llevan a las personas a realizar actos de acoso moral son de diversa naturaleza y de alcance inimaginable.

Cabe hacer un apunte de gran importancia antes de seguir abordando los orígenes de este fenómeno: algunas de las investigaciones sobre el *mobbing* sitúan como consecuencia de su nacimiento la existencia de deficiencias en la organización de trabajo (Soler Sánchez et al., 2004). Esta afirmación entra en conflicto directo con la creencia arraigada en el pensamiento de la población, la cual concibe la personalidad de la persona hostigadora o ciertos aspectos psicológicos de la víctima como las semillas de las situaciones de acoso (Serrano Olivares, 2005).

Pero ignorar la existencia de un problema es la principal traba para encontrar una solución al mismo. En el ámbito de gestión de conflictos son muchos los directivos que hacen caso omiso de las peticiones elevadas por las personas empleadas, bien porque no se las creen o bien porque, aún creyéndoselas, no quieren responsabilizarse de ellas (Jurado Segovia, 2009).

Leymann (1996) enunció cuatro factores que, a su parecer, favorecían la aparición de episodios de acoso moral:

- 1º Las insuficiencias en el diseño del trabajo.
- 2º Las imperfecciones en el comportamiento de las personas líderes.
- 3º La posición social de la víctima.
- 4º La ausencia de normativa en la organización (protocolos de actuación y códigos éticos).

El Informe Randstad¹, desarrollado por el Instituto de Estudios Laborales de ESADE, profundiza en lo expuesto por Leymann y encuentra un mayor número de factores propiciadores de situaciones de acoso en el ambiente de trabajo:

- 1º Políticas de seguridad e higiene desarrolladas vagamente y falta de una cultura de prevención de riesgos -físicos o psicológicos-.
- 2º Empresas sometidas a grandes incertidumbres que se reflejan en cambios organizativos constantes y cambios tecnológicos profundos.
- 3º Reestructuraciones internas o políticas rigurosas de reducción de costes.
- 4º Permutas en los equipos directivos.
- 5º Situaciones de ausencia de armonía entre grupos de trabajo o en entornos poco solidarios, en empresas con modalidades de dirección autoritarias o de *laissez-faire*.
- 6º Ambientes de trabajos susceptibles de crear estrés.
- 7º Organizaciones con roles ambiguos y mal definidos.

Adicionalmente, la psicóloga Soler Sánchez (2004) identifica como otros orígenes posibles de aparición los procesos de *downsizing* –eliminación de niveles organizativos y, como consecuencia, de partes de la plantilla- y *delayering* –*desjerarquización y condensación de las capas jerárquicas*-, realizados ambos con el fin de reducir los costes y aumentar las ganancias organizacionales.

Se puede observar, por tanto, que si bien es cierto que se requieren personas acosadoras para que exista acoso, más cierto es que la propia organización tiene la capacidad de favorecer y propiciar su aparición. Y siguiendo precisamente esta lógica de pensamiento, Llaneza Álvarez (2003) anuncia una relación significativa y directamente proporcional entre las estructuras organizativas deficientes y el acoso laboral.

¹ Informe Randstad. Calidad de Trabajo en la Europa de los Quince. El Acoso Moral. Elaborado por Instituto de Estudios Laborales (IEL) ESADE. Disponible en: http://www.mobbing.nu/estudios_randstad_2003.pdf

Algunos de los expertos en la materia tales como Méndez, D. (2008), Agra Viforcós, B., Fernández Fernández, R. o Tascón López, R. (2004) han acuñado el término “organizaciones tóxicas” para hacer referencia a aquellas organizaciones cuyas características invitan a la aparición del *mobbing* en su propio seno.

Las características a las que hacen referencia estos autores materializan los factores enunciados por Leymann y profundizados en el Informe Randstad. Se pueden encontrar los siguientes ejemplos de las mismas: la existencia de métodos de producción muy pobres con ausencia de apoyo e interés a mano de los superiores, la falta de ética empresarial o la inadecuada gestión de la diversidad y de los canales de comunicación (Agra, Fernández y Tascón, 2004).

5. FASES

El profesor Leymann (1990), una vez realizadas diversas investigaciones, identificó la existencia de puntos comunes que se extienden a lo largo de todos los procesos de acoso moral, estableciendo una secuencia de cuatro fases:

- 1º El incidente crítico
- 2º Desarrollo del acoso *per se*
- 3º Intervención de la organización
- 4º Marginación, abandono o exclusión de la vida laboral

A pesar de que las fases tengan lugar de forma continuada y lo generalmente esperable es que se perfeccione la consecución completa, cabe destacar que no en todos los casos se llegará hasta la cuarta y última fase del proceso (Moratalla y Poyatos, 2004). Puede existir una terminación prematura de este fenómeno degenerativo como consecuencia de distintas circunstancias, tales como la capacidad de enfrentamiento de la situación de la víctima o la intervención temprana por parte de la empresa en cuyo seno está teniendo lugar el *mobbing*.

González De Rivera (2002) sitúa la reversión de la situación en la primera fase o al principio de la segunda como elemento clave para que la persona hostigada pueda sobrellevar la situación sin necesitar apoyos externos. El autor determina que, si la normalidad acontece con posterioridad, “será difícil que pueda por sí solo salir indemne de la crisis” (p. 104).

A continuación van a ser expuestas de forma ordenada las cuatro fases que conforman la totalidad del proceso de hostigamiento en el ámbito laboral.

5.1. Primera fase: incidentes críticos

El inicio del proceso suele tener lugar con el acontecimiento de un punto de inflexión en la relación entre la persona víctima y la persona acosadora que hasta ese momento se había considerado neutra o incluso positiva.

El punto de inflexión suele coincidir con algún momento de tensión en la empresa, tales como una discusión o un desencuentro de pareceres que terminan adquiriendo una mayor importancia de la inicial. Con esto no se pretende dar a entender que un conflicto de cierta magnitud siempre va a dar lugar a una situación de acoso, sino que, tal y como expone González De Rivera (2002), el nacimiento de esta se encuentra en la perversión del conflicto.

El problema inicialmente susceptible de solución empieza a devenirse complejo por la no intervención de los mecanismos de resolución de conflictos porque o bien no se accede a ellos, o bien alguien los bloquea. La persona hostigadora dirige una serie de comportamientos deliberados y de variada naturaleza –entre los que se puede encontrar la tergiversación del motivo de cambio en la relación para generar una opinión negativa sobre la víctima e involucrar a más individuos- contra la persona hostigada buscando su confusión y una actitud defensiva, que será causa de nuevas agresiones. Algunos acosadores incluso no requerirán siquiera de la existencia de un conflicto real, pudiendo crearlo partiendo de la más absoluta nada o de una situación no problemática.

5.2. Segunda fase: *mobbing* o estigmatización.

En esta fase las agresiones se multiplican, tornándose cotidianas, mantenidas a lo largo de un período significativo de tiempo y adoptando las diversas formas que ya han sido expuestas en profundidad anteriormente (Uris Lloret, 2016).

El modo de proceder del hostigador puede consistir en la puesta de acciones activas – como puede ser impedir la comunicación o expresión con el grupo- o pasivas –ignorar a la víctima cuando habla-. El acosador las utiliza como herramienta para desacreditar y estigmatizar a la víctima públicamente con el fin inmediato de mermar su equilibrio psicológico y con el fin mediato de propiciar su abandono del puesto de trabajo.

5.3. Tercera fase: intervención de la empresa.

La entrada en este tercer escalón del proceso está marcada por la involucración de la organización donde está aconteciendo la situación constitutiva de acoso psicológico. Dependiendo de la modalidad directiva de la empresa se pondrán en funcionamiento una serie de medidas provenientes de distintos ámbitos jerárquicos –el departamento de recursos humanos, la directiva o el servicio médico, principalmente- con el objeto de poner fin a aquello que hasta ese momento ha acontecido.

Llegado a este punto supone un verdadero reto para la línea jerárquica encontrar una solución justa para la víctima. Esto se debe a que, como consecuencia de la fase anterior, las personas con capacidad de decisión habrán podido ser influenciadas por los estigmas y prejuicios vertidos por parte del acosador en contra de la víctima. Así, según indica el profesor Piñuel (2001), estas personas tenderán a localizar la culpa de lo ocurrido en la persona de la víctima.

Piñuel (2003), así mismo, determina que tiene lugar el fenómeno conocido como “error en la atribución”:

que hace que compañeros, jefes y directivos tiendan a elaborar explicaciones basadas en las características individuales de la víctima, en lugar de en los factores del entorno (mala organización, inadecuación del tipo de tarea, pobre liderazgo, carga laboral inadecuada, etcétera). Este error atributivo de la

jerarquía es tanto más frecuente cuanto mayor es su responsabilidad de velar por la adecuación de los factores organizativos del trabajo. Suelen ser los departamentos de recursos humanos (personal) de las empresas los que con mayor asiduidad incurren en este error, facilitando de este modo la adopción de la solución limpia, barata y rápida de cortar por lo sano (p. 11).

Existe una tendencia por parte de las organizaciones a adoptar medidas insuficientes y tendentes a desentenderse del supuesto de origen o centro del conflicto. Este comportamiento irresponsable contribuye a una mayor autculpabilización y sufrimiento por parte de la persona afectada. Se puede citar como paradigmas de dicha práctica los siguientes recursos a los que pueden acceder las empresas: la concatenación de bajas médicas, la concesión de una pensión por invalidez permanente o incluso el despido de la persona trabajadora afectada. Si cualquiera de estas se adoptase finalmente, tendría lugar la apertura de la cuarta y última fase del proceso. (Uris Lloret, 2016).

5.4. Cuarta fase: marginación, abandono o exclusión de la vida laboral.

En este periodo, la persona víctima subsiste con diversas patologías provocadas por el psicoterror experimentado en primera persona y que pueden llegar a afectar directamente a su salud física y mental, además de a su vida social. Los problemas de salud que señala el profesor Piñuel (2001) radican desde trastornos del sueño hasta conflictos con la pareja, pasando por el estrés o la depresión.

La desestabilización que sufre la víctima termina exteriorizándose y siendo evidente para las personas que comparten ámbito de trabajo con la misma. Esta circunstancia puede ser aprovechada por el propio perseguidor para infundir sufrimiento con mayor facilidad a la persona perseguida.

Todo lo anterior, se podría ver agravado en el supuesto de que la persona hostigada decidiese recibir ayuda de un especialista del área de la salud –psicólogos, psiquiatras o medicinas alternativas- y dicha circunstancia llegase a oídos del hostigador o demás compañeros de trabajo. No es difícil imaginar que esto podría suponer un aumento en los prejuicios y estigmas contruidos alrededor de la persona que sufre psicoterror.

El fenómeno destructivo del acoso psicológico en el ámbito del trabajo, una vez alcanzada esta cuarta fase, suele dejar de existir de tres maneras: con el abandono de la organización por decisión propia individual de la víctima, con el despido de la misma o mediante la reubicación dentro del seno de la empresa. No puede obviarse, sin embargo, una cuarta opción contemplada por algunas víctimas: el suicidio.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DEL ESTADO ACTUAL SOBRE EL MOBBING

El segundo capítulo del presente trabajo supone enfocar la realidad actual de este suceso desde una doble perspectiva: europea y estatal. Para contextualizar ambas realidades se acudirán a los estudios de mayor relevancia en cada uno de los ámbitos geográficos descritos –la Encuesta europea sobre condiciones de trabajo a manos de Eurofound y la Encuesta de Población Activa llevada a cabo por el Instituto Nacional de Estadística (en adelante, INE)-.

1. PANORÁMICA EUROPEA

Con el objetivo de averiguar cuál es el escenario en Europa en relación al *mobbing*, se ha acudido a los datos facilitados por Eurofound², la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Dicha fundación es reconocida, entre otros méritos, por la realización de encuestas sobre las condiciones de trabajo bajo las cuales realizan su labor las personas que se encuentran en el territorio europeo.

La sexta y última Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo³ –EWCS- tuvo lugar en el año 2015 debido a que la posterior edición –prevista para el año 2021- fue cancelada cuando estaba ya en proceso de construcción debido a la situación pandémica que azotó al mundo entero en el 2020. Los resultados de dicha encuesta fueron actualizados en el año 2017, de tal manera que se tendrá en cuenta la información contenida en esta última versión del Informe de resultados emitido por Eurofound.

El cuestionario se dirigió a unas 44.000 personas –trabajadores tanto por cuenta ajena como por cuenta propia- residentes en 35 países europeos: los 28 Estados Miembros de la Unión Europea, los 5 países candidatos a la entrada, Noruega y Suiza. Este, como consecuencia de su amplio alcance geográfico, nos muestra una amplia visión del

² El lector podrá encontrar en la web que se ofrece a continuación toda la información relativa a esta Fundación de la Unión Europea:

<https://www.eurofound.europa.eu/es/about-eurofound>

³ Si el lector lo desea, puede ahondar en busca de más información relativa a la encuesta a través del siguiente enlace:

<https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>

trabajo en los distintos países, ocupaciones, sectores y grupos de edad (Eurofound, 2017).

A pesar de que en la citada encuesta se hayan tratado una diversidad de temas y ámbitos concernientes al ámbito laboral, se focalizará la atención en aquellos datos relativos al *mobbing*. Este fenómeno, calificado como *adverse social behaviour* en el Informe de análisis de los resultados, fue tomado en consideración a la hora de realizar la encuesta y, para su cuantificación, se les preguntó a los sujetos si habían experimentado diferentes formas de “comportamiento social adverso” en el mes inmediatamente anterior a la realización del estudio.

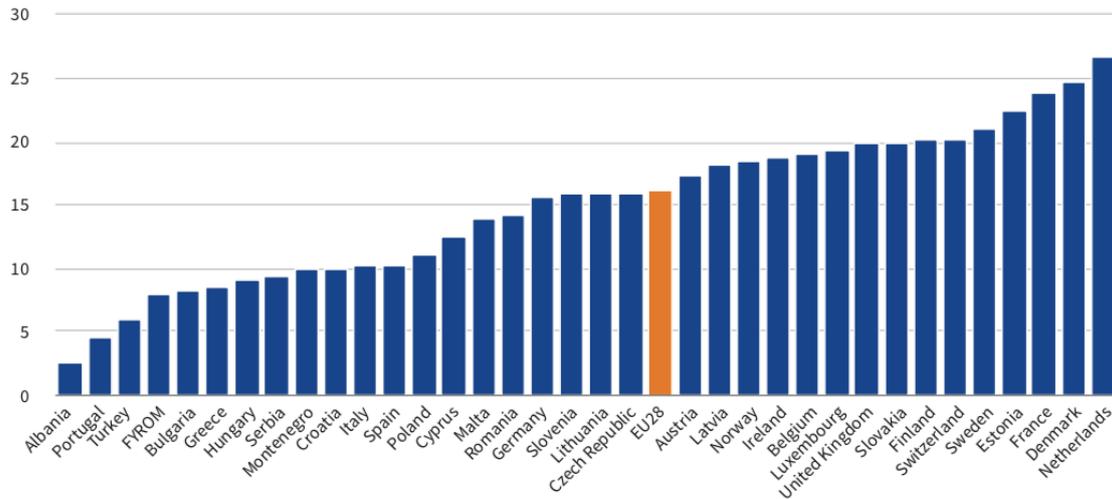
De entre las respuestas obtenidas, el 12% de las personas declararon haber vivido abuso verbal y el 6% haber sido objeto de comportamientos humillantes. Adicionalmente, un 4% expresó haber recibido amenazas y un 2% atención sexual indeseada. Cabe destacar que si el plazo de referencia para considerar las conductas recibidas se ampliase hasta los 12 meses anteriores a la entrevista, pueden ser halladas también contestaciones positivas acerca del sometimiento a violencia física (2%), acoso sexual (1%) y acoso moral (5%).

A pesar de que la ocurrencia de este comportamiento social adverso se mantiene en números relativamente bajos, no podemos obviar la forma en la que están repartidas las apariciones de los mismos entre los distintos géneros. Teniendo en cuenta esta distribución, las mujeres sufren de manera significativa todas las situaciones gravosas enunciadas, salvo el supuesto concreto de amenazas verbales. En este caso concreto, los hombres representan el 60% del total de víctimas a las que se les dirige tal comportamiento.

En cuanto al reparto en función de los países, España – con aproximadamente un 10% de proporción de trabajadores que han comunicado al menos un comportamiento social adverso- se sitúa por debajo de la media europea, que se cuantifica en un 16%, tal y como se puede observar en el siguiente gráfico.

Figura 1

Porcentaje de personas trabajadoras por países que declararon sufrir al menos un comportamiento social adverso.



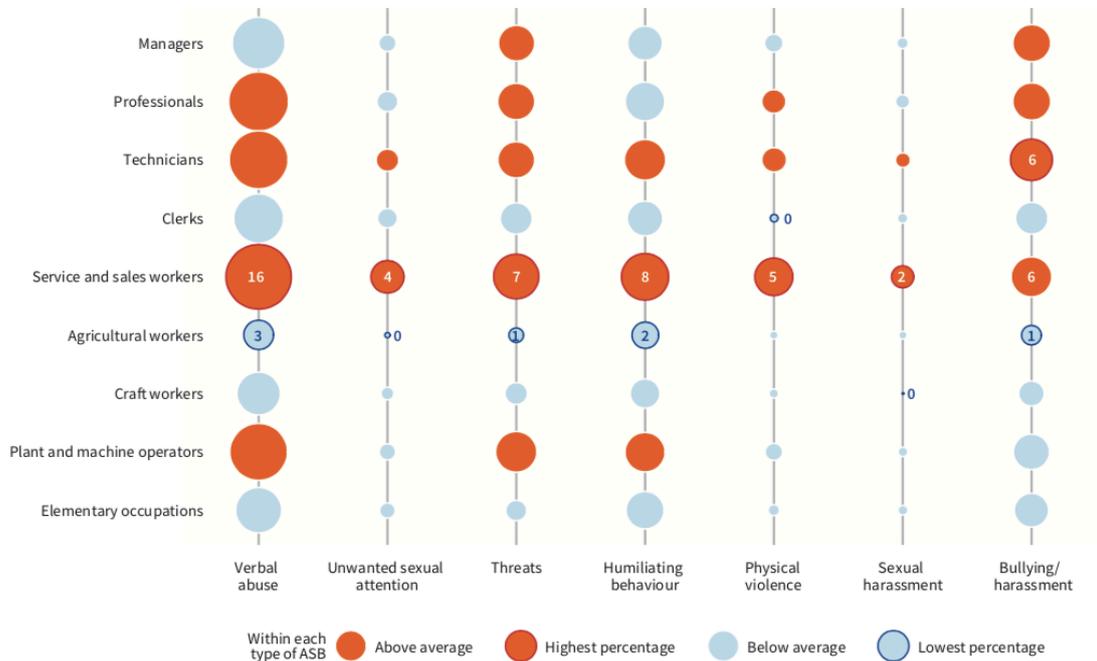
Fuente: Eurofound (2017)

Teniendo en cuenta la ocupación de los sujetos como criterio de diferenciación, gran parte de los comportamientos sociales adversos fueron puestos en conocimiento por personas pertenecientes al sector servicios y de ventas. Los sujetos de este conjunto ocupacional reportan con mayor frecuencia que la media estar sometidos a atención sexual no deseada (4%) y acoso sexual (2%).

Las personas trabajadoras en servicios y ventas también son víctimas con mayor frecuencia de abuso verbal (16%), comportamiento humillante (8%) y amenazas (7%). Hasta el 5% de los trabajadores de este grupo informa haber sido objeto de violencia física en el trabajo en los últimos 12 meses y alrededor del 6% de acoso moral.

Figura 2

Tipo y porcentaje de comportamientos sociales adversos sufridos en función del tipo de puesto de trabajo.



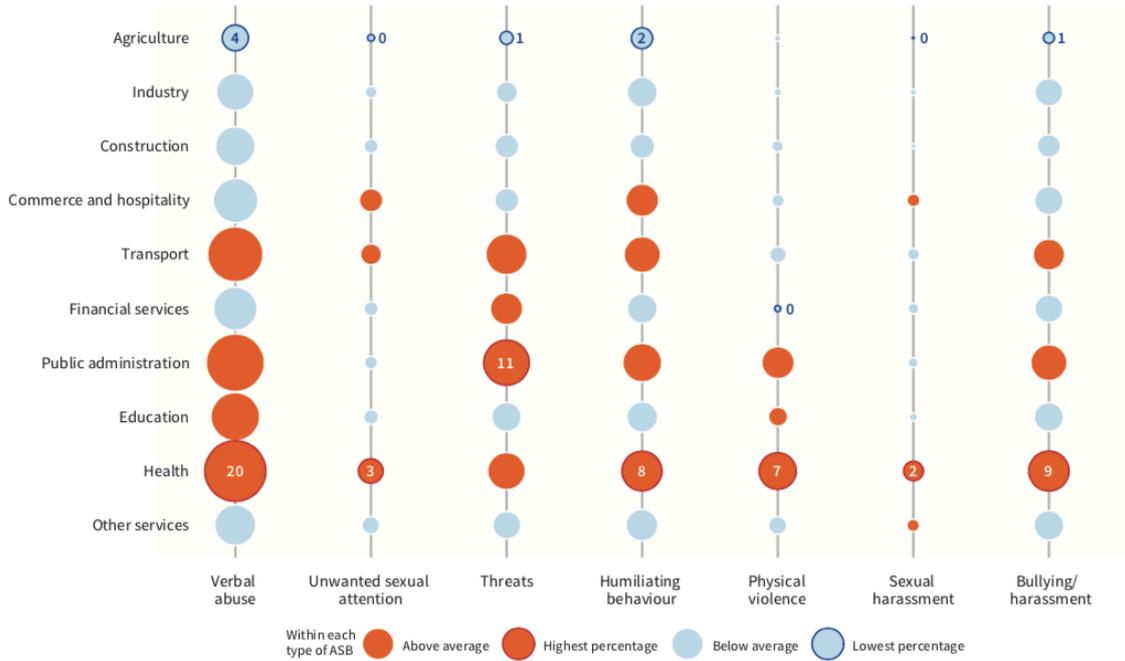
Fuente: Eurofound (2017)

El propio informe de análisis de los resultados atribuye esta concentración de actos hostiles contra los individuos del sector servicios y de ventas a que, por un lado, la mayoría de las personas que trabajan en dichos puestos son mujeres, quienes tienden a sufrirlos en mayor proporción. Por otro lado, también señala como posible causa de la concentración la gran exposición a terceras personas que supone su ejercicio profesional, tales como clientes.

Los comportamientos sociales adversos prevalecen particularmente en ciertos sectores de actividad. Los trabajadores del ámbito de la salud fueron aquellos que informaron de un número más alto de la existencia de la práctica totalidad de estos sucesos, salvo para el caso concreto de las amenazas en el puesto de trabajo, en cuyo supuesto el máximo se localiza en la administración pública con un 11%.

Figura 3

Tipo y porcentaje de comportamientos sociales adversos sufridos en función del sector de actividad.



Fuente: Eurofound (2017)

De todo lo anterior, cabe resaltar dos hallazgos importantes. El primero es que las mujeres sufren en mayor proporción comportamientos sociales adversos en su ámbito de trabajo y, el segundo, es que se da una concentración significativa de estos mismos comportamientos sociales adversos en el sector de la salud.

2. PANORÁMICA EN ESPAÑA

Tal y como ya se ha enunciado con anterioridad, la herramienta referente en España para medir los índices de violencia y riesgos psicosociales en el ámbito laboral es el Barómetro CISNEROS elaborado por el profesor Piñuel (Uris Lloret, 2016). Sin embargo, no se puede hacer uso a día de hoy de los datos obtenidos por el último de los estudios del mobbing a manos de este docente, el Barómetro CISNEROS XI, en tanto en cuanto fue desarrollado durante el 2008 y publicado en el 2009⁴.

Al poder ser calificada esta fuente de datos como desfasada temporalmente para hablar de la situación actual en España, se recurrirá a la encuesta realizada por el INE en el año 2020 para el estudio de los accidentes laborales y problemas de salud relacionados con el trabajo incluida en la Encuesta de Población Activa (en adelante, EPA) (Instituto Nacional de Estadística, 2021a).

Para la realización de la investigación, el INE diseñó una encuesta por muestreo, continua y de periodicidad trimestral que abarca todo el territorio nacional. La encuesta está dirigida a la población que habita en las viviendas familiares principales, esto es, en aquellas ocupadas todo o la mayor parte del año como vivienda habitual y permanente.

El tamaño muestral inicial de la EPA fue de alrededor de 65.000 viviendas y 160.000 personas y únicamente podían responder al cuestionario las personas de 16 y más años que estuviesen ocupadas en ese momento o bien, de no estarlo, tuviesen experiencia profesional previa.

A pesar de que la muestra de la EPA es la determinada anteriormente -160.000 personas-, la población de la misma es la cuantía total de personas ocupadas en 2020 -19.202.400 personas-, tal y como indica la Nota de Prensa relativa a la presente encuesta (Instituto Nacional de Estadística, 2021b).

⁴ Si el lector así lo desea, podrá profundizar en este último estudio a manos del profesor Piñuel a través del siguiente enlace:
https://drive.google.com/file/d/0B89bgR5xq4eaTDdBS0tMRmFwSmc/view?resourcekey=0-JsZ88SqWjrNgu6s_mdRUvw

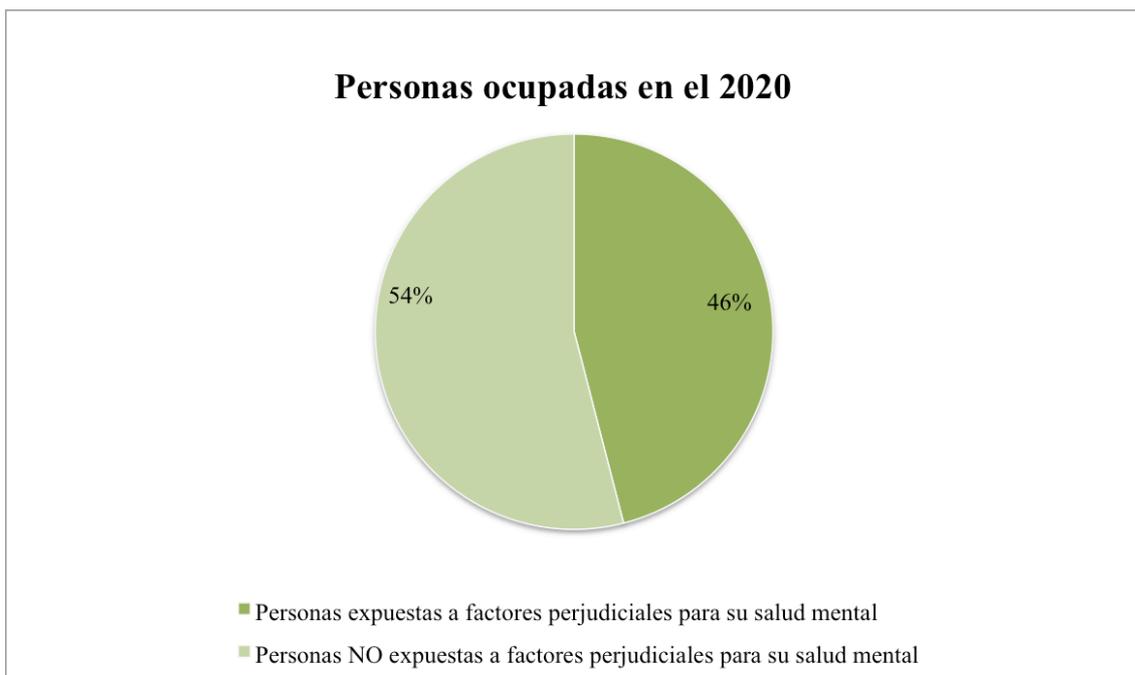
Así, los datos que se han obtenido del tamaño muestral se extrapolan a las 19.202.400 personas ocupadas en el 2020 –la población-. La información publicada por el INE es la obtenida una vez inferidos los resultados iniciales a la población de personas ocupadas.

De forma adicional también ha de destacarse que la encuesta únicamente mide el factor de mayor riesgo para las personas entrevistadas, de tal manera que aquellas solo podían contestar positivamente respecto a uno de entre todos los que se les planteaba –el que representa mayor peligro para su salud mental a su propio parecer- aunque estuviesen sometidas a dos o más de estos.

Así, tomando como referencia total el valor de 19.202.400 personas, 8.828.300 de ellas afirmaron estar expuestas a efectos adversos para su bienestar mental en el ámbito laboral, lo que representa un 45,98% del total muestral.

Figura 4

Personas ocupadas en el 2020 distribuidas según hayan declarado haber estado expuestas o no a factores perjudiciales para su salud mental en el ámbito laboral.

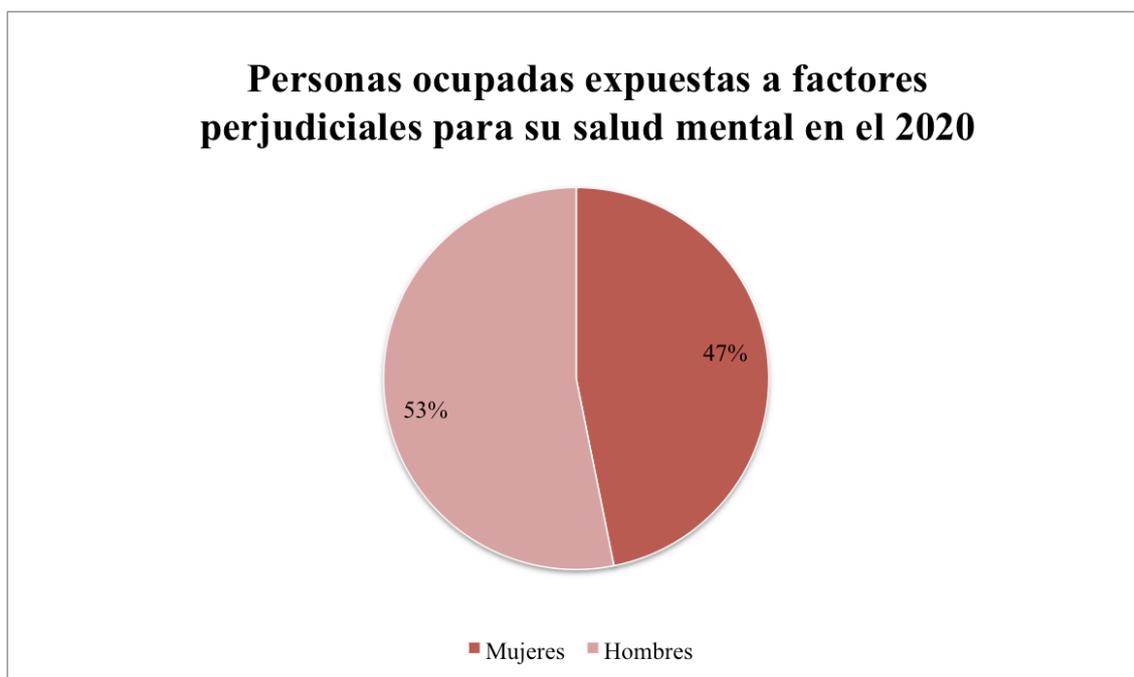


Fuente: elaboración propia.

La distribución en función del sexo de esta cifra es de 4.691.500 hombres y 4.136.900 mujeres, lo que suponen un 53,14% y un 46,86% respectivamente.

Figura 5

Personas ocupadas expuestas a factores perjudiciales para su salud mental en el 2010 distribuidas en función del sexo.



Fuente: elaboración propia.

A pesar de que un mayor porcentaje de hombres ha contestado afirmativamente al ser preguntados por su exposición a condiciones que afecten su salud mental, esto no implica directamente que también sufran en mayor proporción hostigamiento laboral. Esto se debe a la consideración de dos circunstancias: la primera de ellas es que existe un mayor número de hombres (10.429.700 personas) que de mujeres (8.772.700 personas) en la población ocupada, de tal manera que es más fácil que los porcentajes relativos al grupo masculino sean mayores en los diferentes factores a considerar.

La segunda circunstancia está relacionada con la propia naturaleza de la encuesta. Esta contempla otras variables que nada tienen que ver con este fenómeno. Por ello,

únicamente se tendrán en consideración aquellas que denoten comportamientos hostiles y potencialmente constitutivos de situaciones de acoso moral en el ámbito del trabajo.

Estas son:

1. *Violencia o amenaza de violencia.*
2. *Acoso o intimidación.*
3. *Trato difícil con clientes, pacientes, alumnos, etc.*

Los motivos por los que van a contemplarse los tres factores anteriores son dos: el primero de ellos es el componente de necesidad de una conducta activa y consciente del mal ejercido por parte de las personas que realizan dichos comportamientos. Este argumento nos hace descartar las variables de *inseguridad laboral y mala comunicación o cooperación dentro de la organización* pues ambas pueden darse por conductas pasivas y sin necesidad de consciencia.

El segundo motivo es de la razonabilidad de aparición del factor dentro del desarrollo normal del ejercicio profesional. Con ello se contempla la posibilidad esperable de que en momentos puntuales las personas puedan experimentar ciertos niveles de estrés y sentirse abrumadas por la cantidad de trabajo a realizar. Es precisamente la consideración de las *presiones por tiempo o sobrecarga de trabajo* como esperables y razonables por debajo de ciertos niveles lo que provoca su descarte como factor potencial de desencadenar situaciones de psicoterror en el ámbito del trabajo.

Se va a proceder, por tanto, al análisis exhaustivo de los tres factores elegidos. Para ello, se hará uso de la tabla con los datos ya extrapolados por el propio INE a la totalidad de la población ocupada en el año 2020:

Tabla 1

Resultados de la EPA extrapolados a la población ocupada en España en 2020.

Módulo 2020. Accidentes laborales y problemas de salud relacionados con el trabajo							
Enfermedades							
Ocupados expuestos a efectos adversos para su bienestar mental, según el factor con mayor efecto negativo, por sexo y grupo de edad.							
Unidades: miles de personas y porcentaje							
	Total	Violencia o amenaza de violencia	Acoso o intimidación	Trato difícil con clientes, pacientes, alumnos, etc.	Otro factor de riesgo importante no mencionado anteriormente	No hay un factor de riesgo importante para el bienestar mental	No sabe/No contesta
Valores absolutos en miles							
Ambos sexos							
TOTAL	19.202,4	229,0	123,6	1.414,6	252,6	10.244,6	129,5
16-24	883,8	6,8	2,4	45,7	5,8	584,3	14,6
25-34	3.574,0	34,5	16,0	289,3	39,3	1.942,4	31,5
35-44	5.464,7	64,2	39,4	455,1	76,6	2.701,5	30,5
45-54	6.065,8	81,0	44,4	394,1	84,9	3.212,7	38,3
55 y más	3.214,1	42,4	25,4	230,5	46,0	1.803,8	14,5
Hombres							
TOTAL	10.429,7	142,5	58,8	633,1	138,9	5.863,2	75,0
16-24	496,3	2,9	1,3	16,8	3,2	346,9	6,8
25-34	1.877,4	20,5	3,9	102,1	22,3	1.089,6	17,7
35-44	2.948,6	40,9	18,5	219,8	42,0	1.483,8	19,4
45-54	3.326,9	52,3	23,6	177,7	44,1	1.784,1	21,9
55 y más	1.778,5	25,9	11,6	116,6	27,3	986,8	9,2
Mujeres							
TOTAL	8.772,7	86,4	69,8	781,5	113,6	4.581,4	54,4
16-24	385,6	3,9	1,1	28,9	2,5	237,5	7,8
25-34	1.696,6	14,0	12,2	187,2	17,0	872,7	13,8
35-44	2.516,1	23,3	20,9	235,3	34,6	1.237,7	11,1
45-54	2.738,8	28,7	20,8	216,3	40,9	1.428,6	16,4
55 y más	1.435,7	16,5	14,8	113,8	18,7	804,9	5,3
Porcentaje							
Ambos sexos							
TOTAL	100,00	1,19	0,67	7,37	1,32	53,35	0,67
16-24	100,00	0,77	0,27	5,17	0,66	66,11	1,65
25-34	100,00	0,97	0,45	8,09	1,10	54,35	0,88
35-44	100,00	1,17	0,72	8,33	1,40	49,44	0,56
45-54	100,00	1,34	0,73	6,50	1,40	52,96	0,63
55 y más	100,00	1,32	0,82	7,17	1,43	56,12	0,45
Hombres							
TOTAL	100,00	1,37	0,56	6,07	1,33	54,30	0,72
16-24	100,00	0,59	0,26	3,37	0,65	69,61	1,37
25-34	100,00	1,09	0,21	5,44	1,19	56,97	0,94
35-44	100,00	1,39	0,63	7,45	1,43	49,65	0,66
45-54	100,00	1,57	0,71	5,34	1,32	53,63	0,66
55 y más	100,00	1,46	0,65	6,56	1,53	56,16	0,52
Mujeres							
TOTAL	100,00	0,99	0,60	8,91	1,30	52,22	0,62
16-24	100,00	1,01	0,28	7,50	0,66	61,59	2,02
25-34	100,00	0,83	0,72	11,03	1,00	51,44	0,81
35-44	100,00	0,93	0,83	9,35	1,37	49,19	0,44
45-54	100,00	1,05	0,76	7,90	1,49	52,16	0,60
55 y más	100,00	1,15	1,03	7,93	1,30	56,07	0,37

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (2021)

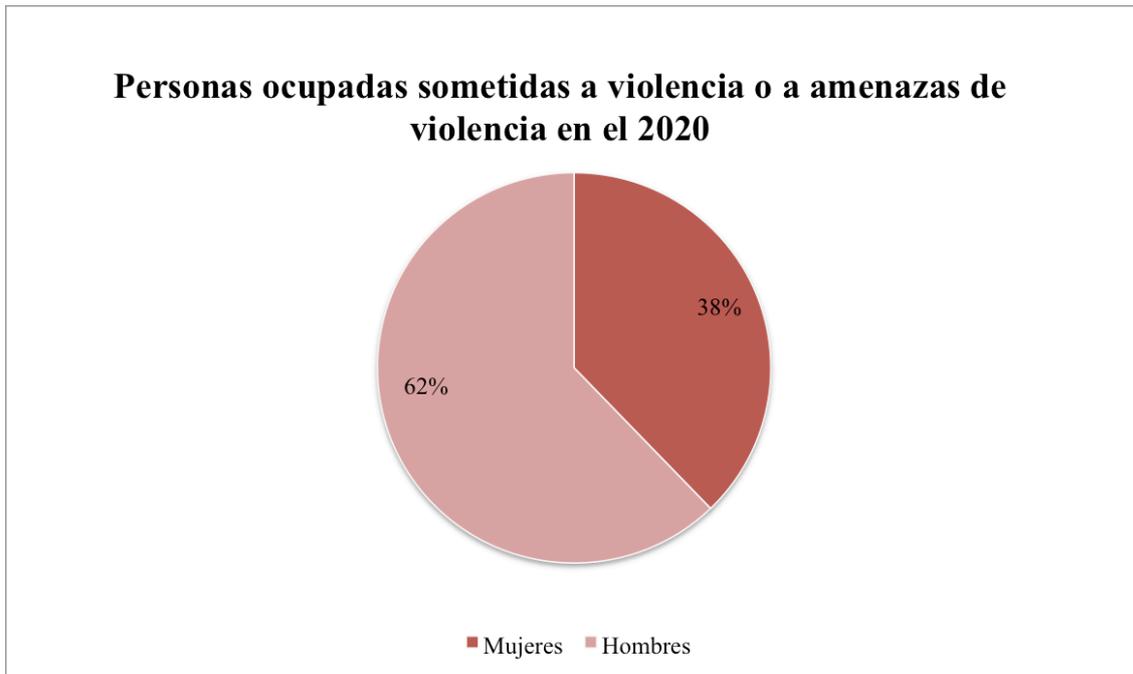
2.1. Violencia o amenaza de violencia

Al observar los datos ofrecidos por el INE en cuanto al sometimiento de personas trabajadoras a este tipo de factor potencial de causar detrimento psicológico en las mismas, se puede apreciar la concordancia y armonía con lo previamente expuesto por el informe de Eurofound en relación al mismo.

Dicho informe, tal y como se ha anunciado en el apartado relativo al mismo, ya alertaba que, en el ámbito territorial europeo, los hombres eran receptores de violencia y amenazas en mayor proporción que las mujeres (Eurofound, 2017). Del total de 229.000 personas que afirmaron desarrollar su labor profesional bajo estas condiciones 86.400 son mujeres y las restantes 142.500 personas son hombres. En valores absolutos, la diferencia entre ambos sexos es de casi el doble. Dichas sumas indican una proporción del 37,80% y 62,20% respectivamente.

Figura 6

Personas ocupadas sometidas a violencia o a amenazas de violencia en el 2020 según el sexo.



Fuente: elaboración propia.

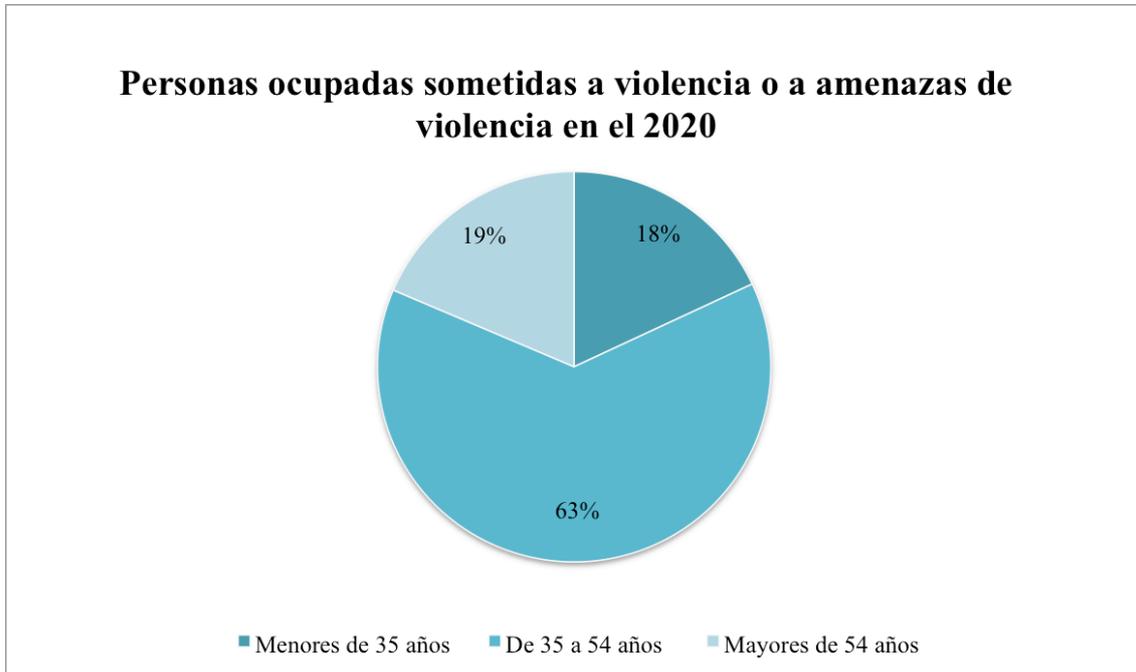
De forma adicional, se hace uso del valor porcentual para tener en cuenta el número total de hombres y mujeres objeto de la encuesta y la proporción de los mismos dentro del cómputo global. En términos porcentuales, sin embargo, la diferencia se reduce a 38 puntos porcentuales al suponer dichas cantidades el 0,99% de mujeres y el 1,37% de hombres respectivamente del total de ambos sexos.

Debe señalarse que en la magnitud global de personas que han recibido violencia o amenazas de violencia -229.000 personas- se encuentra el 2,59% de personas que han afirmado encontrarse sometidas a un factor perjudicial para su salud mental -8.828.300 personas- y el 1,19% de la población total -19.202.400 personas-

Es altamente llamativa la concentración que existe de este fenómeno tanto en el caso de los hombres como de las mujeres en los intervalos de grupos de edad de 35 a 44 y de 45 a 54. Del total de 229.000 personas que sufren este factor, 142.200 se acumulan en dichas edades, esto es, un 63,4%.

Figura 7

Personas ocupadas sometidas a violencia o a amenazas de violencia en el 2020 distribuidas según el grupo de edad.



Fuente: elaboración propia.

Para el supuesto de los hombres, aquellos correspondientes a ambos intervalos de edad representan conjuntamente el 65,4% de todos los sometidos a estas circunstancias desfavorables. En el caso de las mujeres, supondrán el 60,5% del total de las 86.000 que anunciaron sufrir violencia o amenazas de violencia.

Se podría relacionar esta acumulación de casos en hombres y mujeres desde los 35 hasta los 54 años con la posible tenencia por parte de ambos grupos de cargos de mayor poder y, como consecuencia, de una influencia de mayor tamaño en la toma de decisiones en los distintos ámbitos laborales. Teniendo esto en consideración, la amenaza de violencia y la propia violencia adquirirían la forma de instrumento de presión para manipular el comportamiento de estas personas influyentes en su ambiente de trabajo.

2.2. Acoso o intimidación

Un total de 128.600 sujetos, distribuidos en 58.800 hombres (45,73%) y 69.800 mujeres (54,27%), afirmaron haber sido destinatarios de mensajes y comportamientos calificados como suficientes para considerarlos como acoso o intimidación. Dicha cantidad global representa el 1,45% del total de individuos que respondieron afirmativamente a la pregunta de si habían experimentado factores perjudiciales para su salud mental y el 0,67% de la población de 19.202.400 de personas ocupadas.

Figura 8

Personas ocupadas sometidas a acoso o intimidación en el 2020 según el sexo.



Fuente: elaboración propia.

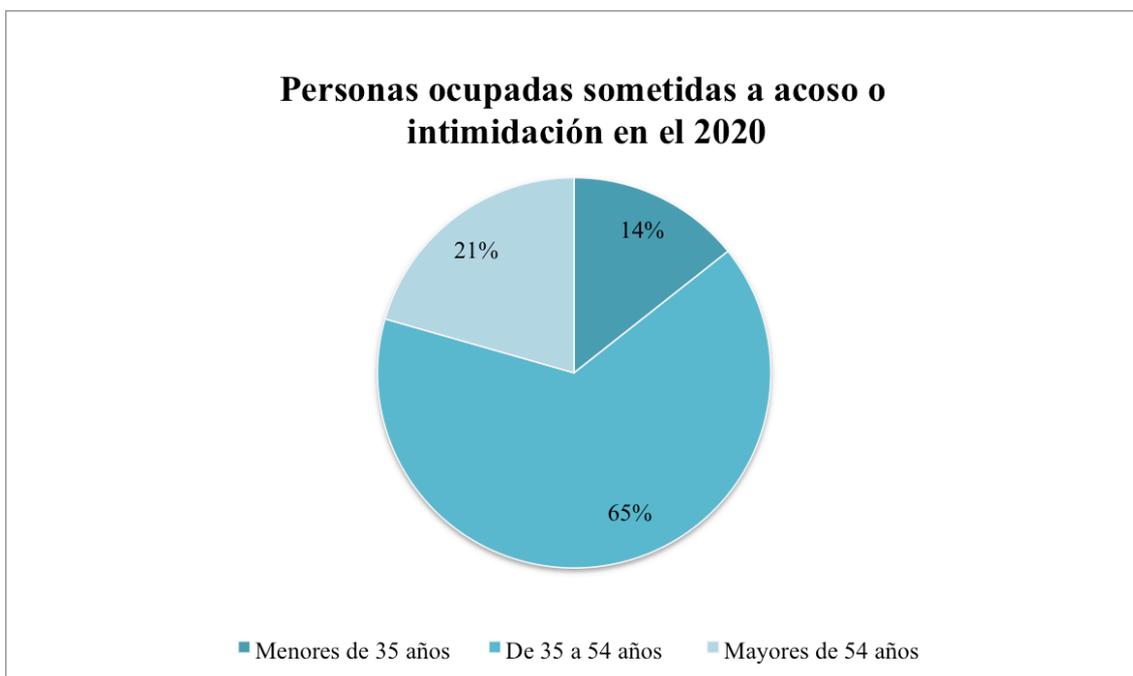
Tal y como se ha expuesto, las mujeres sufren más conductas constitutivas de acoso o intimidación en términos de valores absolutos que los hombres. Recurriendo adicionalmente a los valores porcentuales, el 0,56% de los hombres ocupados en el 2020 estuvieron sometidos a acoso o intimidación, frente al 0,80% de las mujeres en las mismas condiciones laborales y sometidas a iguales tratos. Siguiendo este método de

valoración de resultados, también puede afirmarse una mayor recepción por parte del colectivo femenino de este factor perjudicial.

Si la atención es focalizada a la forma en que se reparten las personas de ambos sexos en términos de edad, se hace evidente de nuevo el cúmulo de las mismas en las dos franjas de edad consecutivas de entre los 35 a los 54 años. La suma de ambos grupos de edad sin diferenciación por sexo alcanza la cantidad de 83.800 personas, la cual encierra el 65,16% del total de 128.600.

Figura 9

Personas ocupadas sometidas a acoso o intimidación en el 2020 distribuidas según el grupo de edad.



Fuente: elaboración propia.

Estableciendo una discriminación por cuestión de sexo, los individuos de entre 35 y 54 años representan el 59,74% de mujeres (41.700 personas) y el 71,59% de hombres (42.100 personas) que afirmaron hallarse bajo la realidad contemplada por esta variable.

2.3. Trato difícil con clientes, pacientes, alumnos, etc.

El 16% de las personas ocupadas que declararon haber estado expuestas a factores adversos para su bienestar mental afirmó haber sufrido un trato difícil con terceras personas intervinientes en su ámbito laboral, tales como clientes, pacientes o alumnos. Dicho porcentaje supone un valor absoluto de 1.414.600 personas y el 7,37% de la población total de personas ocupadas.

La diferenciación por sexos indica que esa cuantía total está conformada en un 54,25% por mujeres y en un 44,75%, por hombres, lo que supone 781.500 personas y 633.100 personas respectivamente. Estos resultados indican en valores porcentuales que un 8,91% de las mujeres y un 6,07% de los hombres ocupados en el 2020 han sufrido a lo largo del año este tipo de factor perjudicial para su salud y bienestar mental.

Figura 10

Personas ocupadas sometidas a situaciones de trato difícil con terceras personas en el 2020 según el sexo.



Fuente: elaboración propia.

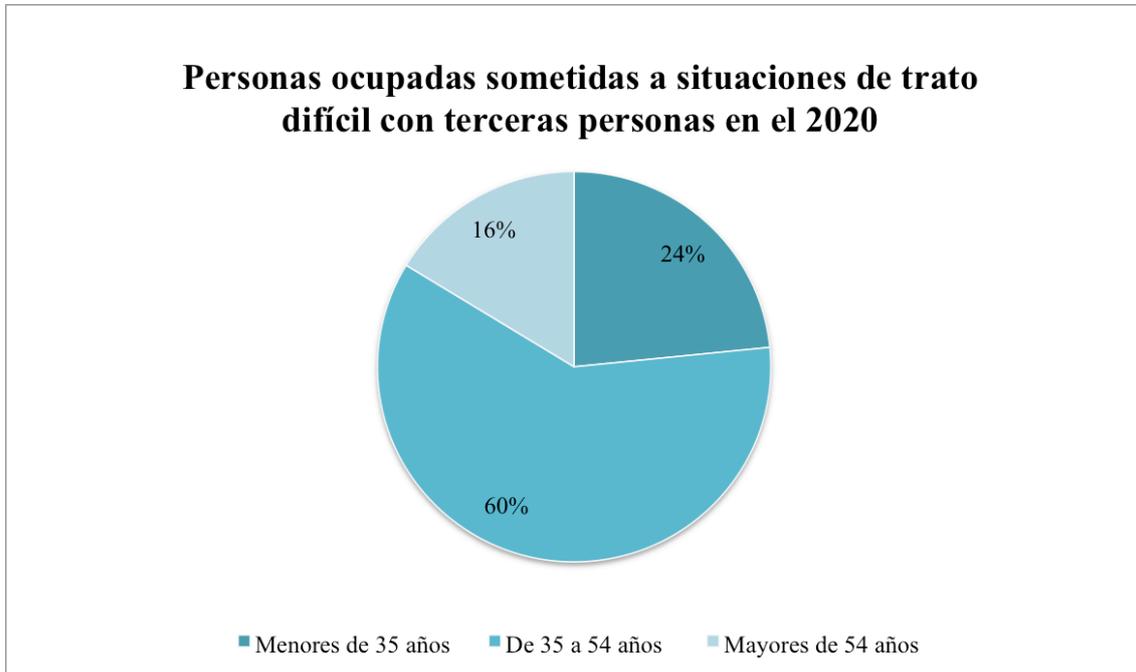
Se puede observar, de nuevo, que las mujeres están sometidas en una mayor proporción a esta condición gravosa en el desarrollo de su trabajo. Esta realidad coincide con la expuesta por el informe de EUROFOUND. Dicho informe, además, situaba como origen de esta diferencia entre sexos que las mujeres tuviesen un mayor contacto con terceros en razón del tipo de puestos de trabajo que suelen ostentar -en gran medida en el sector de ventas y servicios- (Eurofound, 2017).

Tal y como ya se ha observado en el análisis pertinente de los dos factores anteriores – *violencia o amenaza de violencia y acoso e intimidación*- también existe un acumulación de los casos de trato difícil con terceras personas en aquellas personas trabajadoras de entre 35 y 54 años.

Del 1.414.600 de personas que afirmaron sufrir este factor de trato difícil con terceros, 849.200 personas se localizan dentro de la horquilla de edad anteriormente mencionada –dividida en dos intervalos-, lo cual supone un 60,03%. Se pueden encontrar 451.600 mujeres y 397.000 hombres en dicha horquilla, lo que indica un 57,78% y un 59,94% respectivamente del total de mujeres y hombres subyugados a este tipo de trato.

Figura 11

Personas ocupadas sometidas a situaciones de trato difícil con terceras personas en el 2020 en función de los grupos de edad.



Fuente: elaboración propia.

Una vez observada la panorámica europea y la nacional de forma separada, puede surgir la cuestión en el lector acerca de si lo enunciado por ambas converge en la realidad de nuestro país. Dicha convergencia supondría que en España se realizase una investigación focalizada en el sector sanitario para contrastar si efectivamente es un ámbito de la sociedad tan castigado como se declara a nivel europeo.

Además de esta coincidencia, dentro de este mismo sector podría examinarse la concurrencia de las evidencias halladas a nivel nacional mediante la encuesta de la EPA. Dichas evidencias a contrastar serían dos: en primer lugar, si las mujeres son víctimas en mayor medida que los hombres de comportamientos sociales adversos - excepto para el supuesto concreto de violencia o amenazas de violencia-. La segunda de ellas versaría sobre la distribución del número de víctimas en función de la edad. Concretamente, se podría comprobar si la población de entre 35 a 54 años que trabaja en el sector sanitario es la que mayor hostilidad recibe.

De forma adicional, podría observarse si el *mobbing* descendente o *bossing* es la tipología más habitual dentro de este ámbito.

Estas cuatro posibles hipótesis conforman un importante campo de investigación sobre el que no se ha arrojado luz recientemente. La relevancia de la situación del *mobbing* en España y la falta de dedicación de recursos y tiempo en los últimos años suponen la combinación idónea para querer ahondar sobre este tema. El origen de la segunda parte del presente trabajo es precisamente esta idoneidad.

SEGUNDA PARTE: TRABAJO EMPÍRICO

CAPÍTULO IV. FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO CUANTITATIVO

Esta parte del trabajo describe el método de estudio cuantitativo que se ha llevado a cabo en esta segunda parte de la investigación. Para ello, en primer lugar, se formulan los objetivos que se pretenden alcanzar, así como el tipo de metodología utilizada. Del mismo modo, en segundo lugar, se explica cómo se caracteriza la población y la muestra auscultada, además de las magnitudes de ambas.

1. ENUMERACIÓN DE LOS OBJETIVOS

Tal y como se ha expuesto al final del anterior capítulo y tras hacer una revisión de la literatura, se ha descubierto un *gap* no cubierto y que relaciona tres campos del objeto de estudio: el hostigamiento recibido por los profesionales del sector sanitario, el género predominante de las víctimas, la distribución de las mismas en función de los intervalos de edad y el tipo de hostigamiento laboral mayoritario.

Se pretende llenar este vacío de información en el ámbito del *mobbing* ocurrido en el sector sanitario español mediante un análisis cuantitativo. Así, los **objetivos generales** de este estudio persiguen lo siguiente:

- 1) Observar si las personas pertenecientes al sector sanitario son víctimas del hostigamiento laboral
- 2) Identificar el género de la mayoría de las personas perseguidas
- 3) Determinar si existen agrupaciones significativas de personas damnificadas en alguno de los intervalos de edad establecidos
- 4) Comprobar si el *mobbing* descendente o *bossing* es el tipo predominante

Dichos objetivos, se materializan en los siguientes **objetivos cuantitativos**:

- 1) Cuantificar el número de personas afectadas por el *mobbing* en el sector sanitario

- 2) Medir la cantidad de víctimas de cada uno de los comportamientos constitutivos de *mobbing* y verificar si las mujeres saturan todos los tipos, a excepción de la violencia o las amenazas de violencia
- 3) Averiguar si existe una concentración significativa de víctimas en el intervalo de los 35 a 54 años de edad
- 4) Calcular el número de personas que sufre *mobbing* por parte de compañeros o compañeras en una mayor posición jerárquica y comparar con la magnitud de víctimas de los otros dos tipos de *mobbing*

Las **variables** a estudiar en relación a cada uno de tres objetivos cuantitativos concretados con anterioridad son: (1) número de personas que han sufrido *mobbing* en el sector sanitario en razón del (2) género, (3) edad, (4) tipo de conducta soportada, (5) la frecuencia con la que se sufre el acoso, (6) puesto de trabajo propio de la persona acosada, (7) puesto de trabajo de la persona persecutora, (8) tipo de jornada laboral y (9) región territorial.

2. DEFINICIÓN DEL UNIVERSO O POBLACIÓN

Para definir de forma correcta el universo o población del estudio, se ha de atender a dos planos: uno descriptivo y otro cuantitativo.

2.1. Plano descriptivo

El primer plano requiere construir una descripción del individuo al que va dirigido el cuestionario de tal manera que permita reconocer qué persona será tomada en cuenta y qué persona será excluida. Para esta descripción se ha hecho uso de cuatro **variables socio demográficas**:

- 1) La edad. Se requiere tener al menos 16 años, en tanto que es la edad mínima para acceder a trabajar en el sector sanitario.
- 2) El género. Interesa obtener respuestas del género masculino y el femenino, así como de cualquier otro.
- 3) El sector laboral. Serán tomadas en cuenta aquellas personas que ejerzan o hayan ejercido su actividad profesional dentro del marco del sector sanitario y no

únicamente el personal calificado como sanitario *per se*. A modo de ejemplo son enumerados diferentes puestos de trabajo que se consideran dentro de este sector a pesar de no ser personal sanitario: la persona que vela por la seguridad del hospital o clínica, el personal administrativo, el personal auxiliar de enfermería, los celadores y las celadoras, el personal de hostelería y el de mantenimiento.

- 4) El ámbito geográfico. Se considerarán a todas las personas que residan actualmente en el territorio español o que hayan residido en el mismo al ejercer su actividad profesional. Adicionalmente, será tomada en cuenta su distribución por Comunidades y Ciudades Autónomas.

Si se tienen en consideración todas las variables anteriores de forma conjunta, puede definirse el universo del trabajo cuantitativo como aquellas personas –mujeres, hombres o de cualquier género-, mayores de 16 años que trabajen o hayan trabajado en el sector sanitario español y residan o hayan residido en España al trabajar en dicho sector.

2.2. Plano cuantitativo

El segundo plano a desarrollar para hacer una definición válida del universo es de naturaleza cuantitativa, lo que significa distinguir cuántas personas encajan en la definición enunciada previamente en el plano descriptivo.

Puesto que no hay disponibles datos de las personas que realizan labores distintas de la sanitaria dentro de este sector, se tomará como referencia el número de individuos que el INE sitúa en esta actividad en el último trimestre del 2021. Al acudir a los datos de este Instituto, se puede observar que la cantidad asciende a 1.268.300 personas (INE, 2022). La población, por tanto, es calificada como **infinita** al superar el límite de 100.000 personas.

3. DEFINICIÓN DE LA MUESTRA

Han de tenerse en cuenta tres aspectos con el fin último de determinar la muestra de este trabajo cuantitativo: el alcance de la misma, la selección y el tamaño. Los tres primeros subapartados que se exponen a continuación versarán sobre dichos aspectos.

En el cuarto subapartado, se pasa a analizar la forma que ha tomado la muestra según las distintas variables descriptivas enunciadas en el apartado primero del presente capítulo.

3.1. Alcance

Puesto que no se ha establecido ninguna condición o limitación adicional a las características descriptoras de la población, se entiende que no existe un alcance restringido. Este será completamente abierto, lo que significa que podrá formar parte de la encuesta toda persona que cumpla con los parámetros del universo del estudio.

3.2. Selección

El proceso de selección de una muestra conlleva tres niveles de decisión relativos a la estratificación, la aleatoriedad y el número de etapas a llevar a cabo.

En cuanto al primer nivel relativo a la posible existencia de estratos o no en la propia muestra, se ha optado por elegir a los sujetos encuestados sin implantar **ningún tipo de proporcionalidad**. Dicha decisión supone que son considerados todos aquellos sujetos que han contestado a la encuesta y pertenezcan adicionalmente a la población.

Respecto a la aleatoriedad, el segundo nivel, cabe incidir en que a pesar de que la generalidad de los individuos que conforman el universo tenían posibilidad de ser elegidos para contestar a la encuesta, ha existido una elección por cierta **conveniencia**. Esto es así porque la encuesta fue lanzada principalmente por las personas del núcleo familiar de la autora del trabajo, quienes desarrollan su actividad profesional en el sector sanitario. De forma paralela, la propia autora fue recurriendo a distintos individuos de su propia *net* de los que tenía constancia que también desarrollaban su labor en dicho sector.

Puede afirmarse, por ende, que los círculos sociales en los que la encuesta fue lanzada no eran totalmente aleatorios. Todas las personas que respondieron tenían algún tipo de relación social bien con la familia de la autora, o bien con ella misma.

El tercer y último nivel de la selección de la muestra se refiere al número de etapas que han sido implementadas para hacer dicha selección. Puesto que únicamente se ha llevado a cabo una única fase, la muestra es calificada como **monoetápica**.

3.3. Tamaño

El número total de personas que ha respondido a la encuesta es de 342. Esta cantidad inicial se ha visto reducida en 23 personas como consecuencia del cribado y lectura de las respuestas. Se pueden establecer 3 grupos de motivos por los que dichos individuos no han sido considerados.

El motivo principal por el que ha sido descartada la mayor parte de esta cantidad, concretamente 12 sujetos, es por contestar negativamente a la pregunta de filtro planteada al inicio de la encuesta, lo que supone su no pertenencia al universo del trabajo.

La incongruencia entre lo expuesto en la pregunta de filtro y la pregunta de control ha sido el segundo motivo que ha llevado a la no observancia de lo expuesto por 10 personas. Dicha incongruencia podía tomar dos formas: la respuesta positiva a la pregunta de filtro con la consiguiente respuesta negativa a la pregunta de control y viceversa.

El tercer motivo que ha llevado a la supresión del grupo de contestaciones emitidas por una persona es el considerar como inválidas las respuestas dadas a las preguntas semicerradas, donde se le daba la oportunidad de poder escribir libremente. La falta de realidad y seriedad en las mismas, hace que se considere el resto de contestaciones como poco fiables.

Así, teniendo en cuenta el número de 23 agentes descartados de la suma total de 342, la muestra queda conformada por **319 personas**.

3.4. Variables

Este subapartado está destinado a profundizar en las características de la muestra. Para conocer dichas particularidades de la población muestral se acude a las 5 variables

sociodemográficas y descriptivas establecidas en el apartado primero de la ficha técnica: el género, la edad, el puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la localización geográfica.

Con el fin del realizar el correspondiente análisis de cada una de las variables, se hace uso de la herramienta **Jamovi** para los cálculos estadísticos y de la herramienta **Excel** para la elaboración de las gráficas de apoyo de dichos cálculos.

3.4.1. Género

Si se utiliza el género como criterio de diferenciación de los individuos que conforman la muestra de 319 personas, se pueden distinguir dentro de la misma 88 personas que corresponden al género masculino, 229 personas pertenecientes al género femenino y 2 personas que manifiestan tener un género distinto a los dos previos.

Tabla 2

Tabla de frecuencias de la variable "género".

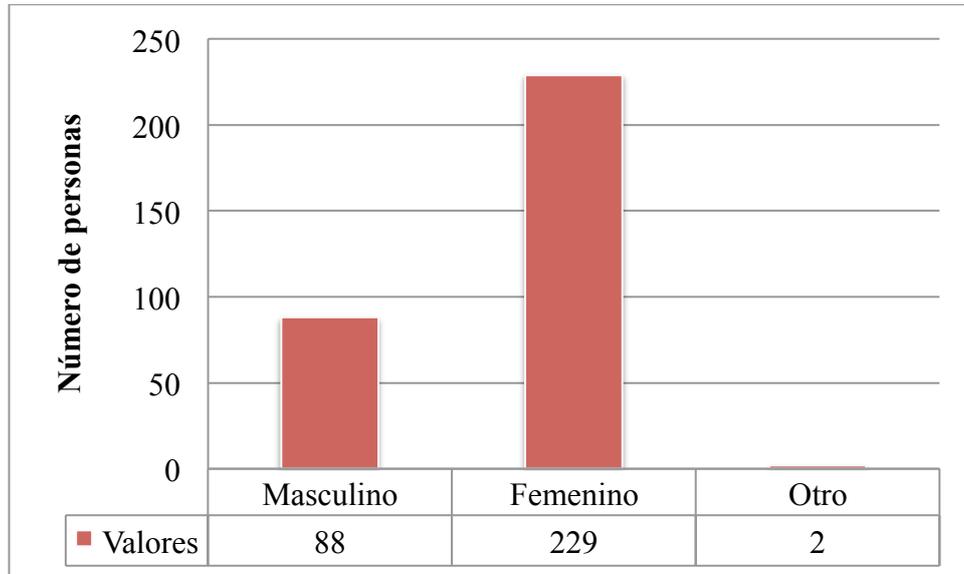
Género	Valores	% del total	% acumulado
Masculino	88	27,6 %	27,6 %
Femenino	229	71,8 %	99,4 %
Otro	2	0,6 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

Tal y como podemos observar en la Tabla 2, dichas cantidades suponen un 27,6%, un 71,8% y un 0,6% respectivamente de la población muestral total. Estas mismas se encuentran representadas en la Figura 12.

Figura 12

Composición de la muestra en función del género.



Fuente: elaboración propia.

Por tanto, existe, una importante proporción de sujetos del género femenino, llegando a superar incluso el 70% de la cuantía integral.

3.4.2. Edad

La muestra de la encuesta, en términos de edad, está dividida en 5 intervalos. Si se focaliza la atención en la Tabla 3, puede observarse cuántas personas están clasificadas dentro de cada una de las horquillas de edad.

En primer lugar, 42 personas manifiestan encontrarse ubicadas en el correspondiente a las personas de entre 16 y 24 años, lo que equivale a un 13,2% de las 319 personas que conforman el total.

Tabla 3

Tabla de frecuencias de la variable "edad".

Intervalos	Valores	% del total	% acumulado
16-24	42	13,2 %	13,2 %
25-34	91	28,5 %	41,7 %
35-44	70	21,9 %	63,6 %
45-54	55	17,2 %	80,9 %
55 o más	61	19,1 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

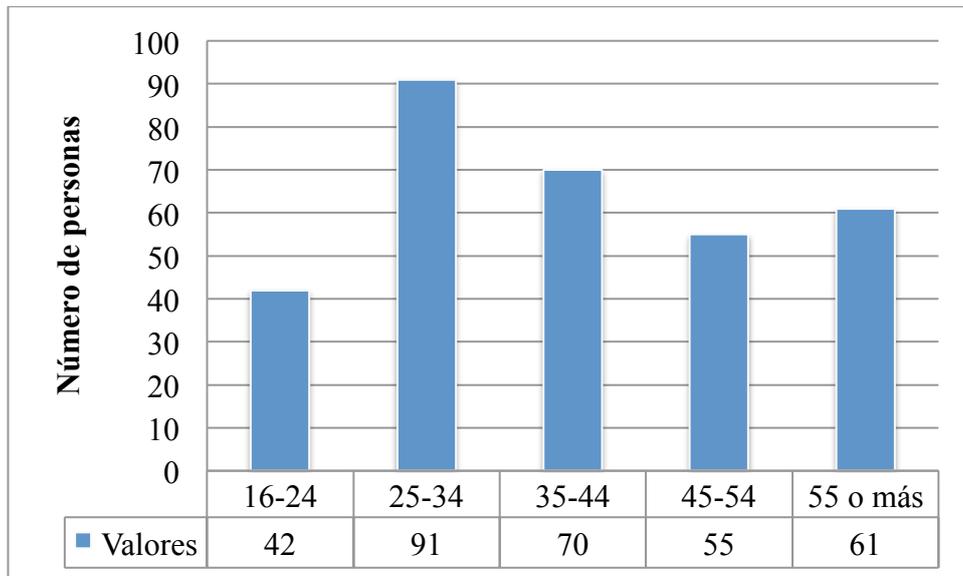
El intervalo de entre los 25 y los 34 años, posicionado en el segundo lugar, concentra al 28,5% del total de la muestra, esto es, a 91 personas. Esta significativa agrupación hace que sea, con diferencia, el intervalo de mayor tamaño de los 5.

La cantidad de sujetos que manifiestan encontrarse en el tercer intervalo –aquel que recoge a las personas de entre 35 y 44 años- es menor que en el caso anterior, llegando a los 70. A pesar de ser más reducida, su proporción respecto al total alcanza el 20%, situándose concretamente en el 21,9%.

La cuarta horquilla mantiene el descenso a la baja y sitúa dentro de sus límites de edad de entre los 45 y los 54 años al 17,2% de la población muestras, esto es, a 55 individuos.

Figura 13

Distribución de la muestra en función de los intervalos de edad.



Fuente: elaboración propia.

Así, si se sigue lo reflejado por la Figura 13, pueden clasificarse los grupos de edad de mayor a menor número de personas de la siguiente manera:

- 1° Intervalo de 25 a 34 años
- 2° Intervalo de 35 a 44 años
- 3° Intervalo de 45 a 54 años
- 4° Intervalo de 55 años o más
- 5° Intervalo de 16 a 24 años

3.4.3. Puesto de trabajo propio

La pregunta planteada en la encuesta en relación a esta variable era semicerrada, de tal manera que se les otorgaban 13 opciones cerradas y una última opción abierta –*otro*– donde poder escribir su puesto de trabajo en el caso de que no estuviese recogido en ninguna de las categorías anteriores.

Tabla 4

Tabla de frecuencias de la variable “puesto de trabajo propio”.

Puesto de trabajo	Valores	% del total	% acumulado
Personal directivo	8	2,5 %	2,5 %
Personal médico	134	42,0 %	44,5 %
Personal de farmacia	1	0,3 %	44,8 %
Personal de fisioterapia	16	5,0 %	49,8 %
Profesional de psicología	4	1,3 %	51,1 %
Personal de enfermería	85	26,6 %	77,7 %
Auxiliares de enfermería	31	9,7 %	87,5 %
Personal Técnico Sanitario	17	5,3 %	92,8 %
Personas celadoras	4	1,3 %	94,0 %
Personal de administración	8	2,5 %	96,6 %
Personal de limpieza	3	0,9 %	97,5 %
Personal de mantenimiento	5	1,6 %	99,1 %
Personal de vigilancia	1	0,3 %	99,4 %
Otro	2	0,6 %	100,0 %

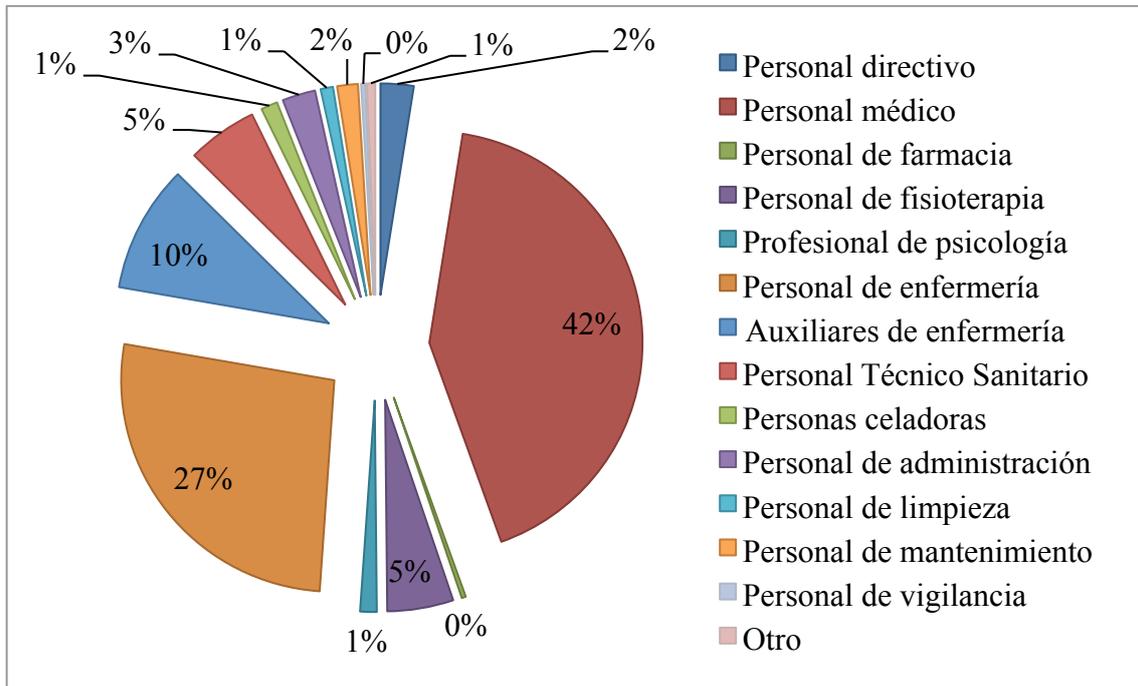
Fuente: Jamovi (2021)

Si se atiende a las respuestas dadas, se puede señalar la existencia de estas mismas en la totalidad de clases planteadas en la propia encuesta, incluso aquellas no consideradas como personal sanitario pero sí pertenecientes al sector. Además, 2 personas marcan la opción abierta. La primera de ellas expresa que su puesto de trabajo era de gerocultora. La segunda muestra que su vida laboral llegó a su fin y que actualmente se encuentra jubilada.

Es destacable el alto número de personas, concretamente 134, que manifiestan pertenecer a la categoría de personal médico. Con dicha cantidad, esta clase de puesto de trabajo se convierte en el mayoritario de la muestra, llegando a representar más del 40% de la misma –en concreto un 42%-.

Figura 14

Distribución de la muestra en función del tipo de puesto de trabajo.



Fuente: elaboración propia.

El segundo grupo mayoritario es el integrado por el personal de enfermería que, simbolizando el 26,6% de la muestra, recoge a 85 individuos. El tercer y cuarto grupo ostentan un tamaño muy similar, habiendo una diferencia de una persona entre uno y otro, exactamente 17 y 16 personas. Estos grupos son los de personal técnico sanitario y personal de fisioterapia de manera respectiva.

Debajo del 10% del total muestral, pueden encontrarse las categorías de personal directivo, personal de farmacia, personal de psicología, personas celadoras, de administración y aquellas personas pertenecientes a los servicios subcontratados dentro del sector sanitario, tales como la limpieza, la hostelería o la vigilancia.

3.4.4. Tipo de jornada laboral

De entre las cuatro modalidades de jornada laboral a seleccionar en la encuesta, el 72,4% de las respuestas –las cuales se materializan en 231 personas- corresponden a la tipología de completa, esta es, aquella jornada laboral de entre 34 y 40 horas a la semana.

Tabla 5

Tabla de frecuencias de la variable “jornada laboral”.

Tipo de jornada laboral	Valores	% del total	% acumulado
Reducida	1	0,3 %	0,3 %
Parcial	29	9,1 %	9,4 %
Completa	231	72,4 %	81,8 %
Más de 40 horas semanales	58	18,2 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

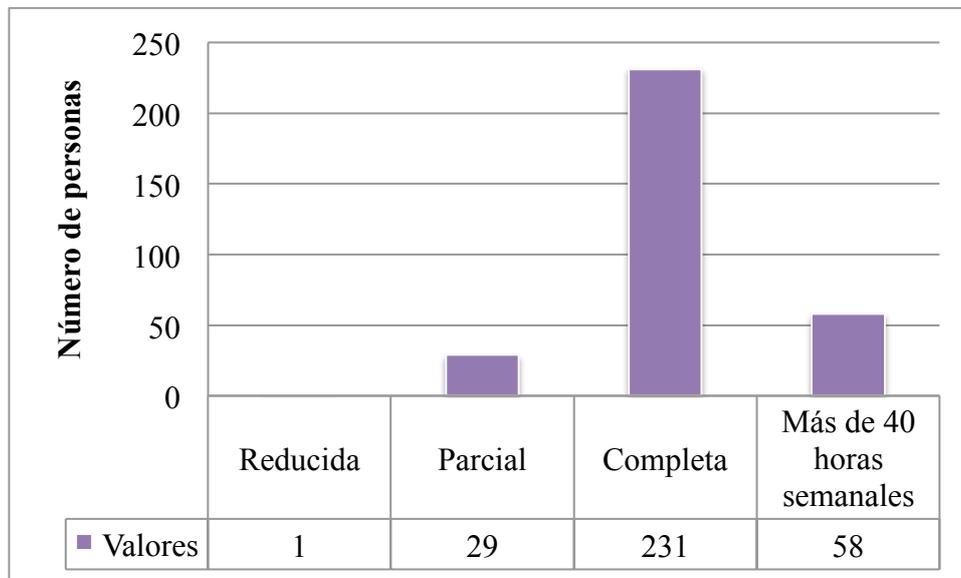
Cerca de una cuarta parte de esa cantidad de 231 personas -58-, en cambio, afirman que su el tiempo dedicado al trabajo semanalmente supera las 40 horas. Así, un 18,2% del total de la muestra tendrán este tipo de jornada.

Si se divide entre 2 esa cantidad de 58 personas, se obtiene el número exacto de individuos con una jornada laboral de tipo parcial. Siguiendo con esto, 29 personas trabajan entre 19 y 34 horas a la semana, lo que supone un 9,1% respecto de las 319 respuestas de la encuesta.

Únicamente 1 persona declara tener una jornada laboral inferior a las 19 horas semanales. Como consecuencia, el porcentaje de respuestas que indican una jornada reducida es del 0,3% del total.

Figura 15

Distribución de la muestra en función del tipo de jornada laboral.



Fuente: elaboración propia.

Tras lo expuesto y siguiendo lo reflejado por la Figura 15, el tipo de jornada mayoritario es la completa, seguida por la propia de más de 40 horas semanales. En tercer y cuarto lugar se encuentran las modalidades de jornada parcial y la reducida.

3.4.5. Región territorial

La pregunta formulada en la encuesta con el objetivo de conocer la ubicación geográfica únicamente se enfocó a aquellas personas que previamente hubiesen afirmado sufrir una situación de hostigamiento laboral. Es por este motivo por el que se cuenta con la información relativa a la localización de 214 personas y no la propia de la muestra en su totalidad.

Tabla 6

Tabla de frecuencias de la variable "localización geográfica".

Comunidad Autónoma	Valores	% del total	% acumulado
Andalucía	10	4,7 %	4,7 %
Principado de Asturias	2	0,9 %	5,6 %
Canarias	5	2,3 %	7,9 %
Castilla-La Mancha	97	45,3 %	53,3 %
Castilla y León	9	4,2 %	57,5 %
Cataluña	5	2,3 %	59,8 %
Comunidad Valenciana	4	1,9 %	61,7 %
Extremadura	6	2,8 %	64,5 %
Galicia	2	0,9 %	65,4 %
Comunidad de Madrid	59	27,6 %	93,0 %
Región de Murcia	14	6,5 %	99,5 %
Comunidad Foral de Navarra	1	0,5 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

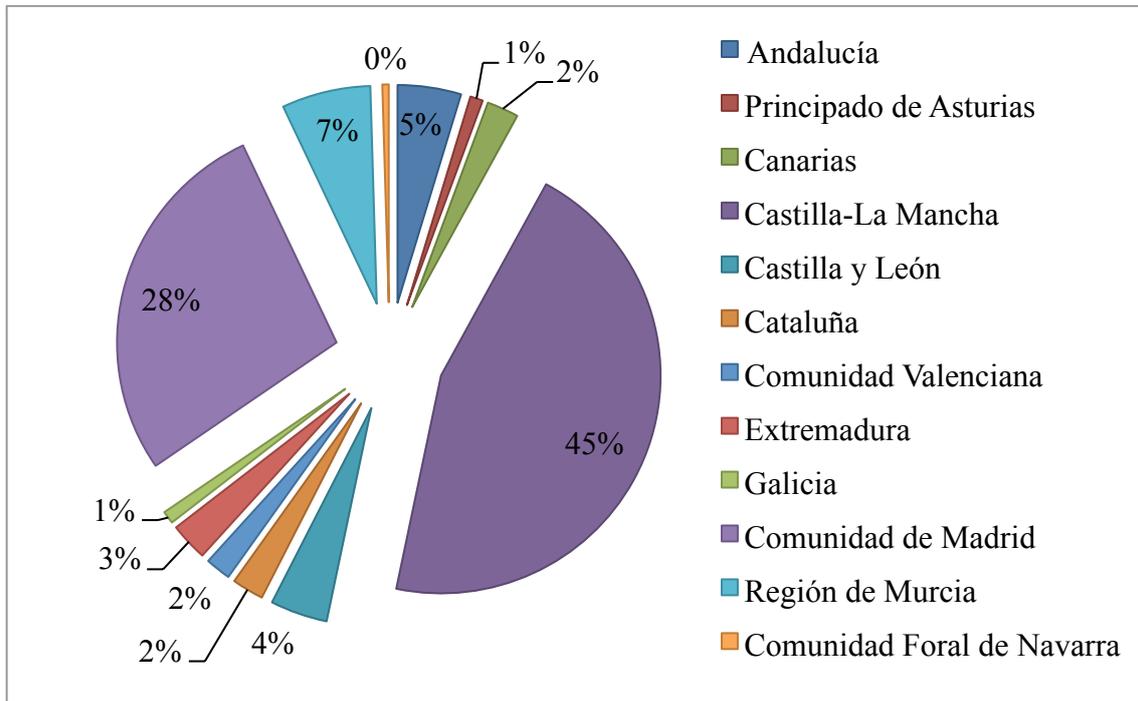
Cerca de la mitad de las personas que afirman haber sido víctimas del *mobbing* ubican en Castilla-La Mancha el centro de trabajo donde lo sufrieron. Así, estos 97 individuos hacen que la región manchega concentre el mayor número de personas hostigadas respecto del total, en concreto un 45,3%.

La Comunidad de Madrid es la segunda región en términos de agrupación de víctimas de hostigamiento laboral con una cantidad de 59, representando así el 27,6% del total nacional.

Cabe hacer un apunte antes de proseguir con el resto de ámbitos geográficos. Tal y como se expone en el apartado próximo del presente Capítulo, la elección de la muestra ha sido por cierta conveniencia y precisamente Castilla-La Mancha y la Comunidad de Madrid son los puntos donde la encuesta ha circulado más.

Figura 16

Distribución de las víctimas de mobbing en función de la localización geográfica.



Fuente: elaboración propia.

Castilla-La Mancha y la Comunidad de Madrid son seguidas por la Región de Murcia, cuyo número de casos asciende a los 14 y supone un 6,5%. Si se continúa en el sur del país, puede encontrarse la cuarta región en términos de magnitud de víctimas. Concretamente, en Andalucía se ubica el 4,7% del general, lo que se materializa en 10 personas.

Pueden clasificarse por debajo del nivel de 10 víctimas las siguientes Comunidades Autónomas: el Principado de Asturias, Canarias, Castilla y León, Cataluña, la Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia y la Comunidad Foral de Navarra.

4. DESCRIPCIÓN DE LA TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS

Los tres objetivos generales enunciados, tal y como ha podido apreciarse al convertirlos en objetivos cuantitativos, son susceptibles de medir. Precisamente el fin de un análisis cuantitativo es la recolección de información objetivamente medible para su posterior tratamiento y obtención de resultados mediante el uso de herramientas estadísticas. Es por ello, por lo que se ha llevado a cabo esta técnica de naturaleza **cuantitativa** para la presente investigación.

Puesto que ya se ha establecido el tipo y el número de personas a las que se les ha dirigido las preguntas, el siguiente paso a explicar es especificar qué herramienta cuantitativa o encuesta ha sido puesta en marcha. La encuesta, en este estudio concreto, pertenece al grupo de las denominadas **ad-hoc** en tanto que se ha diseñado especialmente para alcanzar los objetivos previamente delimitados.

Dentro del grupo de ad-hoc, podemos establecer una segunda diferenciación en función de dos criterios. El primer criterio, que hace referencia a la forma en que se ha establecido el contacto entre los sujetos y la entrevistadora, determina que la encuesta puede ser clasificada en el subtipo de **autoadministrada** en tanto que no existe la figura física de la entrevistadora en el momento de contestar a la encuesta. Concretamente, se ha construido un tipo de encuesta autoadministrada híbrida con elementos propios de la modalidad online y el *Mobile Marketing Research*.

Por un lado, como característica de la online encontramos que el cuestionario se ha hecho llegar a los sujetos a través de tres redes sociales, concretamente *WhatsApp*, *Facebook* e *Instagram*. Por otro lado, las respuestas se han realizado utilizando el móvil puesto que son redes sociales a las que fundamentalmente se accede a través de este aparato electrónico.

Si se acude al segundo criterio de sistematización, relativo al grado de concreción de las preguntas formuladas, la encuesta se cataloga como **estructurada**. Esta categorización implica que el cuestionario está totalmente estandarizado, lo que resulta en una serie de cuestiones idénticas y en el mismo orden para todas las personas que conforman la muestra.

Existe una gran cantidad de ventajas asociadas al lanzamiento de una encuesta online que se pueda contestar desde el teléfono móvil. La primera de ellas está relacionada con el factor tiempo. La encuesta online permite hacer llegar la encuesta en poco tiempo y recibir las respuestas de forma inmediata a su envío. La segunda de ellas es el coste monetario nulo que conlleva gracias a las plataformas gratuitas que te permiten realizar una encuesta de estas características, como es el caso de *Google Forms*.

Del mismo modo, al adoptar la forma de mensaje de *WhatsApp*, publicación fija de *Facebook* e *Insta Story* de *Instagram* se le otorga una gran flexibilidad al sujeto para responder. Este podrá acceder al cuestionario en el momento que elija, sin necesidad de paralizar su quehacer para poder responder. Como cuarta y última ventaja se encuentra la posibilidad de alcanzar a personas que se encuentran físicamente en un ámbito territorial distinto al de la persona que entrevista.

Paralelamente, también han de considerarse los inconvenientes propios de este tipo de cuestionario. No existe un control real de las personas que están contestando al cuestionario, de tal manera que no se puede asegurar que pertenezca a la población interesada ni que está contestando de forma sincera.

También es posible la existencia de un sesgo respecto a la población de estudio pues puede que solo respondan aquellas personas que tienen más tiempo libre o que utilizan más el móvil. Se puede entender como último inconveniente la imposibilidad de profundizar en las respuestas incompletas o confusas dadas por la persona encuestada.

Una vez realizada la ponderación de las conveniencias y desventajas de esta tipología cruzada, se consideró que los beneficios superaban con creces a los posibles riesgos. Por ello, se decidió poner en marcha el cuestionario siguiendo un modelo híbrido online y *Mobile Marketing Research*.

Tras haber sido elegida la metodología del estudio y el medio por el que la encuesta se va trasladar a la muestra, es necesario diseñar las preguntas que van a conformar el cuestionario en sí.

La primera que se puede encontrar es clasificada como una pregunta filtro puesto que su finalidad es asegurar que la persona que está contestando a la encuesta cumple con las características propias de la población. Todas las contestaciones relativas a las demás preguntas dadas por los individuos que hayan negado esta primera no serán tenidas en cuenta al no cumplir con los requisitos para ser considerado muestra. En este sentido, la cuestión es: ¿usted trabaja o ha trabajado con anterioridad en el sector sanitario?

Así mismo, las preguntas de control tienen el objetivo de verificar la veracidad de otra respuesta emitida previamente por la persona encuestada. Con esta misma meta se plantea la novena pregunta del cuestionario respecto de la primera, cuyo tenor literal dice lo siguiente: ¿considera usted que su actividad laboral pertenece al sector de la salud? Las contestaciones emitidas en la primera y novena preguntas serán cotejadas para comprobar la congruencia entre lo expuesto en ambas. Aquella persona que difiera en lo expuesto en las dos cuestiones será descartada por no quedar lo suficientemente claro su pertenencia al universo objeto del estudio.

Pueden hallarse, del mismo modo, numerosas preguntas de clasificación que otorgan datos útiles para establecer agrupaciones de respuestas dentro de la propia muestra. Teniendo en cuenta las cuestiones planteadas, se pueden hacer grupos en función del género, la edad, la ubicación geográfica y el tipo de jornada laboral ostentada por el agente entrevistado.

CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS Y RESULTADOS

Esta quinta sección del trabajo tiene como finalidad adentrarse en los 4 objetivos marcados en el Capítulo IV y darles respuesta a través del uso del instrumento estadístico **Jamovi** y de **Excel**.

El análisis de cada uno de los objetivos consta de 2 partes: una descriptiva y otra explicativa. La primera de ellas está enfocada a resumir y describir los datos obtenidos a través de la encuesta. Para tal fin, se utilizan análisis estadísticos de frecuencias, medidas de posición –como la media y la moda-, y medidas de dispersión. La segunda se centra en estudiar las posibles relaciones entre las variables planteadas. Con esta meta serán utilizados los análisis bivariantes de tabulación cruzada y la diferencia de medias. De forma adicional, todos los anteriores análisis van acompañados de gráficos.

1. OBJETIVO 1: CUANTIFICAR EL NÚMERO DE PERSONAS AFECTADAS POR *MOBBING* EN EL SECTOR SANITARIO

1.1. Análisis descriptivo

Si se atiende al contenido de la Tabla 7, se puede averiguar observar el resultado de respuestas afirmativas y negativas que las personas encuestadas han emitido ante la pregunta de si han sufrido hostigamiento laboral a lo largo de su vida profesional.

Tabla 7

Tabla de frecuencias de la variable “mobbing”.

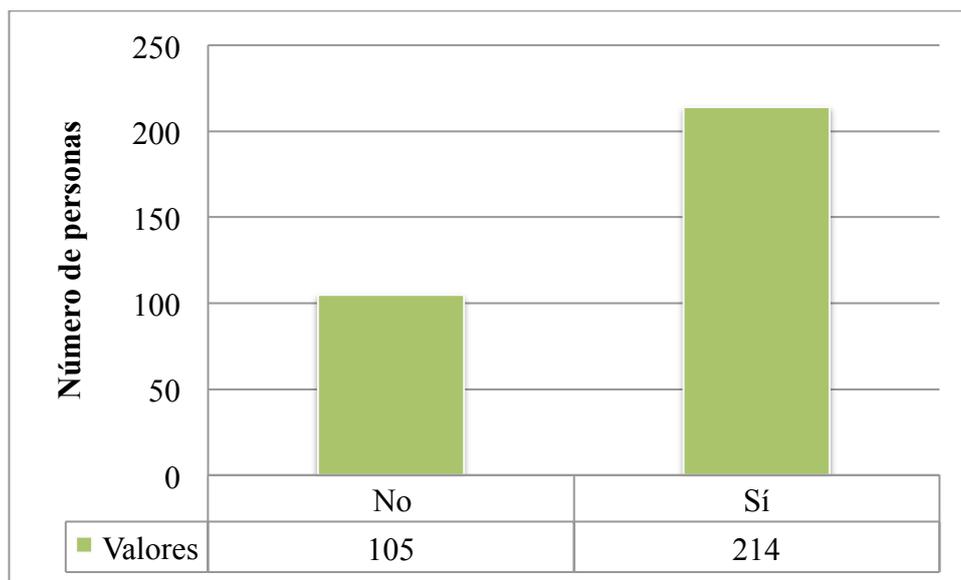
<i>Mobbing</i>	Valores	% del total	% acumulado
No	105	32,9 %	32,9 %
Sí	214	67,1 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

Dicha tabla indica que cerca de un 70% de la muestra de la encuesta, exactamente un 67,1%, contesta afirmativamente a la citada cuestión. Por tanto, como consecuencia de esta información, se considera que existen 214 víctimas de *mobbing* dentro de la población muestral de 319 personas. Los individuos restantes, esto es, 105 personas y el 32,9% del total, afirman no haber estado sometidos a tales situaciones en su ambiente de trabajo.

Figura 17

Respuestas positivas y negativas ante la pregunta relativa a haber sufrido mobbing.



Fuente: elaboración propia.

Cabe destacar la no coincidencia entre el número de respuestas negativas a la pregunta relativa a haber sufrido hostigamiento laboral -105- y el número de personas que marcaron la opción de *nunca* al determinar la periodicidad con las que se daban las situaciones de *mobbing* -102-.

Tabla 8

Tabla de frecuencias de la variable “periodicidad”.

Periodicidad	Valores	% del total	% acumulado
Nunca	102	31,97 %	31,97 %
Una vez	63	19,75 %	51,72 %
Muchas veces	134	42,01 %	93,73 %
Mensualmente	5	1,57 %	95,30 %
Semanalmente	3	0,94 %	96,24 %
Diariamente	12	3,8 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

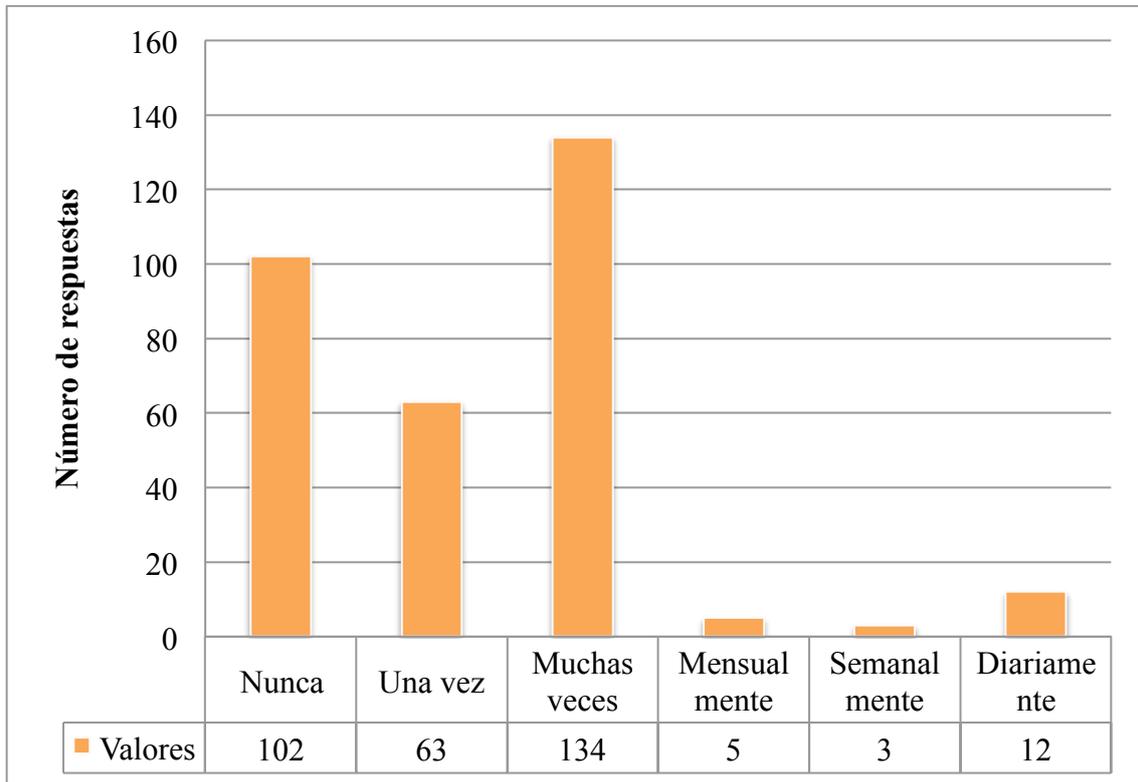
Las tres personas que marcan el *no* en la primera pregunta, pero no el *nunca* en la segunda pregunta parecen tener distintos motivos para su incoherencia. Una de ellas marcó la opción de *una vez*, por lo que se podría llegar a entender que sí ha sido receptora de comportamientos hostiles por parte de las personas de su trabajo, pero no los admite como tales primeramente cuando se le pregunta directamente. Sí los identifica cuando en la pregunta anterior a la periodicidad se le presenta una batería de conductas negativas. Solamente una vez que se ha concretado lo que es el *mobbing* a través de acciones, esta persona admite haberlos presenciado en primera persona.

Las otras dos personas ofrecen la misma respuesta: diariamente. Dicha contestación puede llevar a entender que ambos individuos se refieren a que sus compañeros y compañeras les tratan debidamente y que no sufren *mobbing* a diario.

Cerca del 20% de la muestra poblacional afirma haber sido receptora de comportamientos constitutivos de acoso laboral una única vez, lo que se cuantifica en 63 víctimas. Este porcentaje se ve duplicado en el siguiente nivel de periodicidad, encontrando así un 42,01% del total –concretado en 134 personas- que exponen la vivencia de múltiples episodios de *mobbing*.

Figura 18

Periodicidad con la que es sufrido el mobbing.



Fuente: elaboración propia.

Estos altos porcentajes de concentración en un mismo nivel caen significativamente al llegar a aquellos que indican un menor espacio temporal entre episodio y episodio, como puede ser el marcado por un mes o por una semana. Son 5 personas las que sitúan dicho lapso en un mes y 3 personas las que lo ubican en una semana, componiendo ambas frecuencias el 1,57% y el 0,94% del total respectivamente.

Es altamente significativa la agrupación de personas en el nivel de periodicidad diaria. Tal y como indica la Tabla 18, 12 víctimas son objeto de acciones hostiles hacia su propia persona todos los días.

1.2. Análisis explicativo

Para conocer cómo interacciona la variable *mobbing* con las de género, puesto de trabajo propio y tipo de jornada laboral se lleva a cabo una tabulación cruzada y una prueba Chi cuadrado por cada relación.

1.2.1. Interacción entre la variable *mobbing* y la variable género

La Tabla 9 expone la tabla de contingencia propia del cruce de estas dos variables. Esta misma nos indica la frecuencia de los seis grupos que se forman al converger el género y la posibilidad de haber sufrido *mobbing*.

Se puede apreciar que más de la mitad del grupo mayoritario según el género – concretamente 158 de las 229 personas que lo conforman-, esto es, el femenino, admite haber sido víctima de psicoterror en el ámbito laboral. Frente a este número, la cantidad de 71 personas de género femenino exhibe no haber estado sometida a dicha situación.

En relación al género masculino, segundo grupo con mayor número de personas en función de este criterio diferenciador, ocurre el mismo fenómeno. Más de la mitad del mismo -54 de las 88 personas totales de género masculino- han respondido afirmativamente la pregunta relativa a haber vivido *mobbing*. Únicamente serán 34 personas las que, dentro de este grupo, se declaren libres de esta experiencia.

Si se atiende al grupo minoritario formado por dos personas cuyo género no es el masculino ni el femenino, los resultados son reveladores. Ambos sujetos contestaron que sí a la cuestión que les hacía considerarse víctimas de hostigamiento laboral.

Tabla 9

Tabla de contingencia de las variables mobbing y género.

<i>Mobbing</i>	Género			Total
	Masculino	Femenino	Otro	
No	34	71	0	105
Sí	54	158	2	214
Total	88	229	2	319

Fuente: Jamovi (2021)

A continuación, se realiza la prueba con el estadístico Chi cuadrado para comprobar que las variables se distribuyen teniendo en cuenta sus proporciones en la muestra.

Tabla 10

Prueba Chi cuadrado de las variables mobbing y género.

χ^2 Tests			
	Value	df	p
χ^2	2,66	2	0,264
N	319		

Fuente: Jamovi (2021)

Puesto que el valor de la p asociado al Chi cuadrado (χ^2) es mayor que 0,05 – exactamente tiene un valor de 0,264- se puede afirmar que no existe una relación entre la variable *mobbing* y género y que las diferencias que se dan entre ambos grupos se deben al azar.

1.2.2. *Interacción entre la variable mobbing y la variable puesto de trabajo propio*

Al atender a la información contenida en la Tabla 11 relativa al cruce estas dos variables, se puede observar cómo se han repartido las respuestas afirmativas y negativas en relación al *mobbing* en los distintos grupos de puestos de trabajo.

Tabla 11

Tabla de contingencia de la variables mobbing y puesto de trabajo propio.

Puesto de trabajo propio	Mobbing		Total
	No	Sí	
Personal directivo	3	5	8
Personal médico	41	93	134
Personal de farmacia	0	1	1
Personal de fisioterapia	11	5	16
Profesional de psicología	2	2	4
Personal de enfermería	20	65	85
Auxiliares de enfermería	11	20	31
Personal Técnico Sanitario	8	9	17
Personas celadoras	2	2	4
Personal de administración	2	6	8
Personal de limpieza	3	0	3
Personal de mantenimiento	0	5	5
Personal de vigilancia	0	1	1
Otro	2	0	2
Total	105	214	319

Fuente: Jamovi (2021)

Debe destacarse que han contestado que sí a la pregunta relacionada con haber recibido comportamientos hostigadores más de la mitad del total del personal médico, de enfermería, de auxiliares de enfermería, técnico sanitario y de administración.

En los supuestos de personal de farmacia, mantenimiento y vigilancia, todas las personas pertenecientes a los mismos declaran ser víctimas de *mobbing*.

Las contestaciones negativas y positivas tienen la misma proporción en el personal de psicología y las personas celadoras, yendo en ambos casos dos respuestas para el sí y dos respuestas para el no.

El personal de fisioterapia y de limpieza suponen los dos únicos niveles en los que las respuestas negativas superan a las respuestas positivas. Cabe decir que en el grupo del personal de limpieza y en el formado por las personas que no se encasillaban en ninguna clasificación anterior existe unanimidad en cuanto a no haber sido hostigados.

De nuevo, se acude al estadístico χ^2 para conocer cómo es la relación entre estas dos variables.

Tabla 12

Prueba Chi cuadrado de las variables mobbing y puesto de trabajo propio.

χ^2 Tests			
	Value	df	p
χ^2	29,6	13	0,005
N	319		

Fuente: Jamovi (2021)

Tal y como se puede observar, el valor de la p asociado al Chi cuadrado es 10 veces menor que 0,05, lo cual indica que sí existe una relación entre la variable *mobbing* y la variable puesto de trabajo propio. El fenómeno del hostigamiento laboral no se

distribuye igual entre los distintos grupos de puestos de trabajo. Hay diferencias entre dichos grupos a la hora de afirmar haber sufrido episodios de psicoterror.

1.2.3. Interacción entre la variable *mobbing* y la variable *jornada laboral*

La tabulación cruzada de dichas variables se encuentra calculada en la Tabla 13.

Esta misma comienza por indicar que la única persona con una jornada laboral reducida es víctima del hostigamiento laboral. Aunque en el siguiente tipo de jornada no exista un 100% de respuestas afirmativas, el porcentaje se acerca al 50%. Así 14 de las 19 personas con jornada laboral parcial marcan el sí a la pregunta sobre el *mobbing*.

La cantidad de personas con jornada completa que responde afirmativamente supera el 50% y se acerca al 70% con 158 contestaciones en este sentido respecto del total de 231 personas pertenecientes al grupo de jornada laboral entre 34 y 40 horas semanales.

Para la tipología de jornada laboral de más de 40 horas semanales, las contestaciones positivas superan el 70% al alcanzarse la cifra de 41 respuestas positivas de las 58 generales.

Se puede apreciar, por tanto, una tendencia creciente en la proporción de respuestas afirmativas conforme se va aumentando las horas que componen la jornada laboral.

Tabla 13

*Tabla de contingencia de las variables *mobbing* y *jornada laboral*.*

Jornada laboral	Mobbing		Total
	No	Sí	
Reducida	0	1	1
Parcial	15	14	29
Completa	73	158	231
Más de 40 horas semanales	17	41	58
Total	105	214	319

Fuente: Jamovi (2021)

Para conocer si el crecimiento paulatino al incrementar las horas que trabajan las personas está fundamentado en la lógica estadística o simplemente se debe a una cuestión del azar se hace uso de la Prueba Chi cuadrado.

Tabla 14

Prueba Chi cuadrado de las variables mobbing y jornada laboral.

χ^2 Tests			
	Value	df	p
χ^2	5,66	3	0,129
N	319		

Fuente: Jamovi (2021)

Como consecuencia de que el valor de la p asociada al estadístico Chi cuadrado es mayor que el umbral de 0,05, puede afirmarse que el crecimiento de la proporción de personas que sufren *mobbing* conforme se aumenta su jornada laboral es fruto del azar. No existe una relación diferente con la variable *mobbing* entre los distintos grupos de tipos de jornada laboral.

2. OBJETIVO 2: MEDIR LA CANTIDAD DE VÍCTIMAS EN CADA UNO DE LOS COMPORTAMIENTOS CONSTITUTIVOS DE *MOBBING* Y VERIFICAR SI LAS MUJERES SATURAN TODOS LOS TIPOS A EXCEPCIÓN DE LA VIOLENCIA O LAS AMENAZAS DE VIOLENCIA

Las opciones de comportamientos constitutivos de hostigamiento laboral que se daban a elegir en la encuesta y que serán examinados a continuación son, por un lado, los tres que se han estudiado como tales en el Capítulo III al evaluar la EPA: violencia o amenazas de violencia, acoso o intimidación verbal y trato difícil. Si bien es cierto que en la EPA, la variable de trato difícil también incluía a terceros ajenos al ámbito

corporativo, en esta encuesta solo se considera aquel proveniente de compañeros y compañeras de trabajo.

Por otro lado, se incorporan conductas no contempladas en tal estudio del INE. Tales son las actitudes humillantes, la atención sexual no deseada o la opción abierta de *otro*, que daba la posibilidad de escribir libremente al encuestado. La justificación de las dos primeras se encuentra en la consideración de las mismas como potenciales para minar el bienestar mental de una persona. El porqué de la posibilidad de manifestar opciones diferentes a las planteadas radica en querer darle una libertad total al encuestado para responder de forma tan personal como desee.

2.1. Análisis descriptivo

Seguidamente, son expuestos los porcentajes y frecuencias de cada una de las actuaciones a las que se ha hecho alusión, que son consideradas subvariables de la variable principal “tipo de conducta”.

2.1.1. Violencia o amenazas de violencia

De las 319 personas que contestaron a la encuesta y fueron consideradas muestra poblacional, 7 afirman haber recibido violencia o amenazas de violencia hacia su persona, lo que representa el 2,2% del total.

Tabla 15

Tabla de frecuencia de la subvariable “violencia o amenazas de violencia”.

Respuesta	Valores	% del total	% acumulado
No	312	97,8 %	97,8 %
Sí	7	2,2 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

2.1.2. Acoso o intimidación verbal

Las respuestas afirmativas aumentan respecto al supuesto anterior para el supuesto del acoso o intimidación verbal, alcanzando el 25,5% de la muestra. Este porcentaje se cuantifica en valores enteros como 81 personas.

Tabla 16

Tabla de frecuencias de la subvariable “acoso o intimidación verbal”.

Respuesta	Valores	% del total	% acumulado
No	238	74,5 %	74,5 %
Sí	81	25,5 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

2.1.3. Trato difícil

La tendencia creciente en cuanto a las respuestas positivas a los diferentes comportamientos se mantiene. Casi la mitad de la muestra, concretamente el 48,4% de la misma, que se traduce en 154 individuos, admite haber experimentado una relación complicada con las personas que conforman su ámbito laboral.

Tabla 17

Tabla de frecuencias de la subvariable “trato difícil”.

Respuesta	Valores	% del total	% acumulado
No	165	51,6 %	51,6 %
Sí	154	48,4 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

2.1.4. Actitudes humillantes

Un alto número de víctimas identifica la humillación como un sentimiento vivido en primera persona como consecuencia de la acción de una persona perteneciente a su entorno laboral. Dicha cuantía rebasa la centena y se sitúa en los 116 casos, rozando así el 40% del total de personas que contestaron al cuestionario.

Tabla 18

Tabla de frecuencias de la subvariable “actitudes humillantes”.

Respuesta	Valores	% del total	% acumulado
No	203	63,5 %	63,5 %
Sí	116	36,5 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

2.1.5. Atención sexual no deseada

La magnitud de víctimas disminuye considerablemente al hacer referencia a la atención sexual no deseada si se compara con las cantidades de tres dígitos asociadas a los comportamientos anteriores. El 6% de las 319 personas encuestadas consideran haber sido sujetas a atención sexual no deseada, lo que implica la existencia de 19 sucesos de estas características.

Tabla 19

Tabla de frecuencias de la subvariable “atención sexual no deseada”.

Respuesta	Valores	% del total	% acumulado
No	300	94,0 %	94,0 %
Sí	19	6,0 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

2.1.6. Otro

Del total de 319 personas que conforman la muestra, 2 de ellas deciden aportar en este apartado del cuestionario otras actitudes que habían sufrido y no están fielmente reflejadas en las 5 opciones anteriores que se les habían presentado. Este 0,6% de la población muestral expone 2 respuestas diferentes: la primera, escribe la palabra despotismo y, la segunda, introduce el término de maltrato.

Tabla 20

Tabla de frecuencias de la subvariable “otro comportamiento”.

Respuesta	Valores	% del total	% acumulado
No	317	99,4 %	99,4 %
Sí	2	0,6 %	100,0 %

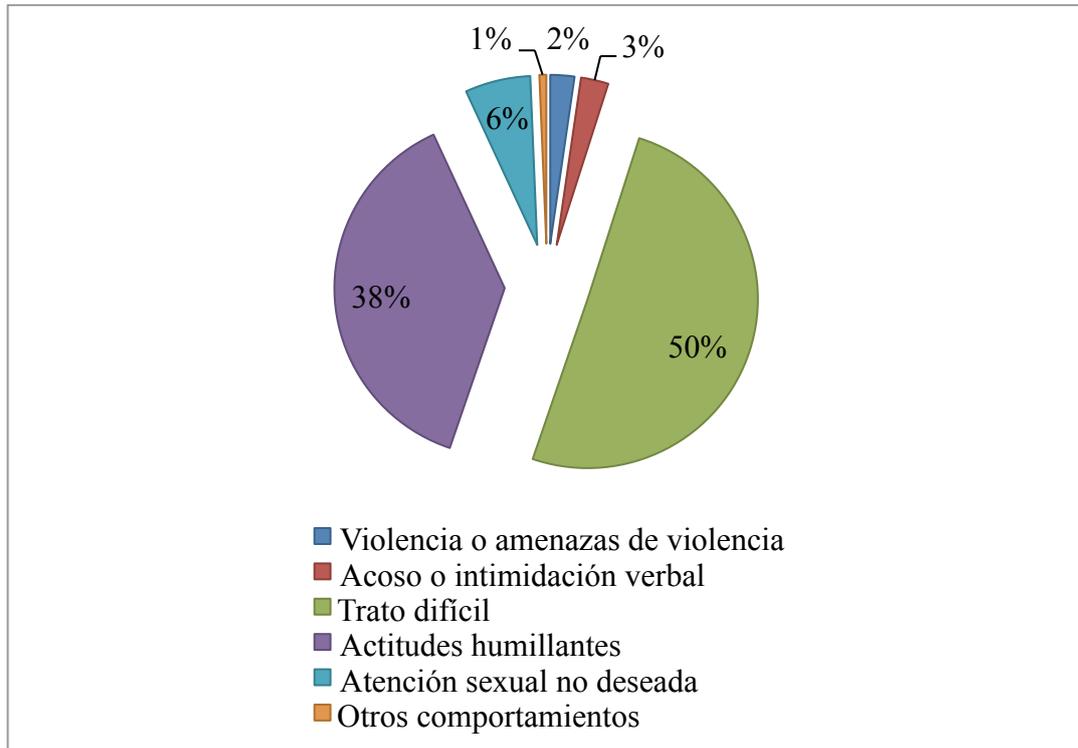
Fuente: Jamovi (2021)

Si se cuenta el total de respuestas afirmativas, estas alcanzan la cifra de 306, llegándose a acumular varias en una misma persona. Cabe destacar significativamente los casos de 3 individuos en los que se acumulan 4 afirmaciones y alegan haber vivido en primera persona todos los comportamientos constitutivos de *mobbing* a excepción del relativo a la violencia o amenazas de violencia. Adicionalmente, hay otros 2 supuestos que van más allá incluso y contestan con un sí a haber sido víctima de todas las actuaciones hostigadoras.

La Figura 19 muestra la distribución de las 306 confirmaciones en las diferentes conductas.

Figura 19

Distribución de las respuestas afirmativas en función de los comportamientos.



Fuente: elaboración propia.

2.2. Análisis explicativo

En este segundo apartado relacionado con los comportamientos constitutivos de psicoterror se va a medir estadísticamente el vínculo de todas las formas de esta variable y la propia del género para determinar si en algún caso existe una relación significativa.

Para ello, tal y como se ha hecho en el apartado primero de este Capítulo, se hará uso de la prueba con el estadístico Chi cuadrado. Su resultado será considerado significativo en todos casos en los que el p valor asociado a este estadístico sea menor que 0,05.

Se tendrá como referencia total la submuestra de individuos que contestaron afirmativamente a la pregunta de haber sido víctima de *mobbing* en su ámbito profesional, esto es, 214 personas.

2.2.1. *Violencia o amenazas de violencia*

Mediante el cruce de esta modalidad de la variable comportamiento y la variable género, puede diferenciarse la distribución de las víctimas de violencia o amenazas de violencia según su género.

Del grupo de 55 personas de género masculino que han sufrido alguna modalidad de *mobbing*, únicamente una de ellas marca el sí en este caso, lo que en términos relativos, supone el 1%. Esta cifra se ve quintuplicada en el género femenino, donde se alcanzan las 5 respuestas afirmativas del total de 157 del grupo, representando estas el 3%. En el supuesto de las personas de otro género, el 50% de ellas también se posiciona afirmativamente, esto es, 1 de las 2 que conforman la categoría.

Cabe destacar que, en contraposición con lo expuesto por la literatura, las personas de género masculino que han contestado a esta encuesta no son víctimas en mayor medida de violencia o amenazas de violencia, ni en términos relativos ni en términos absolutos.

Tabla 21

Tabla de contingencia de la subvariable violencia o amenazas de violencia y la variable género.

Género	Violencia o amenazas de violencia		Total
	No	Sí	
Masculino	54	1	55
Femenino	152	5	157
Otro	1	1	2
Total	207	7	214

Fuente: Jamovi (2021)

Con el objetivo de clarificar si la distribución dispar entre los distintos grupos de género se debe a una asociación relevante entre las variables, se realiza la prueba Chi cuadrado.

Tabla 22

Prueba Chi cuadrado de la subvariable violencia o amenazas de violencia y la variable género.

χ^2 Tests			
	Value	df	p
χ^2	14,2	2	<,001
N	214		

Fuente: Jamovi (2021)

Puede afirmarse que existe una relación significativa entre la subvariable violencia o amenazas de violencia y la variable género. De tal manera, ser una persona de un género u otro afecta en la predisposición a sufrir este tipo de conductas. El género influye en ser víctima de violencia o amenazas de violencia y viceversa.

2.2.2. Acoso o intimidación verbal

Las 81 personas encuestadas que afirman haber sido receptoras de acoso o intimidación verbal se reparten de la siguiente manera en función de su género: 17 individuos del género masculino, 63 individuos del género femenino y 1 individuo de género distinto al binario. En términos relativos, estas cantidades suponen el 30%, el 40% y el 50% respectivamente del total de personas que conforman los grupos de género.

Por tanto, aunque en términos absolutos, las mujeres perciban más acoso o intimidación verbal, la proporción es mayor en el caso de las personas con género no masculino ni femenino.

Tabla 23

Tabla de contingencia de la subvariable acoso o intimidación verbal y la variable género.

Género	Acoso o intimidación verbal		Total
	No	Sí	
Masculino	38	17	55
Femenino	94	63	157
Otro	1	1	2
Total	133	81	214

Fuente: Jamovi (2021)

Se va a hacer uso del estadístico Chi cuadrado para discernir si las distintas distribuciones que se presentan en los diferentes grupos en cuanto a la vivencia de este tipo de conductas se deben al género, el cual condiciona su existencia.

Tabla 24

Prueba Chi cuadrado de la subvariable acoso o intimidación verbal y la variable género.

χ^2 Tests			
	Value	df	p
χ^2	2,39	2	0,302
N	214		

Fuente: Jamovi (2021)

No puede decirse que se dé una relación estadística entre la subvariable acoso o intimidación verbal y la variable género puesto que el valor asociado a la p es menor que 0,05. A pesar de que las proporciones en los tres grupos de género sean diferentes, no hay ninguna fundamentación que las explique. Las variaciones se deben a razones del azar.

2.2.3. *Trato difícil*

El 72% de la muestra que declara ostentar unas relaciones con sus compañeros y compañeras está formado en su gran mayoría por mujeres, concretamente por 114. Esta cantidad materializa el 73% del número total de mujeres víctimas de hostigamiento laboral en cualquiera de sus formas.

El género masculino contribuye al grupo de respuestas positivas con 39 individuos, lo que supone el 71% del número total de hombres víctimas de hostigamiento laboral en sus distintas modalidades.

El grupo de personas de género no binario mantiene su proporción en 50%, con una persona contestando que sí siendo 2 en total.

Al contrario de lo ocurrido con la situación de la subvariable acoso o intimidación verbal, tanto en sentido absoluto como en sentido proporcional, el género femenino ostenta los mayores valores de víctimas de trato difícil.

Tabla 25

Tabla de contingencia de la subvariable trato difícil y la variable género.

Género	Trato difícil		Total
	No	Sí	
Masculino	16	39	55
Femenino	43	114	157
Otro	1	1	2
Total	60	154	214

Fuente: Jamovi (2021)

De nuevo, la prueba Chi cuadrado es utilizada para conocer más acerca del fundamento de estos repartos dispares entre los conjuntos de género.

Tabla 26

Prueba Chi cuadrado de la subvariable trato difícil y la variable género.

χ^2 Tests			
	Value	df	p
χ^2	0,541	2	0,763
N	214		

Fuente: Jamovi (2021)

Las proporciones desiguales de experimentación de situaciones de trato difícil no tienen sustento estadístico. El valor de la p superior al 0,05 indica la no relación significativa entre la variable género y la subvariable trato difícil. No existe ninguna asociación particular entre ambas.

2.2.4. Actitudes humillantes

El número de contestaciones afirmativas que confirman la condición de persona perjudicada por actitudes humillantes desciende si es comparado con el número propio de la subvariable trato difícil. A pesar de ser una cantidad más pequeña, las 116 respuestas de afirmación representan el 54% del total muestral que contestó que sí a la segunda pregunta del cuestionario.

El género no binario sigue manteniendo la proporción del 50% con una respuesta positiva de las dos totales. Por su parte, cerca del 44% de las personas de género masculino admiten la presencia de actitudes humillantes en su contra -24 de 55-.

Y en último lugar, el porcentaje de mujeres que asienten al ser preguntadas por la vivencia de este comportamiento escala al 57%, con 91 respuestas afirmativas de las 158 totales. Por tanto, el género femenino vuelve a encabezar la proporción de víctimas.

Tabla 27

Tabla de contingencia de la subvariable actitudes humillantes y la variable género.

Género	Actitudes humillantes		Total
	No	Sí	
Masculino	31	24	55
Femenino	66	91	158
Otro	1	1	2
Total	98	116	214

Fuente: Jamovi (2021)

A pesar de que las frecuencias de esta subvariable giran en torno al 50% en mayor o menor medida para los tres grupos, se procede al sometimiento de las mismas a la prueba Chi cuadrado. Esto se debe a que las asociaciones entre variables no siempre son fácilmente observables a simple vista.

Tabla 28

Prueba Chi cuadrado de la subvariable actitudes humillantes y la variable género.

χ^2 Tests			
	Value	df	p
χ^2	3,21	2	0,201
N	214		

Fuente: Jamovi (2021)

Una vez que se ha hallado el respaldo matemático, puede confirmarse que las diferentes frecuencias de esta subvariable no se deben a una interacción notable respecto a la variable género.

2.2.5. Atención sexual no deseada

Los supuestos de *mobbing* materializado en atención sexual no deseada no alcanzan las tres cifras, tal y como venía ocurriendo en los dos comportamientos anteriores. Las 19 víctimas de este comportamiento, que suponen un 9% del total submuestrial de 214 personas, son en su mayoría mujeres, exactamente 17.

A esta cifra –el 90% de las 19 víctimas- se le suman 2 víctimas más, siendo cada una de un género diferente. La víctima masculina personifica el 1% del total de personas hostigadas de este género. Sin embargo, la víctima de género no femenino o masculino encarga el 50% del grupo.

Así, se reitera la situación en la que las mujeres dominan en valores absolutos y relativos el número de víctimas de un tipo de acción hostigadora, siendo en este caso la atención sexual no deseada.

Tabla 29

Tabla de contingencia de la subvariable atención sexual no deseada y la variable género.

Género	Atención sexual no deseada		Total
	No	Sí	
Masculino	55	1	56
Femenino	139	17	156
Otro	1	1	2
Total	194	19	214

Fuente: Jamovi (2021)

No puede afirmarse que la distribución 90%, 5% y 5% sea fruto de una correlación estadística entre la subvariable atención sexual no deseada y la variable género. Para poder formular tal tesis es requerido el aval de un p valor menor que 0,05.

Tabla 30

Prueba Chi cuadrado de la subvariable atención sexual no deseada y la variable género.

χ^2 Tests			
	Value	df	p
χ^2	8,32	2	0,016
N	214		

Fuente: Jamovi (2021)

Ya realizados los cálculos y obtenida la magnitud necesaria, puede enunciarse que sí existe una asociación significativa estadísticamente entre la atención sexual no deseada y el género. Esto significa que el reparto porcentual entre los géneros femenino, masculino y no binario no se debe al azar. La atención sexual no deseada recibida depende del género y viceversa.

2.2.6. Otro comportamiento

Los comportamientos de despotismo y maltrato son introducidos por dos personas de género femenino, tal y como puede observarse al cruzar la subvariable otro comportamiento y la variable género en la Tabla 31. Como consecuencia, el grupo femenino es el único en sufrir otras modalidades de hostigamiento laboral diferentes de las expuestas hasta el momento.

Estas dos mujeres simbolizan el 1% del total de 157 personas del mismo género y víctimas de *mobbing*. Del total submuestal no llegan a alcanzar la cifra del 1%, representando el 0,09%.

Tabla 31

Tabla de contingencia de la subvariable otro comportamiento y la variable género.

Género	Otro comportamiento		Total
	No	Sí	
Masculino	55	0	55
Femenino	155	2	157
Otro	2	0	2
Total	212	2	214

Fuente: Jamovi (2021)

A continuación, para determinar si el hecho de que las dos únicas respuestas de “otro comportamiento” provengan del género femenino tiene su justificación en una relación particular entre ambas, se acude al estadístico χ^2 .

Tabla 32

Prueba Chi cuadrado de la subvariable otro comportamiento y la variable género.

χ^2 Tests			
	Value	df	p
χ^2	0,733	2	0,693
N	214		

Fuente: Jamovi (2021)

El p valor asociado a este estadístico supera casi 14 veces el 0,05. Por esto mismo, ante la cuestión de si el género femenino ostenta una asociación significativa con la subvariable otro comportamiento, la respuesta es negativa. La concentración absoluta de respuestas en el grupo femenino es una cuestión de azar y no tiene fundamento matemático.

3. OBJETIVO 3: AVERIGUAR SI EXISTE UNA CONCENTRACIÓN SIGNIFICATIVA DE VÍCTIMAS EN EL INTERVALO DE LOS 35 A 54 AÑOS DE EDAD

3.1. Análisis descriptivo

Esta modalidad de análisis en relación a los intervalos de edad ha sido realizada con anterioridad en el subapartado concerniente al examen de las variables sociodemográficas y descriptivas de la muestra.

3.2. Análisis explicativo

De la misma manera que se ha hecho para los objetivos anteriores, se acude al análisis de tabulación cruzada de las variables edad y *mobbing* para conocer cómo se relacionan entre ellas.

Tabla 33

Tabla de contingencia de las variables edad y mobbing.

Mobbing	Edad					Total
	16-24	25-34	35-44	45-54	55 o más	
No	13	23	16	16	37	105
Sí	29	68	54	39	24	214
Total	42	91	70	55	61	319

Fuente: Jamovi (2021)

Al observar conjuntamente la información de ambas variables, puede observarse la acumulación de respuestas en sentido afirmativo en los intervalos de edad de los 25 a los 34 años y de los 35 a los 44 años. Las 68 afirmaciones del intervalo de 25 a 34 años suponen el 75% del total de 91 personas que componen dicho grupo. Paralelamente, el 77% del intervalo de 35 a 44 años es considerado víctima de hostigamiento laboral al haber contentado sí 54 personas de un total de 70.

A pesar de que el intervalo de menor edad es el pequeño en número de personas que lo conforman, este supera al tercero mayoritario –el intervalo de 55 o más años- en número de respuestas positivas. Las 29 contestaciones afirmativas representan el 69% del total de 42 personas contenidas en esta horquilla de edad. En cambio, este porcentaje será del 39% para el caso de las 24 respuestas en las 61 personas mayores de 54 años.

Respecto al intervalo de los 45 a los 54 años también cabe recalcar el alto número de afirmaciones. Las 39 afirmaciones hacen que el 71% de un grupo de 55 personas tenga la consideración de víctima de *mobbing*.

Una vez analizadas las distintas distribuciones en los intervalos de edad y buscando dar respuesta al objetivo de este apartado, puede decirse que no existe una concentración significativa de víctimas de *mobbing* en la horquilla de los 35 a los 54 años. Las 125 personas de este grupo se ven superadas en número por las 133 correspondientes a la suma de los intervalos más jóvenes -desde los 16 hasta los 34 años-.

Para determinar si las variaciones en la concentración porcentual de los diferentes intervalos responden a una relación especial entre las variables o si se debe al mero azar, se recurre a la prueba del estadístico Chi cuadrado.

Tabla 34

Prueba Chi cuadrado de las variables edad y mobbing.

χ^2 Tests			
	Value	df	p
χ^2	27,3	4	<,001
N	319		

Fuente: Jamovi (2021)

Puesto que el valor asociado a la p no supera el umbral del 0,05, se considera que la diferencia en las distribuciones entre los distintos intervalos de edad es significativa estadísticamente y que esta se debe a la interacción particular existente entre las variables edad y *mobbing*.

4. OBJETIVO 4. CALCULAR EL NÚMERO DE PERSONAS QUE SUFREN MOBBING POR PARTE DE COMPAÑEROS O COMPAÑERAS EN FUNCIÓN DE LAS POSICIONES JERÁRQUICAS Y DETERMINAR SI EXISTE UN MAYOR NÚMERO DE CASOS DE MOBBING DESCENDENTE O *BOSSING*

4.1. Análisis descriptivo

Para poder comparar las situaciones jerárquicas de la personas hostigadas y las personas hostigadoras es necesario establecer previamente las posiciones de ambos grupos.

La clasificación de las personas perseguidas ya ha sido expuesta en el apartado relativo al análisis de las variables de la muestra. Por tanto, a continuación se realiza la pertinente categorización de las personas persecutoras en función de su puesto de trabajo.

Tabla 35

Tabla de frecuencias de la variable “puesto de trabajo de la persona hostigadora”.

Frecuencia	Valores	% del total	% acumulado
Personal directivo	48	22,4 %	22,4 %
Personal médico	96	44,9 %	67,3 %
Personal de fisioterapia	1	0,5 %	67,8 %
Personal de enfermería	37	17,3 %	85,0 %
Auxiliares de enfermería	12	5,6 %	90,7 %
Personal Técnico Sanitario	8	3,7 %	94,4 %
Personas celadoras	5	2,3 %	96,7 %
Personal administrativo	1	0,5 %	97,2 %
Personal de limpieza	1	0,5 %	97,7 %
Personal de mantenimiento	2	0,9 %	98,6 %
Personal de vigilancia	1	0,5 %	99,1 %
Otro	2	0,9 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

En primer lugar, es importante hacer un apunte en relación a la jerarquía. Los puestos de trabajo se presentan por orden jerárquico, de tal manera que los enunciados primero serán considerados como los niveles superiores. Conforme se van acumulando hacia abajo, el nivel jerárquico va descendiendo. La relación entre puestos está determinada por la ubicación ordinal de ambos: un puesto será superior jerárquicamente que otro si se encuentra por encima de este en la lista y, como consecuencia lógica, un puesto será inferior jerárquicamente que otro si se encuentra por debajo de este en la misma lista.

Así, a modo de ejemplo, una persona perteneciente al nivel de personal de enfermería será superior jerárquicamente que el personal técnico sanitario y que los celadores y celadoras, pero inferior jerárquicamente que el personal de fisioterapia, el personal médico o el personal directivo.

En segundo lugar, puede destacarse que los dos grupos posicionados en la cima jerárquica -el personal directivo y el personal médico- concentran la responsabilidad de casi el 70% del total de casos de *mobbing* de la muestra, específicamente un 67,3%.

El personal médico es el que acumula un mayor número de víctimas, llegando a alcanzar la cifra de 96 personas. Esta cantidad hace que cerca del 45% de las víctimas totales de la muestra reciban las conductas de hostigamiento laboral por parte del personal médico. El resto del porcentaje para llegar hasta el 67,3% se debe a las actuaciones dadas por el personal directivo, las cuales suponen una perturbación en el ámbito laboral para 48 individuos.

Como tercer tipo de puesto de trabajo con el número más alto de casos asociados se encuentra el personal de enfermería con 37 personas y casi un 20% del total de 214 personas hostigadas.

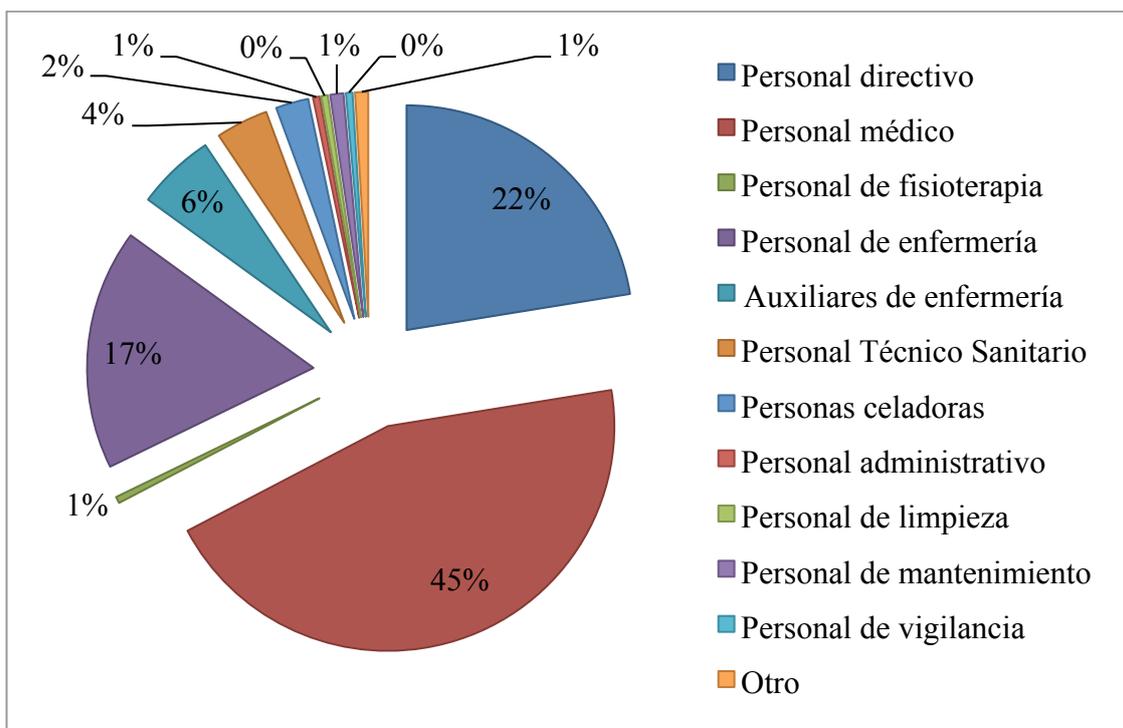
El cuarto grupo que supera las 10 personas, concretamente con 12, que alegan recibir comportamientos hostiles por parte del mismo es el de auxiliares de enfermería. Dicha cantidad hace que se le achaque el 5,6% del total.

Por debajo del umbral de los 10 casos, se encuentran los niveles de la mitad inferior en términos jerárquicos y el personal de fisioterapia, que se ubica en la mitad superior. Dentro de esta subdivisión de niveles en los que existe una menor concentración de casos de *mobbing*, pueden diferenciarse aquellos en los que hay 5 casos -como en el supuesto de las personas celadoras-, en los casos se reducen a 2 –así ocurre en el personal de mantenimiento y la categoría de *otro*- y en los que únicamente existe 1 caso -como en las categorías de personal de fisioterapia, de administración, limpieza y vigilancia-.

Los dos tipos de puestos de trabajo expuestos en la opción abierta de *otro* son el de trabajador social y el de mando intermedio, sin especificar en este último arquetipo a qué área pertenece el mando.

Figura 20

Perfil de las personas hostigadoras según su puesto de trabajo.



Fuente: elaboración propia.

Una vez que ha quedado instaurada la posición de las personas perseguidas y de las perseguidoras, se procede a comparar ambas ubicaciones en cada uno de los casos para conocer qué tipología de *mobbing* se está dando: descendente o *bossing*, horizontal o ascendente. El resultado de estos contrastes de posiciones se encuentran en la Tabla X.

Tabla 36

Tabla de frecuencias del tipo de mobbing.

Niveles	Valores	% del total	% acumulado
-13	1	0,5 %	0,5 %
-10	1	0,5 %	0,9 %
-7	1	0,5 %	1,4 %
-6	3	1,4 %	2,8 %
-4	4	1,9 %	4,7 %
-3	2	0,9 %	5,6 %
-2	3	1,4 %	7,0 %
-1	8	3,7 %	10,7 %
0	108	50,5 %	61,2 %
1	26	12,1 %	73,4 %
2	1	0,5 %	73,8 %
3	6	2,8 %	76,6 %
4	23	10,7 %	87,4 %
5	14	6,5 %	93,9 %
6	4	1,9 %	95,8 %
7	2	0,9 %	96,7 %
9	4	1,9 %	98,6 %
12	3	1,4 %	100,0 %

Fuente: Jamovi (2021)

La Tabla 36 presenta niveles negativos, un nivel 0 y niveles positivos. El número del nivel hace referencia a la cantidad de puestos que separan a la persona persecutora de la

persona perseguida. El signo determina si la diferencia de puestos es hacia arriba o hacia abajo en la pirámide organizacional.

De esta manera, los niveles inferiores a 0 indican los supuestos en los que la persona acosada se encuentra por encima jerárquicamente, esto es, el *mobbing* ascendente. En sentido contrario, los niveles superiores a 0 muestran el *mobbing* por parte de los agentes superiores a sus subordinados. El nivel 0 materializa el *mobbing* horizontal, entre personas del mismo rango.

De manera adicional, es interesante lo que indica el análisis descriptivo de expuesto por la Tabla 37.

Tabla 37

Tabla descriptiva del tipo de mobbing.

	Tipo de <i>mobbing</i>
Media	1,09
Desviación típica	3,12
Mínimo	-13
Máximo	12

Fuente: Jamovi (2021)

La Tabla 37 comienza otorgando información relativa a la media y la cuantifica en 1,09. Esto significa que las personas encuestadas que afirman haber vivido *mobbing*, de promedio, lo han recibido por parte de una persona de jerarquía superior y con una diferencia de 1,09 niveles entre ellas.

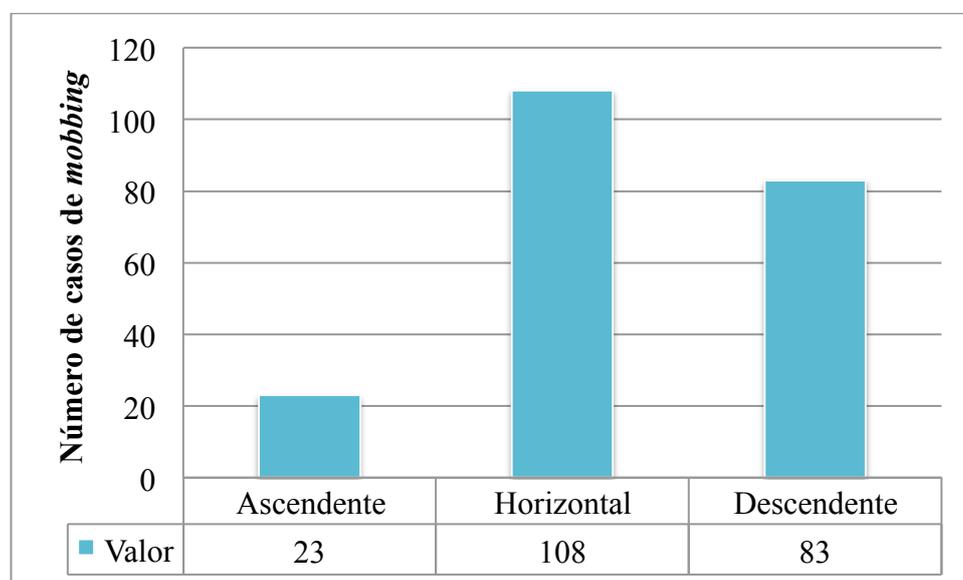
Por otra parte, la Tabla 37 también contempla la desviación típica, una medida de dispersión indica cuánto difieren los datos entre sí. Al darle una cantidad de 3,12 está indicando que la variación normal de una respuesta a otra es de 3,12 niveles jerárquicos. Esta fluctuación se puede considerar poco significativa si se atiende a que el rango de valores posibles de diferencia de niveles es de -15 a 15.

Los dos últimos conceptos de la Tabla 37 hacen referencia al valor máximo y mínimo que toman los datos dentro del intervalo de valores marcado previamente. Tal y como podemos observar, la diferencia positiva más alta es de 12 niveles, esto es, que la persona hostigadora está 12 niveles por encima de la persona hostigada. En contraposición, la diferencia negativa más severa es de 13 niveles, lo que significa que la persona hostigadora está 13 niveles por debajo de la persona hostigada.

Teniendo en consideración la clasificación de las 3 clases de *mobbing* presentada al explicar la Tabla 36, se procede a su agrupación y representación gráfica para una mejor comprensión y profundización de lo expuesto.

Figura 21

Tipos de mobbing dados en la muestra.



Fuente: elaboración propia.

Una vez catalogados los distintos casos de hostigamiento laboral de la muestra, es destacable el alto número de los mismos que se ubican en el tipo horizontal, concretamente la mitad más uno de los 214. Por tanto, al suponer estas 108 víctimas más del 50% del total, cabe decir que el *mobbing* horizontal es el tipo predominante en la muestra.

La anterior afirmación entra en contraposición con lo establecido en la literatura, la cual determinaba el tipo descendente como el más común. Así, damos respuesta a la segunda parte del objetivo del presente apartado.

A pesar de no ser la categoría mayoritaria, el *bossing* o *mobbing* descendente es la segunda más numerosa con un total de 83 personas acosadas por sus superiores jerárquicos, lo que supone casi el 40% del total de víctimas.

El 10% aproximado restante de supuestos viene a manos de los subordinados en contra de sus propios dirigentes. Los 23 casos de esta clase la convierten en la menos usual de las tres.

4.2. Análisis descriptivo

Una vez que ha sido dibujada la distribución general del tipo de mobbing en la muestra poblacional, se pretende averiguar cómo se relacionan las tres categorías del fenómeno con las variables de género y edad.

4.2.1. Interacción entre la variable tipo de mobbing y la variable género

Tabla 38

Tabla descriptiva del tipo de mobbing y la variable género.

	Género	N	Media	Desviación típica
Tipo de <i>mobbing</i>	Masculino	54	1,11	3,86
	Femenino	158	1,10	2,85
	Otro	2	-0,50	2,12

Fuente: Jamovi (2021)

La Tabla 40 muestra la forma en que convergen la variable tipo de hostigamiento laboral y la variable género. Puesto que la primera variable es numérica, la información relativa a su relación también tiene dicha naturaleza.

Así, indica que la media genérica de 1,09 establecida anteriormente en cuanto al número de niveles jerárquicos de diferencia entre persona hostigadora y hostigada cambia de manera leve para los supuestos del género masculino y femenino, que se cuantifican en 1,11 y 1,10 respectivamente. Sin embargo, la variación con la media propia de las personas cuyo género no es el femenino ni el masculino es altamente señalable, al descender esta hasta el -0,50.

Respecto a la desviación típica, ocurre un suceso similar. La calculada para la generalidad de la población muestral se ubica en los 3,12 niveles de diferencia. Esta es superada por los 3,86 niveles establecidos para el género masculino, lo que indica una mayor disparidad entre los datos relativos al tipo de *mobbing* dentro de este grupo. Paralelamente, el género femenino y el grupo que encuadra a las dos personas de otros géneros se localizan por debajo del 3,12, concretamente en el 2,85 y 2,12.

Con el fin de conocer si estas variaciones de la media entre los diferentes grupos suponen una diferencia estadística significativa, se realiza la prueba de diferencia de medias ANOVA.

Tabla 39

Prueba de diferencia de medias One-Way ANOVA.

	F	df1	df2	p
Tipo de <i>mobbing</i>	0,453	2	2,73	0,676

Fuente: Jamovi (2021)

El p valor de la prueba ANOVA supera con creces el límite del 0,05. La consecuencia directa de esto es considerar aleatorio el origen de las diferencias entre las medias de los diferentes grupos en función del género. No se consideran significativas las variaciones ni existen motivos estadísticos que las respalden.

4.2.2. Interacción entre la variable tipo de mobbing y la variable edad

A continuación se procede a esclarecer la relación existente entre estas dos variables. Para comenzar con tal propósito, se expone la Tabla X.

Tabla 40

Tabla descriptiva de las variables tipo de mobbing y edad.

	Edad	N	Media	Desviación típica
Tipo de <i>mobbing</i>	16-24	29	1,00	2,62
	25-34	68	1,12	2,32
	35-44	54	1,24	3,51
	45-54	39	0,77	3,59
	55 o más	24	1,33	4,01

Fuente: Jamovi (2021)

En primer lugar, la atención debe centrarse en la divergencia de las medias de los grupos entre sí y respecto a la media general de la muestra, que se halla en 1,09 niveles. Tan solo el intervalo más joven y el referente a las personas de 45 a 54 años se encuentran por debajo de esta media global con 1 nivel y 0,77 niveles de diferencia entre sus datos, lo que quiere decir que en ambos grupos el *mobbing* tiende más hacia la horizontalidad. En los intervalos restantes la diferencia entre los niveles jerárquicos se acentúa y, como consecuencia lógica, la media crece y, a mayor media, menor horizontalidad.

En segundo lugar y en relación con la disparidad en los datos de las horquillas de edad, serán los tres grupos más longevos los que más se alejen de la magnitud general de 3,12 niveles de variación con unos valores de 3,51, 3,59 y 4,01. Además, cuanto más se incrementa la edad del intervalo, mayor es la desviación típica y, por tanto, la discordancia.

De nuevo, con el fin último de determinar si las variaciones mayores y menores en torno a la media tienen su sustento en una relación estadística entre las variables o si se debe al azar, se deberá acudir al valor de la p dado por la Prueba ANOVA.

Tabla 41

Prueba de diferencia de medias One-Way ANOVA.

	F	df1	df2	p
Tipo de <i>mobbing</i>	0,132	4	79,3	0,970

Fuente: Jamovi (2021)

El p valor, al ser mayor que 0,05, indica que dichas fluctuaciones positivas y negativas en torno al 1,09 no son significativas. El tipo de *mobbing*, por tanto, no se distribuye de forma distinta en los distintos intervalos de edad y las diferencias apreciables entre dichos grupos son consecuencia del mero azar.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

Como culminación del trabajo realizado, se van a presentar sucintamente las siguientes cuestiones: los objetivos, la metodología utilizada, los descubrimientos destacados de la revisión literaria y los resultados del estudio cuantitativo. Adicionalmente, se plantearán posibles limitaciones de la parte empírica, así como investigaciones futuras que podrían tomar como referencia lo aquí expuesto.

Los objetivos del trabajo suponen abarcar el *mobbing* desde una triple perspectiva: conceptual, de contextualización a nivel europeo y nacional y de cuantificación en el sector sanitario nacional.

Si se atiende a lo expuesto por la literatura, podrían destacarse cuatro revelaciones. La primera de ellas advierte sobre la consideración del sector sanitario como el más afectado por *mobbing* en la generalidad de los países europeos. La segunda revela que, también desde la perspectiva continental, las mujeres sufren mayor hostigamiento laboral que los hombres, con la excepción de la modalidad de violencia o amenazas de violencia. La tercera versa sobre la edad de las víctimas, que suele concentrarse entre los 35 y los 54 años según el INE. La cuarta y última trata sobre el tipo de *mobbing* mayoritario y señala como tal el ascendente o *bossing*.

El estudio cuantitativo, enfocado en testar dichas revelaciones, muestra unos resultados que evidencian la existencia de un significativo número de víctimas dentro del ámbito de la salud. También coincide en la segunda afirmación hecha por la literatura y posiciona a la mujer como la víctima de la mayor parte de los comportamientos hostigadores, tales como las actitudes humillantes, la atención sexual no deseada o el trato difícil.

Adicionalmente, ha de señalarse que, tras la realización de los diversos análisis pertinentes, se ha observado que las personas no binarias también ocupan una posición relevante. A pesar de solo haber dos sujetos de esta condición entre las respuestas de la encuesta, por lo menos uno de ellos –si no los dos- formaba parte de las contestaciones afirmativas al ser preguntados por cada una de las conductas constitutivas de *mobbing*.

No existe coincidencia entre los hallazgos del marco teórico y lo manifestado por el estudio en relación a la edad mayoritaria de las víctimas y a la tipología de hostigamiento dominante. La investigación empírica revela una mayor concentración en la horquilla de edad desde los 16 a los 34 y no en la de las personas de entre 35 y 54 años. Además, la categoría de *mobbing* preponderante no es la descendente o *bossing*, sino la horizontal.

A modo de inciso, se debe hacer referencia a las posibles limitaciones de la encuesta llevada a cabo. La extrapolación de lo aquí obtenido es reducida debido a que la muestra es considerablemente menor que la población del universo del estudio. Por tanto, los datos y la información que de ellos se deriva han de ser interpretados con total cautela.

Un posible campo de investigación que pueda partir de lo contenido en los análisis del trabajo es el de la situación laboral de las personas de género no binario. Tal y como ya ha sido expuesto, estos individuos pueden llegar a ser víctimas del amplio espectro de conductas que consideradas *mobbing*. Existiría, por tanto, la posibilidad de ahondar en la posible relación entre esta circunstancia y sus condiciones personales relativas al género.

BIBLIOGRAFÍA

AGRA VIFORCOS, B., FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, R. y TASCÓN LÓPEZ, R. (2004). *La respuesta jurídico-laboral frente al acoso moral en el trabajo*. Laborum.

BOSQUED, M. (2005). *¡Qué no te pese el trabajo!. Cómo combatir el estrés y la ansiedad en el ámbito laboral: Mobbing, estar quemado, tecnoestrés...* Gestión 2000.

CAVAS MARTÍNEZ, F. (2007). El Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo. *Aranzadi Social*, (5), 935-949.

CARRASCO OÑATE, C. (2005). *Cartilla informativa dirigida a trabajadores: acoso psicológico, moral o mobbing*. Dirección del Trabajo, Gobierno de Chile.

ESCUDERO MORATALLA, J.F. y POYATOS I MATAS, G. (2004). *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*. Bosch.

EUROFOUND. (2017). *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report*, Publications Office of the European Union.

FIDALGO, A.M. y PIÑUEL, I (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.

GARCÍA CALLEJO, J. M. (2003). *Protección jurídica contra el acoso moral en el trabajo o la tutela de la dignidad del trabajador*. Federación de Servicios Públicos de UGT.

GISMERA TIERNO, L. y MARTÍN RODRIGO, M. J. (2008). Mobbing: el acoso moral en el trabajo. En Ana García-Mina Freire (Ed.), *Nuevos escenarios de violencia* (pp. 151-178). Universidad Pontificia Comillas.

GONZÁLEZ DE RIVERA, J.L. (2002). *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Espasa Calpe.

HIRIGOYEN, M.F. (1999). *El Acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Paidós.

HIRIGOYEN, M.F. (2001) *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Ediciones Paidós Ibérica.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (2021a). *Módulo sobre accidentes laborales y problemas de salud relacionados con el trabajo 2020*. <https://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/metomodu20.pdf>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (2021b). *Notas de Prensa. Encuesta de Población Activa (EPA) Módulo sobre accidentes laborales y problemas de salud relacionados con el trabajo. Año 2020*. https://www.ine.es/prensa/epa_2020_m.pdf

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (2022). *Resultados Nacionales. Ocupados por sexo y rama de actividad. Valores absolutos y porcentajes respecto del total de cada sexo*. Recuperado el 19 de marzo de 2022, de <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4128>

JURADO SEGOVIA, A. (2009). *Acoso moral en el trabajo: Análisis Jurídico-Laboral*. La Ley.

LEYMANN, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5(2), 119-126.

LEYMANN, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *The European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.

LLANEZA ÁLVAREZ, F. J. (2003). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Lex Nova.

PIÑUEL Y ZABAL, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal terrae.

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

SERRANO OLIVARES, R. (2005). *El acoso moral en el trabajo*. Consejo Económico y Social.

SOLER SÁNCHEZ, M. I., et al. (2004). *Prácticas para prevenir el mobbing en el trabajo*. *Mobbing violencia psicológica en el trabajo*. CSI-CSIF.

URIS LLORET, J.M. (2014). *La Violencia de Género en el Ámbito Laboral*
[Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. Dialnet.
<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/38670/1/D.%20Jos%c3%a9%20M.%20Uris%20Loret-Tesis.pdf>

ANEXO I. ENCUESTA

Encabezado:

Gracias por acceder a esta encuesta.

Con el objetivo de defender el Trabajo de Fin de Grado y finalizar el grado en Administración y Dirección de Empresas, me encuentro investigando sobre el hostigamiento u acoso laboral en el sector sanitario.

Le agradecería enormemente que me contestase a unas breves preguntas. Lo que usted exponga ayudará a conocer su realidad en relación a este tema.

El sistema de recogida de datos garantiza que todas sus respuestas sean completamente anónimas. Por ello, le ruego que conteste con la mayor sinceridad posible.

Muchísimas gracias por su tiempo y paciencia.

Gloria Pardo.

Cuerpo:

1. ¿Usted trabaja o ha trabajado con anterioridad en el sector sanitario?

Nota: se considerará como persona perteneciente al sector sanitario todas las que participan en él. Por ejemplo: la persona que dirige el hospital o clínica, la que se encarga de la seguridad del edificio, el personal administrativo, personal de auxiliar de enfermería, celadores y celadoras, personal de hostelería, mantenimiento, etc. En definitiva, se incluyen todos los individuos que hacen posible la labor de sanidad.

- Sí
- No

2. ¿Con qué género se siente usted identificado?

- Femenino
- Masculino
- Otro

3. ¿Ha recibido usted por parte de uno o varios compañeros o compañeras del sector sanitario algún trato agresivo, hostil, de desprecio, humillante o en la que se haya sentido atacado o indefenso?

- Sí

- No

4. ¿Cómo describiría la conducta de esta persona o personas hacia usted? Puede marcar todas las opciones que considere.

- Violencia o amenazas de violencia
- Acoso o intimidación verbal
- Trato difícil
- Actitudes humillantes
- Atención sexual no deseada
- Otra: completar
- Nadie se ha portado así conmigo en mi ámbito de trabajo

5. ¿Con qué frecuencia le ocurrió o le ocurre lo que ha marcado en la pregunta anterior?

- Nunca
- Una vez
- Múltiples veces
- Mensualmente
- Semanalmente
- A diario

6. Si ha contestado afirmativamente a la pregunta 3, por favor, indique el intervalo de edad en el que se encontraba en el momento de que ocurriese la situación de hostigamiento hacia usted.

Si ha contestado negativamente, por favor, indique el intervalo de edad en el que se encuentra ahora.

- 1) 16-24
- 2) 25-34
- 3) 35-44
- 4) 45-54
- 5) 55 y más

7. Si ha contestado afirmativamente a la pregunta 3, ¿podría decirme qué tipo de puesto de trabajo tenía usted en el momento de recibir este trato?

Si ha contestado negativamente a la pregunta 3, ¿podría decirme qué tipo de puesto de trabajo tiene usted en este momento?

- Personal directivo de gestión
- Personal médico
- Personal de enfermería
- Personal de farmacia
- Profesional de psicología
- Auxiliares de enfermería
- Personal técnico sanitario
- Personas celadoras
- Personal administrativo
- Personal de Hostelería
- Personal de Limpieza
- Personal de Mantenimiento
- Personal de Vigilancia
- Otro

8. Si ha contestado afirmativamente a la pregunta 3, ¿podría decirme qué tipo de puesto de trabajo tenía la persona o personas que le trataron de esa manera?

- Personal directivo de gestión
- Personal médico
- Personal de enfermería
- Personal de farmacia
- Profesional de psicología
- Auxiliares de enfermería
- Personal técnico sanitario
- Celadoras y celadores
- Personal administrativo
- Hostelería
- Limpieza

- Mantenimiento
- Vigilancia
- No he contestado afirmativamente a la pregunta 3
- Otro

9. ¿Considera usted que su actividad laboral se encuentra incluida en el sector de la salud?

- Sí
- No

10. ¿En qué Comunidad o Ciudad Autónoma se encontraba su lugar de trabajo en el momento de sufrir estos comportamientos?

- Andalucía
- Aragón
- Asturias, Principado de
- Baleares, Islas
- Canarias
- Cantabria
- Castilla-La Mancha
- Castilla y León
- Cataluña
- Ceuta
- Comunidad Valenciana
- Extremadura
- Galicia
- Madrid, Comunidad de
- Melilla
- Murcia, Región de
- Navarra, Comunidad Foral de
- País Vasco
- Rioja, La
- No he sufrido tales comportamientos nunca

11. ¿Cuál era su jornada laboral en el momento de sufrir estos episodios de hostilidad?

Si no los ha vivido, por favor, indique la jornada laboral que tiene ahora mismo.

- Jornada reducida: menos de 19 horas a la semana
- Jornada parcial: entre 19 y 34 horas a la semana
- Jornada completa: entre 34 y 40 horas a la semana
- Más de 40 horas a la semana

ANEXO II. RESPUESTAS DE LA ENCUESTA

Se adjunta un enlace que redirige a un documento Excel compartido donde, en caso de querer profundizar sobre la investigación, tendrá acceso a las respuestas anónimas individuales de todas las personas que participaron la encuesta.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1243Rrgm8gRKvMYW1yo_I-OKYjn9W1T33yXxLf_ApMts/edit?usp=sharing