

PERFILES VICTIMOLÓGICOS EN TRABAJADORES ACOSADOS EN SU LUGAR DE TRABAJO: NIVELES DE PSICOPATOLOGÍA Y BURNOUT

David González-Trijueque*
y José Luis Graña Gómez**

Resumen

El objetivo de este artículo es analizar los niveles de psicopatología y burnout en una muestra multiocupacional perteneciente a la población activa española compuesta por 2861 trabajadores, empleándose para ello un instrumento específico de medida del acoso laboral (NAQ-R), un cuestionario sobre aspectos sociodemográficos y sociolaborales elaborado ad hoc, un instrumento de evaluación clínica (BSI) y un inventario sobre burnout (MBI). Se realiza un análisis de conglomerados en dos fases encontrándose la existencia de dos tipologías de población activa, las cuales han sido denominadas “trabajadores acosados” (n=374) y “trabajadores no acosados” (n=2147).

Los resultados obtenidos señalan que los “trabajadores acosados” muestran niveles más elevados en todas las dimensiones clínicas evaluadas (somatización, obsesivo-compulsivo, depresión, ansiedad, sensitivismo interpersonal, hostilidad, fobias, paranoidismo y psicoticismo) así como mayores niveles de burnout (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) frente a los “trabajadores no acosados”.

Finalmente, se discuten las implicaciones y utilidad de los perfiles victimológicos obtenidos por parte de los “trabajadores acosados” en relación a sus niveles de psicopatología y burnout.

Palabras clave: mobbing, acoso laboral, burnout, psicopatología, perfiles victimológicos.

Key words: mobbing, workplace bullying, psychopathology, burnout, victimological profiles.

Introducción

En la actualidad el acoso psicológico en el lugar de trabajo está considerado como uno de los principales riesgos psicosociales a los que puede enfrentarse un trabajador durante su vida laboral (Moreno-Jiménez y Rodríguez-Muñoz, 2006; Pérez-Bilbao, Nogareda, Martín-Daza y Sancho, 2001). En España, el acoso laboral ha sido definido desde el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) como “una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir

las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo” (Martín-Daza, Pérez-Bilbao y López, 1998).

Las principales investigaciones desarrolladas hasta la fecha en relación al acoso laboral se han centrado en conocer y analizar las distintas variables de interés propias del mobbing, aunque tradicionalmente, las investigaciones sobre la etiología del acoso laboral se han dividido en tres aproximaciones: 1) las características de personalidad del acosador y la víctima; 2) las características inherentes a las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones; y 3) los riesgos psicosociales del entorno laboral (Einarsen, 2000; González-Trijueque, 2010). Aunque los datos alcanzados sobre el fenómeno mobbing son muy heterogéneos (Einarsen, 2000; Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003; González-Trijueque y Graña, 2007, 2009; Leymann, 1996), existe un consenso generalizado a la hora

* David González-Trijueque, Madrid, España*

** José Luis Graña Gómez, Madrid, España

E-Mail: david_g_triju@hotmail.com

REVISTA ARGENTINA DE CLÍNICA PSICOLÓGICA XXII p.p. 121-130

© 2013 Fundación AIGLÉ.

de considerarlo como un fenómeno de etiología claramente multicausal (Einarsen y Hauge, 2006; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa y Morante, 2005; Zapf, Knorz y Kulla, 1996; Zapf, Einarsen, Hoel y Vartia, 2003; Vartia, 1996) susceptible de originar consecuencias negativas tanto para el trabajador afectado como para su esfera socio-familiar y la propia organización de trabajo (Borrás, 2002; Einarsen y Mikkelsen, 2003; Einarsen y Hauge, 2006; Gandolfo, 1995; González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006; González-Trijuéque, 2010; Leymann y Gustafsson, 1996; Matthiesen y Einarsen, 2001, 2004; Mikkelsen y Einarsen, 2001, 2002a, 2002b). De hecho, las víctimas de acoso laboral sufren habitualmente diversas reacciones emocionales como temor, ansiedad, desesperanza, depresión y problemas psicosomáticos (Leymann, 1990). Así por ejemplo, en un estudio realizado con víctimas, O'Moore, Seigne, McGuire y Smith (1998) hallaron que todas ellas presentaban problemas de ansiedad, irritabilidad, sentimientos de depresión y un estado de hipervigilancia, siendo también muy habituales los problemas de autoestima y un amplio rango de quejas somáticas. En la misma línea, Einarsen, Matthiesen y Skogstad (1998) en una muestra representativa de enfermeras que se percibían acosadas en su lugar de trabajo encontraron elevados indicadores de burnout, insatisfacción laboral y bajos niveles de bienestar psicológico.

El hecho de que muchas víctimas acosadas en su trabajo presenten reexperimentación de la situación de acoso, ansiedad, depresión, somatizaciones, irritabilidad, apatía, problemas de concentración, falta de autoestima, fobia social, problemas de sueño, pesadillas y desconfianza hacia el entorno sugieren sintomatología propia del trastorno por estrés postraumático (TEPT), (Einarsen y Raknes, 1997; Leymann, 1990, 1996; Nield, 1996). De hecho, se han detectado patrones de sintomatología postraumática en víctimas de acoso laboral en estudios desarrollados en Alemania (Zapf y cols., 1996), Austria (Niedl, 1996), Irlanda (O'Moore y cols., 1998) y Suecia (Leymann y Gustafsson, 1996). Sin embargo, para poder diagnosticar un TEPT la persona debe haber sido expuesta a un acontecimiento de tal magnitud que su integridad física o la de otros se haya visto amenazada (APA, 2003), situación que no se produce en los supuestos de mobbing, donde es la violencia psicológica la que es fundamentalmente empleada, por lo que hay autores que sugieren que se deben considerar otros diagnósticos (Mikkelsen y Einarsen, 2002a).

En España, en relación al estudio de psicopatología desarrollada por las víctimas de acoso laboral los datos alcanzados son acordes a los de otros estudios internacionales (González-Trijuéque

y Delgado, 2008; Piñuel, 2001, 2004), así por ejemplo González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2006) señalan que el acoso psicológico en el trabajo es causa de una severa psicopatología de instauración progresiva y que tiende a evolucionar hasta una estabilización crónica, siendo el paranoidismo muy evidente y la sintomatología depresiva y somatizaciones muy habituales, detectándose una evidente correlación entre el acoso percibido y la sintomatología desarrollada. Por otra parte, y en relación al burnout, las víctimas de mobbing suelen presentar alteraciones propias del burnout (Piñuel, 2001, 2004), por lo que se antoja fundamental saber realizar un análisis diferencial entre ambos riesgos psicosociales, más aún cuando pueden compartir indicadores de interés.

En este estudio nos planteamos dos objetivos, el primero consiste en comprobar si a partir de las variables de acoso percibido en el lugar de trabajo y de las variables sociodemográficas y sociolaborales consideradas de mayor interés, se pueden diferenciar dos submuestras partiendo de una muestra representativa multicupacional de la población activa española. En segundo lugar, se comparan las diferencias en psicopatología y burnout en las tipologías de población activa halladas y se espera que los trabajadores acosados muestren mayores niveles de burnout y psicopatología en comparación con los trabajadores no acosados.

Método

Participantes

Para el presente estudio se contó con la participación de un total de 2861 sujetos pertenecientes a la población activa española de ambos sexos (55,4% mujeres y 44,6% hombres) y con edades comprendidas entre los 16 y los 67 años, siendo la edad media de la muestra utilizada de 34,26 años (D.T.=12,04), de hecho, el 51,7% de los participantes no superaban los 30 años. El 97,5% de los participantes eran de nacionalidad española. Respecto al estado civil de los sujetos participantes, la mayoría eran solteros y no tenían pareja (49,4%), mientras que el 8,8% eran solteros con pareja, el 36% estaban casados, el 4,9% separados/divorciados y el 0,9% restante eran viudos. Además, el 74,6% de los participantes consideraban pertenecer a una clase social media, mientras que en cuanto al nivel de estudios, el 43,1% presentaba estudios superiores (estudios universitarios), el 39,7% estudios medios (p. ej., bachiller, BUP, COU, FP) y el 17,2% restante estudios primarios o estudios incompletos.

Procedimiento

Se contó con la colaboración de 250 estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid pertenecientes a asignaturas del Departamento de Psicología Clínica interesados en participar en un trabajo de investigación sobre el acoso laboral, los cuales fueron debidamente entrenados en el procedimiento a seguir para la recogida de datos, debiendo cada uno de ellos coordinar la entrega y recogida de 16 protocolos que debían repartir entre personas de su entorno pertenecientes a la población activa, siendo ésta la única condición a tener en consideración. Todos los sujetos de la muestra definitiva participaron de forma voluntaria y confidencial en el desarrollo de este estudio, tratándose de protocolos de recogida de datos de carácter anónimo y con unas sencillas instrucciones a modo de introducción.

Inicialmente fueron entregados un total de 4000 protocolos, utilizándose como universo de estudio a sujetos pertenecientes a la población activa española y resultando la tasa de respuesta del 77,7%, es decir, un total de 3111 protocolos resultaron devueltos, de los cuales fueron rechazados 250 por tratarse de protocolos con datos defectuosos, contestados al azar o con una baja consistencia de respuesta, detectados a partir de cuatro ítems de contenido similar que se introdujeron ex profeso en la batería diseñada de forma que se eliminaba el protocolo si éste presentaba algún ítem contestado de forma inversa/contradictoria.

Instrumentos

Todos los participantes respondieron a un formulario de recogida de datos sociodemográficos y sociolaborales elaborado ad hoc, al NAQ-R (Einarsen y Raknes, 1997), al MBI (Maslach y Jackson, 1986) y al BSI (Derogatis y Melisaratos, 1983).

El cuestionario de recogida de datos sociodemográficos y sociolaborales elaborado ad hoc consta de un total de 25 cuestiones, unas referidas a aspectos sociodemográficos (p. ej., edad, sexo, nacionalidad, estado civil, nivel de estudios, clase social) y otras de tipo sociolaboral (p. ej., tiempo trabajando, número de empleos, duración de la jornada, sector laboral, número de trabajadores, tipo de contrato, afiliación sindical, antecedentes de bajas laborales, baja laboral actual).

El NAQ-R (Negative Acts Questionnaire - Revised) es un instrumento que desglosa las conductas negativas percibidas en el lugar de trabajo en dos subescalas, el acoso psicológico y el acoso laboral, según los estudios originales, tratándose de una escala tipo likert en la que el sujeto evaluado identifica

la frecuencia a la que es sometido a cada conducta planteada (Einarsen y Raknes, 1997; Mikkelsen y Einarsen, 2001), tratándose de un instrumento que goza de buenas propiedades psicométricas, habiéndose hallado índices de estabilidad interna según el alpha de Cronbach de más de 0,87 y correlaciones negativas con variables de salud mental/física ($r=-0,42$), con el rendimiento general de trabajador ($r=-0,24$), con el grado de satisfacción laboral ($r=-0,44$) y con el grado de salud y bienestar psicosocial ($r=-0,52$), así como correlaciones positivas con la intención por abandonar el actual empleo ($r=0,36$) y la presencia de quejas psicósomáticas ($r=0,32$) (Einarsen y Raknes, 1997; Hoel, Cooper y Faragher, 2001; Mikkelsen y Einarsen, 2001). En el presente estudio se decidió la inclusión de un ítem relacionado con el acoso sexual, por ello, a partir del análisis factorial realizado al margen de las subescalas de acoso psicológico y acoso laboral se apreció la existencia de un tercer factor denominado acoso físico que incluía el citado ítem de acoso sexual y otro de amenazas físicas.

El MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson (1986) ha sido utilizado para evaluar el nivel de "estrés asistencial" en el lugar de trabajo (síndrome de burnout), ya que permite el análisis de tres subescalas propias de dicho síndrome a través del cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. Muestra una consistencia interna satisfactoria, con valores del alpha de Cronbach superiores a 0,71 (Maslach y Jackson, 1986, 1997; Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996)

El BSI (Brief Symptom Inventory) de Derogatis y Melisaratos (1983) es un instrumento de screening psicopatológico que el usuario valora en una escala tipo Likert y que expresa en qué intensidad se ha sentido molesto el sujeto por la descripción de cada ítem en las últimas semanas. Está compuesto por diversas subescalas: 1) somatización, 2) obsesivo-compulsivo, 3) sensibilidad interpersonal, 4) depresión, 5) ansiedad, 6) hostilidad, 7) fobias, 8) paranoidismo, y 9) psicoticismo). En su adaptación española, el BSI muestra estar formado por una única dimensión que evalúa el malestar o estrés y que goza de una excelente fiabilidad (Boulet y Boss, 1991; Piersma, Boes y Reaume, 1994), concretamente un coeficiente alpha de Cronbach de 0,99 en su adaptación española (Aragón, Bragado y Carrasco, 2000).

Resultados

Análisis de conglomerados

Para la realización de este estudio se ha utilizado una clasificación de los sujetos mediante un análisis de conglomerados en dos fases. Esta técnica estadística es una herramienta de exploración diseñada para descubrir las agrupaciones naturales de un conjunto de datos que, de otra manera, no sería posible detectar (Pardo y Ruiz, 2002). Respecto de otras técnicas de conglomeración tradicionales, ésta reúne una serie de ventajas que aumentan su atractivo y funcionalidad (p. ej., tratamiento de variables en distinta escala de medida). Al suponer que los factores son independientes, es posible aplicar una distribución normal multinomial conjunta en las variables categóricas y continuas. Asimismo, permite llevar a cabo una selección automática del número de conglomerados con la comparación de los valores de un criterio de selección del modelo para diferentes soluciones de conglomeración. El procedimiento proporciona los estadísticos descriptivos y las frecuencias de los conglomerados para los grupos finales, creando una variable que identifica el conglomerado de pertenencia de cada caso particular (Pardo y Ruiz, 2002). De este modo, se pretendió descubrir las agrupaciones naturales de un conjunto de datos que, de otra manera, no sería posible detectar, obteniéndose dos conglomerados claramente diferenciados, uno denominado "Tipo A" que agrupa un total de 2147 trabajadores sin problemas de acoso en su lugar de trabajo y otro denominado "Tipo B", con 374 trabajadores con dificultades relacionadas con supuestos de acoso en su ámbito laboral.

Tras la agrupación de los sujetos, se llevaron a cabo diversas pruebas de Chi-Cuadrado (χ^2) de Pearson y χ^2 de la razón de verosimilitud con el fin de establecer diferencias de proporciones entre los conglomerados en las variables categóricas que los

formaban. Asimismo, se realizaron diversas pruebas t de Student para muestras independientes con el fin de comprobar la aparición de diferencias de medias en relación con las variables continuas que habían hecho grupos.

Respecto a las variables categóricas consideradas se debe señalar que se han encontrado diferencias significativas en cuanto al sexo, sector laboral, afiliación sindical, interferencia en la vida personal, menor interés hacia la actual profesión, posibilidad de cambiar de empleo, antecedentes de baja laboral, baja laboral actual, tratamientos especializados previos y tratamiento actual (Tabla 1).

Por otra parte, en cuanto a las variables cuantitativas consideradas para la realización del análisis de conglomerados propuesto se observa la inexistencia de diferencias significativas entre ambos conglomerados en relación a la edad, tiempo en el actual empleo y duración de la jornada laboral; mientras que sí se hallaron diferencias significativas en cuanto al acoso total percibido, la duración del acoso, el acoso laboral, el acoso psicológico y el acoso físico, siempre superiores en el conglomerado "Tipo B" respecto al "Tipo A" (tabla 2).

Además, se realizó una tipificación (en puntuaciones Z) de dichas variables con el objetivo de elaborar un perfil gráfico de los conglomerados (Figura 1).

Perfiles inter-conglomerados: Burnout y Psicopatología

Por otra parte y siguiendo con los objetivos propuestos, una vez realizada la tipificación de las variables dependientes se realizó un análisis estadístico consistente en diversos análisis de varianza con medidas repetidas con el propósito de estudiar

Figura 1. Perfil de las variables continuas inter-conglomerados

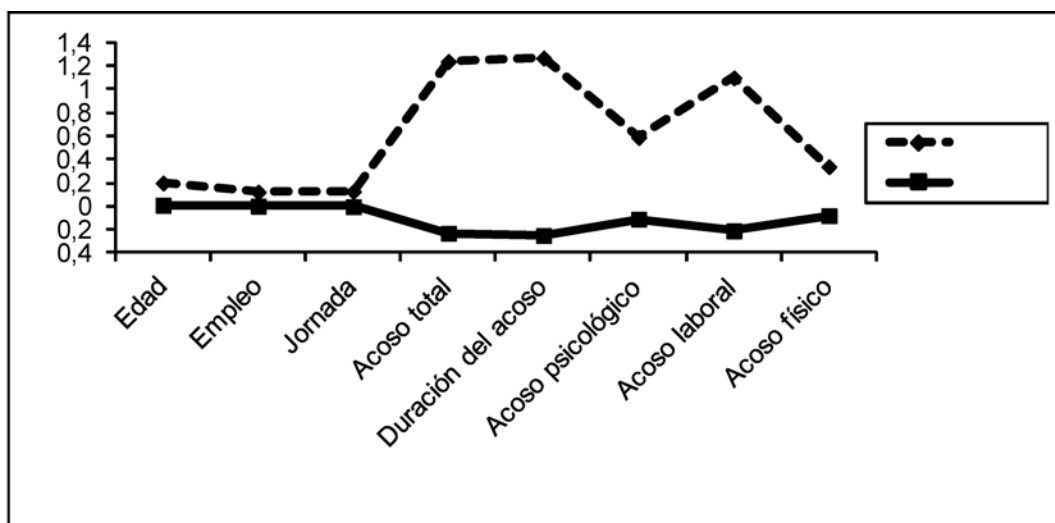


Tabla 1. Diferencias en las variables categóricas de los conglomerados obtenidos

VARIABLES	CONGLOMERADOS		χ^2 (gl)
	Tipo A	Tipo B	
Sexo	Hombres (n = 979)	45,6% (n = 979)	4,679*
	Mujeres (n = 1168)	39,6% (n = 148)	
Sector	Privado (n = 1641)	76,4% (n = 1641)	15,618***
	Público (n = 506)	66,8% (n = 250)	
Afiliaión sindical	Sí (n = 273)	12,7% (n = 273)	26,204***
	No (n = 1874)	22,7% (n = 85)	
Interferencia en la vida personal	Sí (n = 983)	45,8% (n = 983)	63,931***
	No (n = 1164)	68,2% (n = 255)	
Menor interés en el actual trabajo	Sí (n = 645)	30% (n = 645)	98,805***
	No (n = 1502)	56,4% (n = 211)	
Contempla cambiar de trabajo	Sí (n = 1011)	47,1% (n = 1011)	39,543***
	No (n = 1136)	64,7% (n = 242)	
Baja laboral actual	Sí (n = 53)	2,5% (n = 53)	38,143***
	No (n = 2092)	21,9% (n = 82)	
Antecedentes de baja laboral	Sí (n = 1126)	52,4% (n = 1126)	42,385***
	No (n = 1021)	70,6% (n = 264)	
Antecedes de tratamientos psicológicos o psicofarmacológicos	Sí (n = 347)	16,2% (n = 347)	92,465***
	No (n = 1800)	37,4% (n = 140)	
		83,8% (n = 1800)	
		62,6% (n = 234)	

* $p < 0,05$. ** $p < 0,01$. *** $p < 0,001$.

Tabla 2. Descriptivos y análisis estadístico de los conglomerados obtenidos

CARACTERÍSTICAS	TIPO A (n = 2147)		TIPO B (n = 374)		ANÁLISIS ESTADÍSTICO			
	M	DT	M	DT	t	gl	p	
Socio-demográficas	Edad	34,40	12,118	36,56	11,261	-3,39	534,8	n.s
Laborales	Tiempo en el actual empleo (años)	7,98	9,801	9,13	9,657	-2,11	2519	n.s
	Duración de la jornada laboral (horas)	7,68	1,969	7,96	1,670	-2,85	569,5	n.s
Acoso laboral	Acoso total percibido (NAQ-R)	30,46	7,711	52,33	17,119	-24,28	399,7	p < 0,001
	Duración del acoso percibido (meses)	0	0	19,81	26,008	-14,73	373	p < 0,001
	Acoso laboral	9,54	3,294	15,19	5,565	-19,05	419,6	p < 0,001
	Acoso psicológico	19,88	5,303	35,80	13,147	-23,93	394,4	p < 0,001
	Acoso físico	2,07	0,394	2,64	1,436	-7,69	382,8	p < 0,001

Tabla 3. Diferencias inter-conglomerados en Burnout

NIVELES DE BURN-OUT (factor intra-sujetos)		CONGLOMERADO (FACTOR INTER-SUJETOS)	
		Tipo A (n = 2147)	Tipo B (n = 374)
		M (DT)	M (DT)
	Cansancio emocional	17,86*** (10,46)	26,75*** (11,84)
	Despersonalización	5,74*** (5,28)	8,91*** (6,60)
	Falta de realización personal	15,35*** (9,28)	17,19*** (9,39)

*p < 0,05. ** p < 0,01. *** p < 0,001.

Figura 2. Diferencias inter-conglomerados en los niveles de Burnout

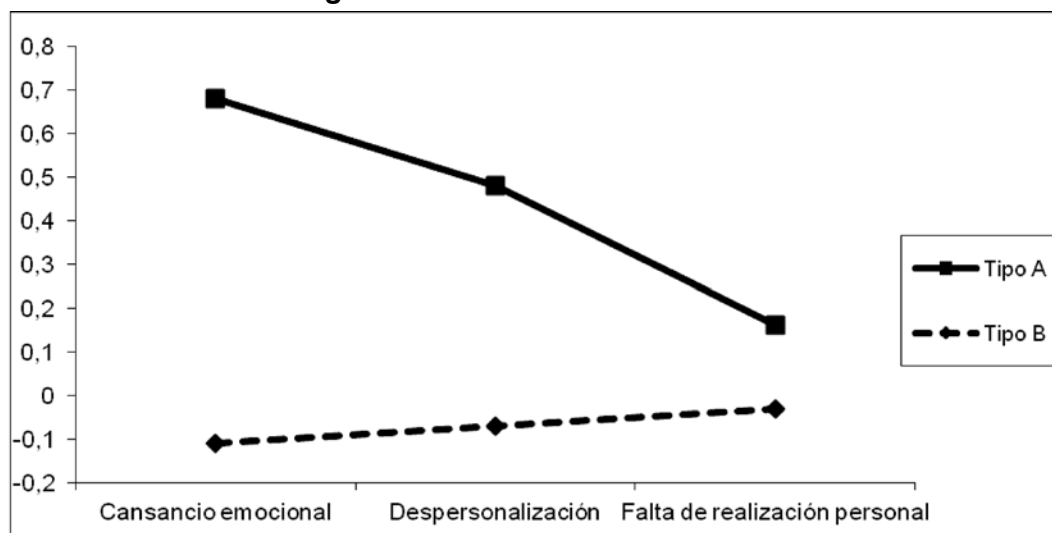
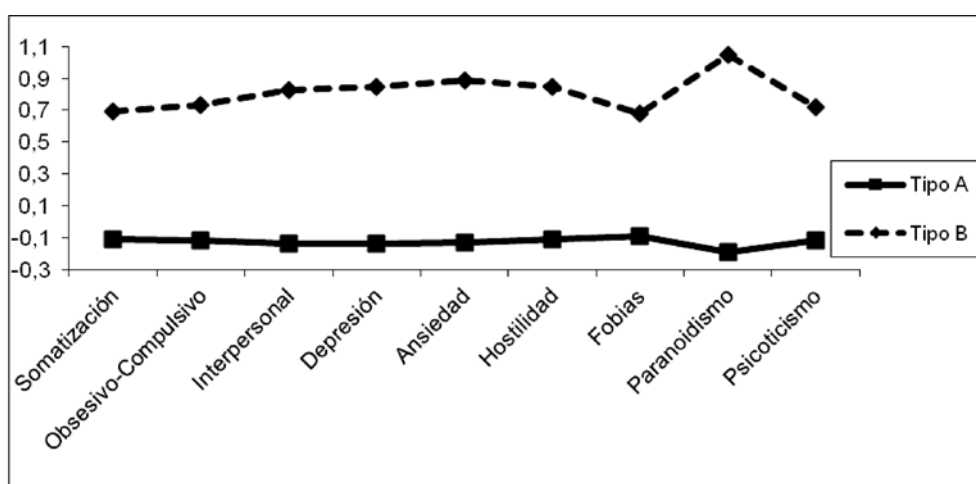


Tabla 4. Diferencias inter-conglomerados en los niveles de sintomatología.

NIVELES DE SINTOMATOLOGÍA (factor intra-sujetos)		CONGLOMERADO (FACTOR INTER-SUJETOS)	
		Tipo A (n = 2147)	Tipo B (n = 374)
		M (DT)	M (DT)
Somatización	2,48*** (3,51)	5,65*** (5,32)	
Obsesivo-Compulsivo	4,67*** (4,04)	8,70*** (5,64)	
Sensibilidad interpersonal	2,23*** (2,60)	5,06*** (3,85)	
Depresión	3,30*** (3,86)	7,65*** (6,00)	
Ansiedad	3,50*** (3,56)	7,72*** (5,44)	
Hostilidad	2,83*** (3,13)	6,24*** (4,40)	
Fobias	1,31*** (2,16)	3,19*** (3,63)	
Paranoidismo	3,42*** (3,19)	8,24*** (4,43)	
Psicoticismo	1,50*** (2,21)	3,69*** (3,55)	

* $p < 0,05$. ** $p < 0,01$. *** $p < 0,001$.

Figura 3. Diferencias inter-conglomerados en los niveles de sintomatología



el efecto de uno o más factores cuando al menos uno de ellos fuera un factor intra-sujetos (todos sus niveles se aplican a los sujetos). Este procedimiento permite obtener un gráfico de perfil (realizado en puntuaciones Z) que muestra “visualmente” la interacción entre los factores considerados, plasmándose las diferencias encontradas en función de tres efectos: a) fijos o principales, b) de interacción y, c) simples. En cuanto a la exposición de los resultados, se aportan tablas con las medias y desviaciones típicas de los grupos procedentes de la variable inter-sujetos en los diferentes niveles de la variable intra-sujetos.

Así respecto al burnout podemos señalar que en la tabla 3 se muestran los estadísticos descriptivos (media y desviación típica entre paréntesis) del análisis realizado entre ambos conglomerados bajo los tres diferentes niveles del inventario de Burnout de Maslach (MBI), mientras que en la figura 2 se realiza su representación en puntuaciones Z.

Asimismo, en la Tabla 4 se muestran los estadísticos descriptivos del análisis realizado entre ambos conglomerados bajo los nueve diferentes niveles del cuestionario de sintomatología empleado en la presente investigación (BSI), mientras que en la figura 3 se realiza su representación en puntuaciones Z.

Discusión

Partiendo de una distinción de tipología de la población activa basada en el análisis de conglomerados sobre tres grupos de variables (sociodemográficas, sociolaborales, acoso laboral) se han analizado las diferencias en los niveles de psicopatología y burnout entre trabajadores acosados y no acosados en su lugar de trabajo. Las víctimas de mobbing han presentado mayores indicadores clínicos en todas las dimensiones sintomatológicas valoradas, situación lógica si atendemos a las negativas consecuencias para la salud que supone el estar sometido a este tipo de conductas (Einarsen y Mikkelsen, 2003; González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006; González-Trijueque y Delgado, 2008; Leymann y Gustafsson, 1996; Matthiesen y Einarsen, 2001, 2004; Mikkelsen y Einarsen, 2001, 2002a, 2002b; Piñuel, 2001); alcanzándose, subjetivamente, la mayor diferencia sintomatológica entre población activa acosada y no acosada en la escala de paranoia, aspecto que no ha de resultar extraño, ya que, las reacciones de hipervigilancia resultan muy habituales en cualquier persona sometida a una situación de acoso (Einarsen y Mikkelsen, 2003; González-Trijueque, 2010; Piñuel, 2001; González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006). Este aspecto sugiere la importancia de realizar un correcto diagnóstico diferencial entre una reacción de hipervigilancia de carácter adaptativo ante una situación percibida como amenazante y un cuadro de contenido delirante o delirante. También se han alcanzado datos de interés en cuanto a los indicadores de tipo obsesivo-compulsivo compatibles con la presencia y recurrencia de pensamientos intrusivos y rumiaciones recurrentes sobre la problemática laboral (Zapf y cols., 1996). Los resultados alcanzados en este estudio resultan plenamente compatibles con aquellos que señalan la existencia de un amplio espectro sintomatológico asociado a las víctimas de acoso (Mikkelsen y Einarsen, 2002a); de hecho, dicha alteración del equilibrio emocional y físico del acosado produce tal desestabilización personal que conduce a la víctima a enfermar frecuentemente, con una profusión de bajas laborales que serán usadas por el acosador como argumentos para incrementar la mala imagen de la víctima y así desacreditarla (Piñuel, 2001). No obstante, los trabajadores acosados también presentan mayor sintomatología de tipo ansioso-depresivo así como un mayor nivel de quejas somáticas y conductas de tipo fóbico-evitativo, aspectos clínicos propios de personas traumatizadas. A dicha sintomatología se deben unir dificultades en el establecimiento de relaciones interpersonales (sensibilidad interpersonal), situación lógica atendiendo al estresor de hostigamiento que perciben, así como elevados niveles de

hostilidad, sentimiento que habitualmente dirigen hacia su acosador o acosadores. Asimismo, los trabajadores acosados presentan niveles más elevados de psicoticismo que no deben confundirse con la clínica psicótica positiva propiamente dicha, sino con la tendencia al aislamiento que presentan este tipo de víctimas. Ante toda esta sintomatología clínica, no ha de extrañar que el desenlace habitual de este tipo de situaciones consista en que la víctima abandone de manera voluntaria (si no puede resistir más) o forzosa (despido laboral) la organización laboral a la que pertenece, o bien que el trabajador acosado solicite el traslado a otras dependencias (Leymann, 1996; Pérez-Bilbao y cols., 2001; Piñuel, 2001).

Por otra parte, y en relación a los elevados indicadores de burnout hallados en este estudio en los trabajadores acosados en su lugar de trabajo se debe señalar que aunque el fenómeno del síndrome del quemado y el mobbing son dos realidades diferenciadas claramente en su etiología, las víctimas de acoso de este estudio muestran significativamente mayor cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal que la población activa no acosada, siendo concretamente la variable de cansancio emocional en la que se aprecian mayores diferencias; no obstante, Schaufeli y cols. (1996) establecieron la existencia de una relación secuencial del cansancio emocional hacia la despersonalización, no siendo tan evidente esta relación hacia la falta de realización personal, tal y como ha sucedido en este estudio. No ha de extrañar que los indicadores del burnout aparezcan igualmente en los trabajadores acosados, ya que estas personas, a menudo, terminan amargadas, desmotivadas y sin expectativas ni ganas de trabajar (Einarsen y cols., 1998; Leymann, 1996; Pérez-Bilbao y cols., 2001; Piñuel, 2001).

Conclusiones

A modo de conclusión, cabe señalar que la especificación y las diferencias halladas entre las características psicopatológicas y de burnout en los conglomerados obtenidos tienen un claro valor heurístico para el desarrollo de intervenciones más eficaces con la población activa acosada. Resulta importante la tipología multidimensional obtenida para ser utilizada en la identificación, la prevención y, sobre todo, en el progreso en las intervenciones terapéuticas para el tratamiento de la sintomatología propia de las víctimas del acoso psicológico en el trabajo. También es importante comprobar la relación entre mobbing y el burnout, por lo que se antoja esencial saber diferenciar ambos constructos de forma clara y precisa.

Los datos obtenidos corroboran los de numerosos estudios internacionales y podrán ser de interés tanto para psicólogos que se desempeñen en el área laboral, ya sea en recursos humanos o en prevención de riesgos laborales, como para los que trabajan en otras áreas, como la psicología clínica o forense. No obstante, otras líneas de investigación relacionadas con los daños psicológicos ocasionados por el acoso laboral necesitan un mayor desarrollo, entre las que podrían estar el carácter modulador de la personalidad de los trabajadores acosados, las estrategias de afrontamiento a la hora de abordar el acoso o las habilidades sociales de los trabajadores acosados y de este modo comprobar si existe algún tipo de vulnerabilidad o predisposición psicológica a poder padecer este tipo de comportamientos.

Por último, también se deben reconocer las limitaciones del presente estudio, entre las que debemos destacar el carácter incidental de la muestra de estudio, pese a su tamaño, como así también las carencias propias de los instrumentos de autoinforme utilizados.

BIBLIOGRAFIA

- American Psychiatric Association. (2003). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, text revision* (4th ed.). Washington DC: APA.
- Aragón, N., Bragado, M.C., y Carrasco, I. (2000). Fiabilidad y estructura factorial del Inventario Breve de Síntomas (BSI) en adultos. *Psicología Conductual*, 8(1), 42-55.
- Borrás, L. (2002). El mobbing o acoso moral en el trabajo. *Revista de Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 2(2), 113-120.
- Boulet, J. y Boss, M.W. (1991). Reliability and validity of the Brief Symptom Inventory. *Psychological Assessment: a journal of consulting and clinical psychology*, 3, 433-437.
- Derogatis, L.R. y Melisaratos, N. (1983). The Brief Symptom Inventory: an introductory report. *Psychological Medicine*, 13, 595-605.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S. y Hauge, L.J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-274.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, C.L. (2003). The concept of bullying at work: The European tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Einarsen, S., Matthiesen, S.B., y Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health and Safety*, 14, 263-268.
- Einarsen, S. y Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, y C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Einarsen, S. y Raknes, B.I. (1997). Harassment at work and victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Gandolfo, R. (1995). MMPI-2 profiles of workers compensation claimants who present with claimant of harassment. *Journal of Clinical Psychology*, 51(5), 711-715.
- González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuín, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL-90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412.
- González-Trijueque, D. (2010). Mobbing: aproximación al acoso psicológico en el lugar de trabajo. En E. García-López (Dir.), *Fundamentos de Psicología Jurídica y Forense*. México DF: Oxford University Press.
- González-Trijueque, D. y Delgado, S. (2008). Acoso psicológico en el lugar de trabajo, burnout y psicopatología: Un estudio piloto con el BSI y el MBI. *Boletín de Psicología*, 94, 47-56.
- González-Trijueque, D., y Graña, J.L. (2007). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: análisis descriptivo en una muestra de trabajadores. *Revista de Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 7, 63-76.
- González-Trijueque, D. y Graña, J.L. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multi-ocupacional. *Psicothema*, 21(2), 288-293.
- Hoel, H., Cooper, C.L., y Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 443-465.
- 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. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorder. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Martín-Daza, F., Pérez-Bilbao, J., y López, A. (1998). Nota Técnica Preventiva (NTP) 476. El hostigamiento

- psicológico en el trabajo: *mobbing*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Matthiesen, S.B. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 467-484.
- Matthiesen, S.B. y Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 335-356.
- Mikkelsen, E.G. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393-413.
- Mikkelsen, E.G. y Einarsen, S. (2002a). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87-111.
- Mikkelsen, E.G. y Einarsen, S. (2002b). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405.
- Moreno-Jiménez, B., y Rodríguez-Muñoz, A. (2006). Introducción del número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 245-249.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E., y Morante, M. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and wellbeing: economic and personal development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 239-249.
- O'Moore, M., Seigne, M., McGuire, L., y Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety*, 14(6), 569-574.
- Pardo, A. y Ruiz, M.A. (2002). *SPSS 11. Guía para el análisis de datos*. Madrid: McGraw Hill.
- Pérez-Bilbao, J., Nogareda, C., Martín-Daza, F., y Sancho, T. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Piersma, H.L., Boes, J.L., y Reaume, W.M. (1994). Unidimensionality of the Brief Symptom Inventory in adult and adolescent inpatients. *Journal of Personality Assessment*, 63, 338-344.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2004). *Libro Blanco. Resultados del Barómetro Cisneros V sobre violencia en el entorno laboral de las administraciones públicas*. Alcalá de Henares: Gestha.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C., y Jackson, S.E. (1996). MBI General survey. En C. Maslach, S.E. Jackson y M.P. Leiter (Eds.), *Manual burnout inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Seisdedos, N. (1997). *Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: TEA.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 203-214.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H., y Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Zapf, D., Knorz, C., y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.

Recibido: 3-2-12
Aceptado: 10-8-12

Abstract: The goal of this article is to analyze the levels of psychopathology and burnout in a multi-occupational sample from the active Spanish population comprising 2861 workers. For this purpose, we used a specific instrument to measure mobbing (NAQ-R), a questionnaire of sociodemographic and sociowork aspects elaborated ad hoc, a clinical assessment instrument (BSI), and a burnout inventory (MBI). A two-stage cluster analysis was performed, revealing two typologies of the active population, which we called "mobbed workers" (n = 374), and "non-mobbed workers" (n = 2147).

The results show that the mobbed workers display higher levels in all the clinical dimensions assessed (somatization, obsessive-compulsive, depression, anxiety, interpersonal sensitivity, hostility, phobias, paranoidism, and psychoticism), as well as higher levels of burnout (emotional exhaustion, depersonalization, and lack of personal fulfillment) compared to the non-mobbed workers.

Lastly, the implications and usefulness of the victimological profiles of the psychopathology and burnout levels obtained by the mobbed workers are discussed.