

Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo

Noelia Carretero Domínguez¹, Pedro Rafael Gil-Monte¹ y Juan Vicente Luciano Devis^{2,3}

¹ Universidad de Valencia, ² Red de Investigación en Actividades Preventivas y Promoción de la Salud (RedIAPP)
y ³ Parc Sanitari Sant Joan de Deu

Los estudios sobre antecedentes y consecuencias del mobbing han empleado mayoritariamente diseños transversales, lo cual impide determinar la causalidad de las relaciones. En este trabajo se analizó, mediante modelos de ecuaciones estructurales, la relación entre el mobbing y algunas variables consideradas antecedentes (conflictos interpersonales, conflicto de rol, ambigüedad de rol y apoyo social) o consecuencias (problemas de salud e inclinación al absentismo) del fenómeno. Estudio multicéntrico y longitudinal con dos etapas. 696 trabajadores distribuidos en 66 centros de asistencia a la discapacidad participaron en el estudio. El mobbing se evaluó mediante el cuestionario «Mobbing-UNIPSICO» y el resto de variables mediante escalas de frecuencia. Los modelos transversales indicaron una relación significativa entre el conflicto de rol, el apoyo social y el mobbing en los dos momentos temporales del estudio. A nivel longitudinal, solo el apoyo social mostró ser un predictor significativo del mobbing, mientras que éste a su vez precedía a nivel transversal y longitudinal los problemas de salud. Los resultados de este trabajo demuestran el efecto mediador del mobbing entre ciertas condiciones laborales y los problemas de salud, siendo recomendable replicar estos hallazgos en una muestra multiocupacional.

Antecedents and consequences of workplace bullying: a longitudinal analysis with a structural equation model. Most studies focusing on the antecedents and consequences of workplace bullying have used a cross-sectional design, which impedes determining the causality of the relationships. In the present work, we analyzed, by means of structural equation models, the relationship between workplace bullying and some variables that are considered antecedents (interpersonal conflicts, role ambiguity, role conflict, and workplace social support) or consequences (health complaints and inclination to absenteeism from work) of this phenomenon. Multicenter study with two phases. The sample consisted of 696 employees from 66 centers. Workplace bullying was assessed by means of the «Mobbing-UNIPSICO» questionnaire, and the other variables with frequency scales. The cross-sectional models indicated a significant association between role conflict, workplace social support, and workplace bullying in both study periods. Concerning the longitudinal relationships, only workplace social support was a significant predictor of workplace bullying, which, in turn, was a cross-sectional and longitudinal predictor of workers' health complaints. Our results show the mediating effect of workplace bullying between certain work conditions and health complaints, and it is recommendable to replicate these findings in a multi-occupational sample.

En España, la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (B.O.E. 10-11-1995) ha obligado a todas las empresas a evaluar los riesgos de tipo psicosocial. Dentro de estos riesgos se encuentra el acoso psicológico (mobbing), fenómeno cuyo estudio ha crecido de forma exponencial en las últimas dos décadas (Bowling y Beehr, 2006).

Aunque no hay una definición de mobbing consensuada, probablemente la más utilizada sea la de Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2003, p. 15), los cuales entienden este fenómeno como «acosar, ofender, excluir socialmente a alguien o afectar negativamente las tareas de su trabajo. Para aplicar la etiqueta mobbing a una activi-

dad, interacción o proceso en particular, éste tiene que ocurrir repetidamente y regularmente (por ejemplo, semanalmente) y durante un período de tiempo (por ejemplo, aproximadamente 6 meses)...».

Los datos sobre la prevalencia del mobbing varían ostensiblemente dependiendo del país e incluso dentro del mismo país. Por ejemplo, Nielsen et al. (2009) hallaron una prevalencia que oscilaba entre el 2 y el 14,3% en función del método de estimación empleado. En España, Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Salín y Morante (2008) informaron que el 26% de los trabajadores del sector de transportes y comunicaciones de la Comunidad de Madrid refirieron haber padecido una o más conductas de hostigamiento al menos una vez a la semana y durante los últimos seis meses. De forma similar, Meseguer, Soler, Sáez y García-Izquierdo (2008) indicaron una prevalencia del 28% en una muestra de trabajadores del sector hortofrutícola de la región de Murcia. Por último, destacar el reciente trabajo de González-Trijueque y Graña (2009), con una muestra multiocupacional de la Comunidad de Madrid, donde el 14% de los participantes indicó haber sufrido conductas de hostigamiento durante los últimos seis meses.

Fecha recepción: 14-12-10 • Fecha aceptación: 16-3-11

Correspondencia: Juan Vicente Luciano Devis

Parc Sanitari Sant Joan de Deu

Unidad de Investigación y Desarrollo

08830 Sant Boi de Llobregat (Spain)

e-mail: jvluciano@pssjd.org

Según Hoel y Salin (2003) habría tres aproximaciones alternativas para explicar el mobbing: (1) por las características de personalidad de la víctima y del acosador; (2) por las características inherentes a las interacciones humanas dentro de las organizaciones; y (3) por variables de naturaleza contextual y ambiental relacionadas con la organización del trabajo.

Un considerable número de variables organizacionales y personales se han propuesto como antecedentes y consecuencias del mobbing. Bowling y Beehr (2006) realizaron una revisión y meta-análisis de los potenciales antecedentes y efectos del mobbing y surgieron como factores antecedentes el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, la sobrecarga de rol, la falta de autonomía y la afectividad negativa de la víctima, y como efectos la falta de bienestar, la ansiedad, la depresión, el burnout, la frustración, las emociones negativas en el trabajo, los síntomas físicos, conductas de trabajo contraproducentes, así como bajos niveles de emociones positivas, autoestima, satisfacción vital y laboral, compromiso organizacional y la percepción subjetiva de injusticia organizacional. Posteriormente, Topa, Depolo y Morales (2007) llevaron a cabo un meta-análisis de 86 estudios y comprobaron mediante un modelo de ecuaciones estructurales que ciertas variables organizacionales (justicia, conflicto de rol y ambigüedad de rol) eran predictores significativos del mobbing, sin embargo, solo se llegó a explicar un porcentaje de varianza limitado en algunas variables consideradas consecuencias (problemas de salud, compromiso organizacional, rendimiento o satisfacción laboral), concluyéndose que estas variables serían resultado de una multiplicidad de causas.

Exceptuando unos pocos trabajos (Kivimäki, Elovainio y Vahtera, 2000; Nielsen, Matthiesen, Hetland y Einarsen, 2008; Tepper, Duffy, Hoobler y Ensley, 2004; Rodríguez-Muñoz, Bailien, De Witte, Moreno-Jiménez y Pastor, 2009), la mayor parte de la evidencia empírica sobre los antecedentes y los efectos del mobbing se basa en estudios con diseño transversal, lo cual limita establecer conclusiones sólidas respecto a la causalidad de las relaciones. Así, teniendo en cuenta la escasez de estudios de carácter longitudinal y las limitaciones metodológicas de la mayoría de éstos, en el presente trabajo pretendimos conocer el grado de relación a nivel transversal y longitudinal entre el mobbing y algunas variables que se sospecha son antecedentes (conflictos interpersonales, conflicto de rol, ambigüedad de rol y apoyo social) o consecuencias (problemas de salud e inclinación al absentismo) del fenómeno, utilizando para ello la metodología de ecuaciones estructurales.

Método

Participantes

El diagrama de flujo del estudio se muestra en la figura 1.

En el año 2004 (T1) se repartieron un total de 1.470 cuestionarios en 66 centros de asistencia a personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana. La tasa de respuesta del estudio en T1 fue del 47,3%, ya que participaron 696 trabajadores (78,6% mujeres) pertenecientes a 66 centros. La media de edad de los participantes era de 37,6 años (dt= 9,49; rango: 19-70).

En el año 2005 (T2) se identificaron 639 individuos (96,8% de los participantes en T1), pero solo 422 (77,3% mujeres) pertenecientes a 61 centros contestaron los cuestionarios en T2, por tanto la tasa de respuesta fue del 61,8%. La media de edad de los participantes era de 39,3 años (dt= 9,18; rango: 22-70) en T2.

Instrumentos

Escala de Conflictos Interpersonales. Consta de 6 ítems y evalúa diferentes fuentes de conflicto en el trabajo: con el supervisor (por ejemplo, «¿Con qué frecuencia tiene conflictos con su supervisor/a?»), con los compañeros, con usuarios y con los familiares de los usuarios. Los ítems se responden mediante una escala de frecuencia de cinco grados (0 «Nunca» a 4 «Muy frecuentemente: todos los días»).

Escala de Conflicto de rol. Formada por 5 ítems, valorados con una escala de 5 grados, que va de 0 «Nunca» a 4 «Muy frecuentemente: todos los días». Los ítems se refieren específicamente a la existencia de exigencias en el trabajo incompatibles entre sí o inviables (por ejemplo, «Se me pide que realice funciones y tareas para las que no estoy autorizado/a»).

Escala de Ambigüedad de rol. Formada por 5 ítems que se responden con una escala de 5 grados, que va de 0 «Nunca» a 4 «Muy frecuentemente: todos los días». Los ítems versan sobre el conocimiento de las atribuciones y competencias, objetivos, tareas, responsabilidades y contenido del trabajo, así como de la forma de hacerlo y lo que se espera de uno (por ejemplo, «Sé exactamente lo que se espera de mí en el trabajo»).

Escala de Apoyo social en el trabajo. Compuesta por 8 ítems que recogen aspectos del apoyo social procedente de los compañeros (2 ítems; por ejemplo, «¿Se siente apreciado en el trabajo por sus compañeros?»), del supervisor (2 ítems), de la organización (2 ítems), de la familia (1 ítem) y de los usuarios (1 ítem), que se responden mediante una escala de 5 grados (0 «Nunca» a 4 «Muy frecuentemente: todos los días»).

Escala de Problemas de salud. Está formada por 9 ítems que recogen la percepción subjetiva con la que los individuos han experimentado problemas de salud relacionados con el trabajo. Los individuos deben valorar con una escala de 5 grados la frecuencia con la que han experimentado en las últimas semanas los síntomas descritos en los ítems (0 «Nunca» a 4 «Muy frecuentemente»).

Tiempo 1 (2004)

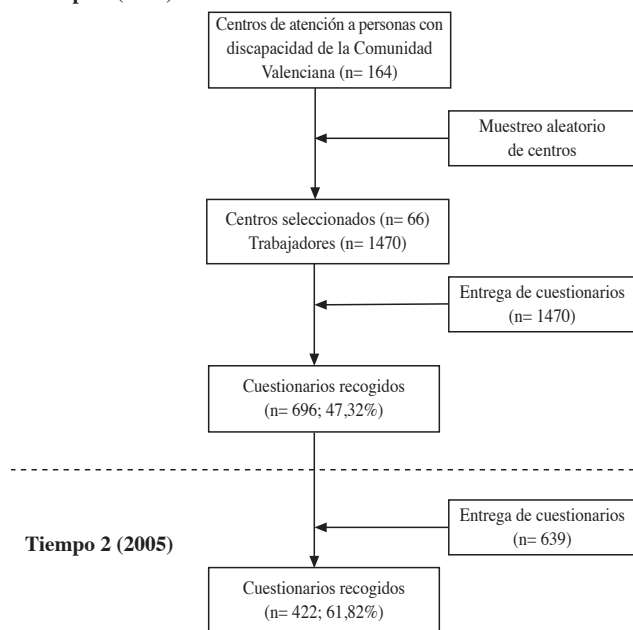


Figura 1. Diagrama de flujo del estudio

Escala de Inclinación al absentismo. Consta de 4 ítems con 5 alternativas que van desde 0 (Siempre) a 4 (Nunca). Se evalúa la motivación para asistir al trabajo o inclinación a ausentarse del mismo por diferentes razones (por ejemplo, *¿Comunicaría que se encuentra enfermo/a cuando no se encuentra demasiado bien para no ir al trabajo?*).

Cuestionario «Mobbing-UNIPSI» (Gil-Monte, Carretero y Luciano, 2006). Instrumento desarrollado a partir del *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (Leymann, 1990) y del *Negative Acts Questionnaire* (Einarsen y Hoel, 2001). Consta de 20 ítems que se evalúan mediante una escala de 5 alternativas (0 «Nunca» a 4 «Todos los días») y recogen acciones contra las posibilidades de comunicación adecuada y las posibilidades de mantener contactos sociales, acciones contra la reputación personal, acciones contra el ejercicio del trabajo y acciones que comprometen la salud. Además, hay un ítem donde se le pide al participante que señale desde cuándo sufre todas las acciones del cuestionario (desde menos de 6 meses hasta 10 años o más).

Las escalas de *conflicto* y *ambigüedad de rol* fueron construidas mediante la adaptación al castellano de varios ítems de una escala elaborada por Rizzo, House y Lirtzman (1970). Las escalas de *conflictos interpersonales*, *apoyo social en el trabajo*, *problemas de salud e inclinación al absentismo* fueron desarrolladas para un estudio longitudinal previo (Grau-Alberola, Gil-Monte, García-Juesas y Figueiredo-Ferraz, 2010), mostrando adecuadas propiedades psicométricas en todos los casos.

Análisis de datos

Los análisis estadísticos se realizaron con el paquete estadístico SPSS v.15 y el programa AMOS v.7.

Para examinar la relación entre el mobbing y las variables consideradas como antecedentes o efectos del mismo utilizamos modelos de ecuaciones estructurales, los cuales tienen dos ventajas principales respecto a la regresión lineal: (1) permiten estimar relaciones de dependencias múltiples y cruzadas. Una variable dependiente puede convertirse a su vez en variable predictora de otra variable y estimar todos los efectos de manera simultánea, y (2) tienen en cuenta la existencia de posibles correlaciones entre los términos de error del modelo y, por tanto, considerar la colinealidad entre las variables predictoras.

Primero se examinaron las relaciones transversales entre las variables en T1 y T2 de forma independiente. El objetivo era conocer si los conflictos interpersonales, el conflicto de rol, la ambigüedad de rol y el apoyo social en el trabajo eran predictores significativos del mobbing y si a su vez este último era un predictor significativo de los problemas de salud y la inclinación al absentismo. A continuación, se evaluó el ajuste del modelo longitudinal, en el cual se liberaron las relaciones de las variables consigo mismas entre T1 y T2, se liberaron relaciones entre los antecedentes en T1 y el mobbing en T2 y entre el mobbing en T1 y los efectos en T2. Además, se covariaron todas las variables que componen T1 (antecedentes, mobbing y consecuentes) y se covariaron los errores de los antecedentes en T2 con el error de mobbing en T2, y este último con los errores de los consecuentes en T2. Aunque a nivel transversal no se recomienda la correlación de los errores de medida para mejorar el ajuste de un modelo, sí que es apropiado correlacionarlos si una misma variable se mide en diferentes momentos temporales (Lévy y Varela, 2006). Por último, se comparó el nivel de ajuste de tres modelos: (1) *modelo transversal*, en el cual solo se establecen relaciones sincrónicas entre

las variables en T1 y T2; (2) el *modelo autocorrelacional*, en el cual se liberan las relaciones de las variables consigo mismas entre T1 y T2; y (3) el *modelo longitudinal* descrito anteriormente.

Para estimar el ajuste de los modelos optamos por el método de *máxima verosimilitud* puesto que solo algunas variables eran ligeramente asimétricas. Para valorar el nivel de ajuste de los modelos se seleccionaron varios índices (Hu y Bentler, 1999): *chi cuadrado* (χ^2), único índice que proporciona una prueba de significación estadística. El *Goodness of Fit Index (GFI)*, el cual mide la cantidad relativa de varianza explicada por el modelo y debe ser mayor o igual a 0,90 para aceptar el modelo. El *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*, índice que estima la cantidad global de error existente en el modelo. Se considera que valores entre 0,05 y 0,08 indican un ajuste adecuado del modelo. El *Expected Cross-Validation Index (ECVI)*, indicador que estima en una muestra única la probabilidad de que el modelo ajuste en diferentes muestras de tamaño similar extraídas de una misma población. Valores menores son indicativos de mejor bondad de ajuste. El *Comparative Fit Index (CFI)*, que compara la discrepancia entre la matriz de covarianzas que predice el modelo y la matriz de covarianzas observada, con la discrepancia entre la matriz de covarianzas del modelo nulo y la matriz de covarianzas observadas para evaluar el grado de pérdida que se produce en el ajuste al cambiar del modelo propuesto al modelo nulo. Su valor debe ser igual o superior a 0,90. El *Normed Fit Index (NFI)*, el cual se sugiere interpretarlo como un porcentaje de incremento en la bondad de ajuste sobre el modelo nulo. Su valor debe ser igual o superior a 0,90. El *Akaike Information Criterion (AIC)*, índice en el que los valores menores son indicativos de mejor bondad de ajuste.

Resultados

Análisis descriptivo de las variables en T1 y T2

En la tabla 1 se muestran las medias, desviaciones típicas, consistencia interna y fiabilidad test-retest de las variables del estudio en los dos momentos temporales. Todas las variables presentaron adecuados índices de consistencia interna y estabilidad temporal. La prueba T de Student para muestras relacionadas indicó una ausencia de diferencias entre ambos momentos temporales en todas las variables ($p>0.10$).

| | Tiempo 1 | | Tiempo 2 | | r_{xy} | t |
|----------------------------|-------------|----------|-------------|----------|----------|------|
| | M (DT) | α | M (DT) | α | | |
| Conflictos interpersonales | 0,89 (0,51) | 0,76 | 0,92 (0,55) | 0,76 | 0,65* | 1,18 |
| Conflicto de rol | 1,33 (0,87) | 0,78 | 1,35 (0,83) | 0,78 | 0,62* | 0,29 |
| Ambigüedad de rol | 1,06 (0,87) | 0,79 | 1,12 (0,87) | 0,83 | 0,68* | 1,60 |
| Apoyo social | 2,69 (0,78) | 0,81 | 2,64 (0,77) | 0,82 | 0,68* | 1,63 |
| Mobbing | 6,51 (7,79) | 0,92 | 6,56 (8,20) | 0,91 | 0,73* | 0,18 |
| Problemas de salud | 1,08 (0,69) | 0,85 | 1,11 (0,73) | 0,87 | 0,78* | 0,90 |
| Inclinación al absentismo | 0,87 (0,84) | 0,78 | 0,90 (0,89) | 0,79 | 0,44* | 0,68 |

Nota: * $p<0,001$

A continuación, se llevó a cabo un análisis correlacional con el fin de conocer si las variables estaban relacionadas entre sí en T1 y en T2 (tabla 2). El análisis indicó que todas las variables estaban significativamente correlacionadas en ambos momentos temporales, a excepción de la relación de inclinación al absentismo con el mobbing y con los problemas de salud en T2.

Análisis del modelo de antecedentes y consecuentes del mobbing

Modelo transversal T1

El ajuste del modelo no resultó adecuado según el índice chi-cuadrado, ya que éste fue significativo, $\chi^2_{(9)} = 43,33, p < 0,0001$. Sin embargo, el modelo presentó un buen ajuste a través del resto de índices utilizados. El GFI, el NFI y el CFI presentaron valores superiores a 0,90 (0,97, 0,95 y 0,96, respectivamente). El RMSEA

fue de 0,09 (90%CI 0,07-0,12) y el ECVI fue de 0,19 (modelo saturado= 0,13 – modelo independiente= 1,96).

Las estimaciones estandarizadas de los efectos directos entre todas las variables del modelo se muestran en la figura 2. Los conflictos interpersonales, el conflicto de rol y el apoyo social en el trabajo mostraron una relación estadísticamente significativa y en la dirección esperada con el mobbing. La ambigüedad de rol solo obtuvo una relación marginalmente significativa con el mobbing en este momento temporal ($p = 0,097$). El mobbing mostró una relación estadísticamente significativa con los problemas de salud y la inclinación al absentismo.

Modelo transversal T2

El ajuste del modelo en T2 no fue adecuado si tenemos en cuenta el índice chi-cuadrado, $\chi^2_{(9)} = 63,13, p < 0,0001$. Sin embargo, el

Tabla 2
Correlaciones entre las variables en Tiempo 1 (bajo la diagonal) y en Tiempo 2 (sobre la diagonal)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. Mobbing | | 0,298** | 0,553** | 0,471** | -0,508** | 0,503** | 0,055 |
| 2. Conflictos interpersonales | 0,421** | | 0,446** | 0,316** | -0,252** | 0,274** | 0,183** |
| 3. Conflicto de rol | 0,541** | 0,482** | | 0,482** | -0,449** | 0,463** | 0,097* |
| 4. Ambigüedad de rol | 0,398** | 0,299** | 0,468** | | -0,575** | 0,359** | 0,163** |
| 5. Apoyo social | -0,494** | -0,323** | -0,457** | -0,542** | | -0,379** | -0,188** |
| 6. Problemas de salud | 0,424** | 0,309** | 0,392** | 0,237** | -0,304** | | 0,077 |
| 7. Inclinación al absentismo | 0,185** | 0,150** | 0,207** | 0,160** | -0,173** | 0,157** | |

Nota: * $p < 0,05$; ** $p < 0,001$

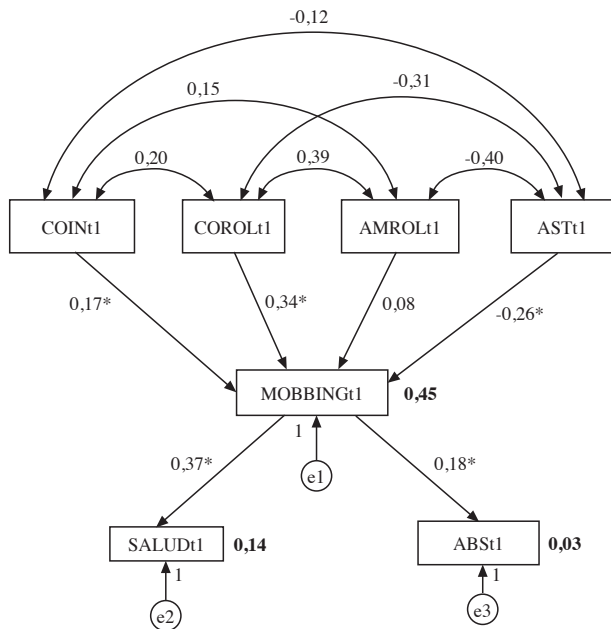


Figura 2. Estimaciones estandarizadas del modelo en Tiempo 1.
Nota: * $p < 0,05$. Los valores en negrita indican la varianza explicada en la variable. Coin= Conflictos interpersonales; Corol= Conflicto de rol; Amrol= Ambigüedad de rol; Ast= Apoyo social en el trabajo; Salud= Problemas de salud; Abs= Inclinación al absentismo

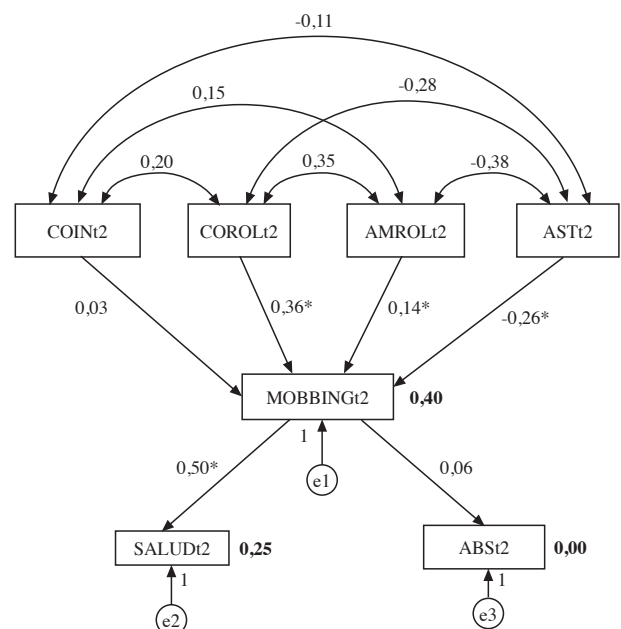


Figura 3. Estimaciones estandarizadas del modelo en Tiempo 2.
Nota: * $p < 0,05$. Los valores en negrita indican la varianza explicada en la variable. Coin= Conflictos interpersonales; Corol= Conflicto de rol; Amrol= Ambigüedad de rol; Ast= Apoyo social en el trabajo; Salud= Problemas de salud; Abs= Inclinación al absentismo

resto de índices de ajuste avalaron la bondad del modelo. El GFI, el NFI y el CFI presentaron valores superiores a 0,90 (0,96, 0,92 y 0,93, respectivamente). El valor del RMSEA fue de 0,12 (90% CI 0,09-0,15) y el del ECVI fue de 0,24 (modelo saturado= 0,13 – modelo independiente= 1,96).

Las estimaciones estandarizadas se muestran en la figura 3. La única variable antecedente que no estuvo relacionada de forma significativa con el mobbing fueron los conflictos interpersonales ($p=0,490$); por otra parte, el conflicto de rol y la ambigüedad de rol mantenían una relación significativa y positiva con el mobbing, mientras que la relación entre el apoyo social en el trabajo y el mobbing era de signo negativo. El mobbing mantenía, a su vez, una relación estadísticamente significativa con los problemas de salud, pero no con la inclinación al absentismo ($p=0,259$).

Modelo longitudinal

El ajuste del modelo no resultó adecuado según el índice chi-cuadrado, $\chi^2_{(45)} = 155,54, p < 0,0001$. Sin embargo, el modelo presentó un buen ajuste si tenemos en cuenta el resto de índices. El GFI, el NFI y el CFI presentaron valores superiores a 0,90 (0,95, 0,95 y 0,96, respectivamente). El valor del RMSEA fue de 0,08 (90% CI 0,06-0,09) y el del ECVI fue de 0,65 (modelo saturado= 0,50 – modelo independiente= 7,13).

Como se puede ver en la figura 4, los conflictos interpersonales ($p=0,29$), el conflicto de rol ($p=0,409$) y la ambigüedad de rol ($p=0,582$) en T1 no predecían el mobbing en T2. Solo el apoyo social en el trabajo en T1 mantenía una relación significativa con el mobbing en T2, es decir, a mayor apoyo social en el lugar de trabajo, menor era el mobbing padecido por el trabajador al cabo de un año. Asimismo, el mobbing sufrido en T1 mantuvo una relación estadísticamente significativa con los problemas de salud de

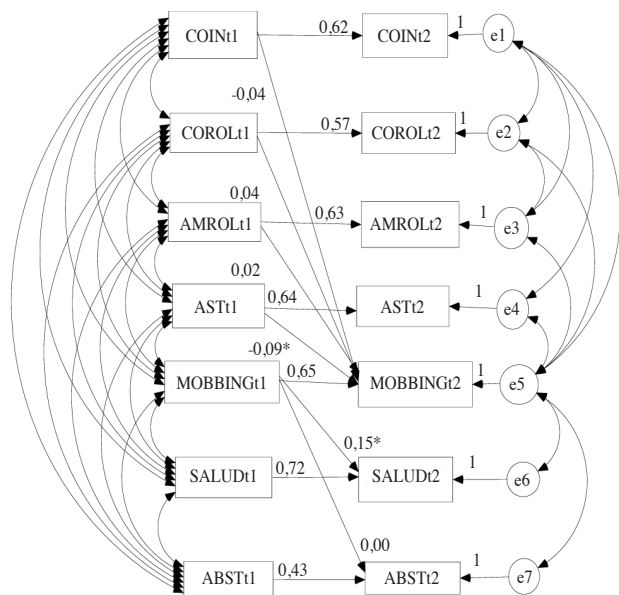


Figura 4. Estimaciones estandarizadas del modelo longitudinal
 Nota: * $p < 0,05$. Para clarificar el modelo no se presentan en el gráfico los valores de las covarianzas entre las variables de Tiempo 1 y los valores de las covarianzas de los errores entre las variables de Tiempo 2. Coin= Conflictos interpersonales; Corol= Conflicto de rol; Amrol= Ambigüedad de rol; Ast= Apoyo social en el trabajo; Salud= Problemas de salud; Abs= Inclinación al absentismo

T2, pero no con la inclinación al absentismo ($p < 0,923$), es decir, cuanto mayor era el mobbing padecido por el trabajador, en mayor medida informaba de problemas de salud un año después.

En cuanto a las relaciones entre T1 y T2 de las variables consigo mismas, fueron todas estadísticamente significativas. También indicar que todas las covarianzas entre las variables de T1 fueron significativas. Por último, las covarianzas entre los errores de las variables en T2 resultaron también estadísticamente significativas, a excepción de las establecidas entre los errores de mobbing y conflictos interpersonales ($p=0,622$) y entre mobbing e inclinación al absentismo ($p=0,407$).

Finalmente, indicar que el porcentaje de varianza explicada en las variables criterio fue el siguiente: 52% en mobbing, 62% en problemas de salud, 18% en inclinación al absentismo, 39% en conflictos interpersonales, 33% en conflicto de rol, 40% en ambigüedad de rol y 41% en apoyo social en el trabajo.

Comparación entre modelos

El valor de la diferencia en χ^2 entre el modelo transversal y el autocorrelacional fue de 1146,96 con 1 grado de libertad. Esta diferencia fue estadísticamente significativa ($p < 0,0001$) e implica que el modelo autocorrelacional se ajusta significativamente mejor a los datos. El valor de la diferencia en χ^2 entre el modelo autocorrelacional y el longitudinal fue de 157,22 con 21 grados de libertad. Esta diferencia fue estadísticamente significativa ($p < 0,0001$) e indica una mejora significativa respecto al modelo autocorrelacional.

En cuanto a los índices de bondad de ajuste, el modelo longitudinal presentó valores más óptimos que el modelo transversal y el autocorrelacional.

Tabla 3
Índices de ajuste del modelo transversal, autocorrelacional y longitudinal

| Modelos | χ^2 | gl | GFI | NFI | CFI | AIC | RMSEA (90% CI) | ECVI (0,50-7,13) |
|-------------------|----------|----|------|------|------|---------|------------------|------------------|
| Transversal | 1459,72 | 67 | 0,72 | 0,34 | 0,52 | 1535,73 | 0,22 (0,21-0,23) | 3,65 |
| Autocorrelacional | 312,76 | 66 | 0,90 | 0,88 | 0,91 | 390,76 | 0,09 (0,08-0,11) | 0,93 |
| Longitudinal | 155,54 | 45 | 0,95 | 0,95 | 0,96 | 275,54 | 0,08 (0,06-0,09) | 0,65 |

Discusión y conclusiones

Hasta la fecha la mayoría de investigaciones sobre mobbing se han centrado en ofrecer datos de prevalencia (por ejemplo, Ortega, Hogh, Pejtersen y Olsen, 2009), en estudiar las diferentes formas de hostigamiento (por ejemplo, Escartín, Rodríguez-Carballeira, Zapf, Porrúa y Martín-Peña, 2009) o en desarrollar y validar instrumentos de evaluación (por ejemplo, Einarsen, Hoel y Notelaers, 2009), sin embargo, pocos estudios han analizado de forma longitudinal las condiciones de trabajo o las variables organizacionales que facilitan la aparición del mobbing y los efectos de éste (Rodríguez-Muñoz et al., 2009). Conocer las causas o antecedentes del mobbing es de crucial importancia, ya que posibilita desarrollar líneas más efectivas de prevención e intervención (Einarsen y Hauge, 2006; Saam, 2010).

Los resultados obtenidos en el presente estudio indican que a nivel transversal el conflicto de rol y el apoyo social en el trabajo

mantienen una relación significativa y en la dirección esperada con el mobbing, mientras que la ambigüedad de rol y los conflictos interpersonales solo obtuvieron una relación significativa con el mobbing en uno de los dos momentos temporales. Finalmente, solo el apoyo social en el trabajo mantenía una relación longitudinal con el mobbing. Cuanto mayor era el apoyo social en el lugar de trabajo, menor era el mobbing padecido por el trabajador al cabo de un año. Varios estudios previos han resaltado el importante papel del apoyo social, aunque lo han considerado como un amortiguador de los efectos perjudiciales del mobbing. Por ejemplo, Schat y Kelloway (2003) comprobaron que las víctimas de mobbing con elevado apoyo social dentro y fuera del trabajo manifestaban mayor bienestar emocional y mejor salud física. Además, se ha comprobado que cuando no existe apoyo social en el trabajo, el apoyo proporcionado por la familia y los amigos puede proteger contra los efectos del mobbing (Matthiesen, Aasen, Holst, Wie y Einarsen, 2003).

En cuanto a los efectos del mobbing, los resultados obtenidos a nivel transversal y longitudinal indicaron que el mobbing está estrechamente relacionado con la aparición de problemas de salud, resultando cuestionable la relación entre mobbing e inclinación al absentismo. A este respecto, los estudios previos son bastante heterogéneos. Algunos autores han informado recientemente de relaciones significativas entre mobbing y absentismo (por ejemplo, Niedhamer, Chastang y David, 2008), mientras que otros no encontraron relación (por ejemplo, Hoel y Cooper, 2000; Meseguer et al., 2008). En cuanto a los efectos negativos del mobbing sobre la salud, podemos decir que este resultado está en línea con los hallazgos de varios trabajos anteriores. Por ejemplo, Meseguer et al. (2008) informaron de relaciones significativas entre mobbing y problemas psicósomáticos, explicando el mobbing un 26,5% de los mismos.

Las intervenciones con el colectivo de trabajadores que han sido objeto de nuestro estudio y otros de similares características sería a dos niveles: (1) *preventiva-organizacional* y (2) *paliativa-clínica*. En el primer nivel consideramos muy pertinente la utilización por parte de las organizaciones del «diario de incidentes» (Ferrer-Puig, Fidalgo-Vega, Gallego-Fernández, García-Maciá, Nogareda-Cuixart y Pérez-Zambrana, 2010), cuyo objetivo prin-

cipal es detectar de forma temprana la posibilidad de estar siendo víctima de mobbing. Este diario puede ayudar en la búsqueda de soluciones preventivas y estrategias de afrontamiento o bien puede ayudar a descartar la posibilidad de ser víctima de acoso. En el segundo nivel nos parecen interesantes los resultados obtenidos por Rodríguez-Muñoz, Osona, Domínguez y Comeche (2009), quienes demostraron la efectividad de un programa de tratamiento cognitivo-conductual protocolizado y grupal, diseñado específicamente para víctimas de mobbing.

Los resultados obtenidos en este trabajo deberían interpretarse con cautela debido a las siguientes limitaciones: (1) utilización de un instrumento para la evaluación del mobbing de elaboración propia, aspecto que dificulta realizar comparaciones con las puntuaciones en mobbing de estudios previos, la mayoría de los cuales han utilizado el NAQ o el LIPT. No obstante, es necesario señalar que el instrumento mobbing-UNIPSCO ha demostrado poseer adecuadas propiedades psicométricas en este trabajo y en otro previo (Gil-Monte, Carretero y Luciano, 2006), lo que garantiza la validez de las inferencias hechas a partir de sus puntuaciones; (2) participación de una muestra de trabajadores muy específica (personal que trabaja con discapacitados), por tanto, sería necesario conocer si los resultados obtenidos son generalizables a otros sectores ocupacionales, siendo recomendable la utilización de una amplia muestra multiocupacional reclutada en varias comunidades autónomas; (3) dado que la recogida de datos de este estudio comenzó en 2004 no se han incluido variables como la justicia organizacional o la satisfacción laboral, que según trabajos como el de Bowling y Beehr (2006) o el de Topa-Cantisano, Depolo y Morales (2007) podrían estar estrechamente asociadas al mobbing; (4) la utilización del autoinforme como método de evaluación de todas las variables. Sería recomendable incluir en el futuro medidas más objetivas, como por ejemplo el número de días ausente del trabajo.

A pesar de las limitaciones señaladas, consideramos que los hallazgos de este trabajo suponen un avance importante al demostrar el efecto mediador del mobbing entre ciertas condiciones del trabajo y los problemas de salud padecidos por los trabajadores.

Referencias

- Bowling, N.A., y Beehr, T.A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91, 998-1012.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, C.L. (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace*. Londres y New York: Taylor y Francis.
- Einarsen, S., Hoel, H., y Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire Revised. *Work & Stress*, 23, 24-44.
- 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, 251-273.
- Escartín, J., Rodríguez-Carballeira, A., Zapf, D., Porrúa, C., y Martín-Peña, J. (2009). Perceived severity of various bullying behaviours at work and the relevance of exposure to bullying. *Work & Stress*, 23, 191-205.
- Ferrer-Puig, R., Fidalgo-Vega, M., Gallego-Fernández, Y., García-Maciá, R., Nogareda-Cuixart, C., y Pérez-Zambrana (2010). *Acoso psicológico en el trabajo. Diario de incidentes*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Gil-Monte, P.R., Carretero, N., y Luciano, J.V. (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 275-292.
- González-Trijueque, D., y Graña, J.L. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra ocupacional. *Psicothema*, 21, 288-293.
- Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P.R., García-Juevas, J., y Figueiredo-Ferraz, H. (2010). Incidence of burnout in spanish nursing professionals: A longitudinal study. *International Journal of Nursing Studies*, 47, 1013-1020.
- Hoel, H., y Cooper C.L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: Manchester School of Management, University of Manchester Institute Science and Technology.
- Hoel, H., y Salin, D. (2003). *Organizational antecedents of bullying at work*. Manchester School of Management. University of Manchester. Institute of Science and Technology.
- Hu, L.T., y Bentler, P.M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55.

- Kivimäki, M., Elovainio, M., y Vahtera J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine*, 57, 656-660.
- Lévy, J.P., y Varela, J. (2006). Modelización con estructuras de covarianzas en Ciencias Sociales. España: Netbiblo.
- Matthiesen, S.B., Aasen, E., Holst, G., Wie, K., y Einarsen, S. (2003). The escalation of conflict: A case study of bullying at work. *International Journal of Management and Decision Making*, 4, 96-112.
- Meseguer, M., Soler M.I., Sáez, M.C., y García-Izquierdo, M. (2008). Workplace mobbing and effects on workers' health. *Spanish Journal of Psychology*, 11, 219-227.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Salin, D., y Morante, M.E. (2008). Workplace bullying in Southern Europe: Prevalence, forms and risk groups in a Spanish sample. *International Journal of Organisational Behavior*, 13, 95-109.
- Niedhammer, I., Chastang, J.F., y David, S. (2008). Importance of psychosocial work factors on general health outcomes in the national French survey. *Occupational Medicine*, 58, 15-24.
- Nielsen, M.B., Skogstad, A., Matthiesen, S.B., Glaso, L., Aasland, M.S., Notelaers, G., y Einarsen, S. (2009). Prevalence of workplace bullying in Norway: Comparisons across time and estimation methods. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18, 81-101.
- Nielsen, M.B., Matthiesen, S.B., y Einarsen, S. (2008). Sense of coherence as a protective mechanism among targets of workplace bullying. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 128-136.
- Ortega, A., Hogh, A., Pejtersen, J.H., y Olsen, O. (2009). Prevalence of workplace bullying and risk groups: A representative population study. *International Archives of Occupational Environmental Health*, 82, 417-426.
- Rizzo, J.R., House, R.J., y Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Rodríguez-Muñoz, A., De Witte, M.-J., y Pastor, J.C. (2009). Cross-lagged relationships between workplace bullying, job satisfaction and engagement: Two longitudinal studies. *Work & Stress*, 23, 225-243.
- Rodríguez Muñoz, M.F., Osona, J.A., Domínguez, A.L., y Comeche, M.I. (2009). Mobbing: una propuesta de intervención. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9, 177-188.
- Saam, N.J. (2010). Interventions in workplace bullying: A multilevel approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19, 51-75.
- Schat, A.C., y Kelloway, E.K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 110-122.
- Tepper, B.J., Duffy, M.K., Hoobler, J., y Ensley, M.D. (2004). Moderators of the relationships between coworkers' organizational citizenship behavior and fellow employees' attitudes. *Applied Psychology*, 89, 455-465.
- Topa, G., Depolo, M., y Morales, J.F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19, 88-94.