



Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral

Bullying at work: Psychological antecedents and consequences on job satisfaction

Recibido: 29 de Julio de 2008
Aceptado: 10 de Marzo de 2010

M. Ángeles López-Cabarcos
Paula Vázquez-Rodríguez
Carlos Montes-Piñero

Universidad de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela, España

Correspondencia: M. Ángeles López Cabarcos, Facultad de Administración y Dirección de Empresas, Universidad de Santiago de Compostela, Avda. Alfonso X el Sabio s/n, 27002 Lugo, España. Tfno. 0034-982285900 Ext. 24458, 24475; 0034-600940199. E-mail: angeles.lopez.cabarcos@usc.es

Resumen

Este trabajo analiza el papel de algunos factores psicosociales como antecedentes de *mobbing* (exigencias psicológicas cuantitativas, claridad de rol, apoyo social, calidad de liderazgo e influencia) y, a su vez, la relación entre el *mobbing* y la satisfacción laboral de los trabajadores, en una organización del sector de la hostelería y la restauración. De los factores psicosociales considerados, únicamente las exigencias psicológicas cuantitativas, la claridad de rol y la calidad del liderazgo, predicen la aparición de procesos de *mobbing*. Por su parte, el número de conductas de *mobbing* se relaciona de forma negativa con dos de las dimensiones de la satisfacción laboral consideradas (la supervisión y las prestaciones), mientras que el índice global de acoso psicológico lo hace con la satisfacción con el ambiente físico. Las implicaciones de estos hallazgos son discutidas.

Palabras clave: *mobbing, bullying en el trabajo, acoso psicológico en el trabajo, factores psicosociales, satisfacción laboral.*

Abstract

This paper analyzes the role of some psychosocial factors as antecedents of *mobbing* (quantitative psychological demands, role clarity, social support, quality of leadership and influence) and, in turn, the relationship between *mobbing* and employee satisfaction in the hotels and restaurants sector. Among considered psychosocial factors, only quantitative psychological demands, role clarity and quality of leadership predict the occurrence of *mobbing* processes. Additionally, the number of *mobbing* behaviors is related in a negative way with two of the job satisfaction dimensions (supervision and payment), while the *mobbing* global index is related in a negative way with the physical environment satisfaction. The implications for these findings are discussed.

Keywords: *mobbing, bullying at work, workplace bullying, psychological factors, work satisfaction.*

El acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*, es considerado uno de los estresores sociales más importantes de la vida laboral actual (Hoel, Rayner & Cooper, 1999). Se define como el intento repetido y sistemático de dañar a alguien por parte de un individuo o grupo de individuos, donde las víctimas tienen dificultad para defenderse y donde existe un desequilibrio de poder (real o percibido) entre las víctimas y sus acosadores (Einarsen, 2000). Estos comportamientos negativos, lejos de tratarse de ataques contra la integridad física de la persona, se traducen en actuaciones sutiles como el aislamiento o la exclusión del grupo, la minusvaloración del desempeño o la búsqueda de situaciones ridiculizantes (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994; Leymann, 1996; Zapf, Knorz & Kulla, 1996).

La gravedad del proceso y sus consecuencias ha llevado a numerosos investigadores a centrarse en las causas que lo provocan, planteándose de manera genérica tres ejes causales (Einarsen, 2000; Salin, 2003): 1) basado en los rasgos de personalidad de la víctima y el acosador, 2) basado en las características inherentes a la interacción humana en las organizaciones, y 3) basado en las características del entorno laboral y social.

El tercer eje causal, al que se adscribe este trabajo, centra sus esfuerzos en demostrar la existencia de factores dentro de la organización que propician, o al menos no evitan, que se produzcan procesos de *mobbing* (Agervold & Mikkelsen, 2004; Ashforth, 1994; Einarsen et al., 1994; Leymann, 1996; Salin, 2003; Vartia, 1996; Vartia & Hyyti, 2002; Zapf et al., 1996). En este sentido, algunos investigadores han centrado sus estudios en el análisis de las relaciones existentes entre los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral y la presencia de *mobbing* (Agervold, 2009; Meseguer, Soler, García-Izquierdo, Sáez & Sánchez-Meca, 2007; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz Garrosa & Morante, 2005).

Uno de los sectores más afectados por los procesos de *mobbing*, según la última Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (Parent-Thirion, Fernández-Macías, Hurley & Vermeylen, 2007), es el sector de la hostelería y la restauración (8,6% de incidencia), por lo que conviene analizar los factores de riesgo psicosocial que, *a priori*, pueden relacionarse más directamente con la aparición de procesos de *mobbing* en las organizaciones que operan en el mismo. Asimismo, otros investigadores señalan niveles de incidencia elevados para este sector (Hoel & Cooper,

2000; Mathisen, Einarsen & Mykletun, 2008; Piñuel & Oñate, 2006).

El sector de la restauración se ha caracterizado siempre por su ambiente de trabajo agresivo en el que prevalecen los ataques físicos y psicológicos (Johns & Menzel, 1999). Incluso, parece existir una cultura organizativa permisiva con la intimidación y el acoso psicológico al considerarlos como algo característico y natural de este entorno laboral (Mathisen et al., 2008). Sin embargo, recientemente algunos autores han rechazado de plano esta afirmación y han comenzado a investigar las causas y las consecuencias del *mobbing* en este tipo de organizaciones (Hoel & Einarsen, 2003; Pratten, 2003).

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2008), los trabajadores del sector de la restauración están sometidos a numerosos riesgos físicos, tales como un alto nivel de exigencia física en el trabajo, lo que implica permanecer de pie y adoptar posturas estáticas durante muchas horas; transportar y levantar cargas pesadas; exposición prolongada a niveles altos de ruido; realización de actividades a temperaturas no adecuadas; cortes, quemaduras, resbalones o exposición a sustancias peligrosas, entre otros.

A estos riesgos hay que añadir los de naturaleza psicosocial como las jornadas laborales por encima incluso de lo permitido legalmente; las dificultades para conciliar la vida laboral y familiar; la carga de trabajo excesiva y la presión de tiempo (alrededor de un 75% de los trabajadores del sector de la hostelería y la restauración, menciona la obligación de trabajar a un ritmo muy elevado; un 66% tiene que trabajar con plazos ajustados; alrededor de un 48% afirma que no tiene tiempo suficiente para finalizar el trabajo¹); el bajo nivel de control sobre la tarea; el bajo nivel de apoyo social, sobre todo de los superiores (alrededor del 70% de los trabajadores considera que puede pedir apoyo a los compañeros; únicamente el 53% afirma que puede pedir apoyo a los supervisores¹); el contacto permanente con clientes que pueden derivar en situaciones de violencia; o la falta de formación y educación de los trabajadores del sector. Incluso, algunos autores han mencionado la presencia de un estilo de liderazgo inadecuado como fuente de muchos abusos en el sector de la restauración (Johns & Menzel, 1999).

¹ Según datos de la Cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (Parent-Thirion et al., 2007).

Todos estos factores de riesgo provocan un empobrecimiento del clima laboral y proporcionan un terreno fértil para los conflictos y la agresión que puede derivar en la aparición de procesos de *mobbing* (Agervold, 2009). Esta idea ha sido defendida por varios autores al comprobar que existe una relación directa entre la presencia de *mobbing* en la organización y algunos de los factores psicosociales mencionados. En los estudios meta-analíticos de Bowling y Beehr (2006) y de Topa, Depolo & Morales (2007) se realiza un repaso de los principales factores psicosociales relacionados con la presencia de *mobbing* en las organizaciones. Ambos estudios señalan como principales predictores organizacionales de las conductas de *mobbing* los siguientes factores psicosociales: 1) el conflicto y la ambigüedad de rol, 2) el exceso de demandas laborales, 3) el grado de autonomía en el trabajo, y 4) el apoyo social.

En concreto, aspectos como el diseño o la falta de control y autogestión de las propias tareas (Einarsen et al., 1994; Rodríguez-Muñoz, Martínez-Gamarra, Moreno-Jiménez & Gálvez, 2006; Vartia, 1996; Vartia & Hyyti, 2002; Zapf et al., 1996), la presión del tiempo en la ejecución de tareas (Rodríguez-Muñoz et al., 2006; Zapf et al., 1996), la sobrecarga continua de trabajo (Einarsen et al., 1994; Salin, 2003), un ambiente altamente competitivo y estresante (Matthiesen & Einarsen, 2007; O'Moore, Seigne, McGuire & Smith, 1998; Salin, 2003), la falta de definición de roles o un conflicto entre ellos (Agervold & Mikkelsen, 2004; Einarsen et al., 1994; Jennifer, Cowie & Ananiadou, 2003; Leymann, 1996; Meseguer et al., 2007; Vartia, 1996; Vartia & Hyyti, 2002), un estilo de liderazgo autoritario (Agervold & Mikkelsen, 2004; Ashforth, 1994; Einarsen et al., 1994; Vartia, 1996), la ausencia de una atmósfera de apoyo (Quine, 1999; Zapf et al., 1996) o un deficiente flujo de información (Vartia, 1996), se han mostrado como posibles antecedentes organizacionales de *mobbing* en empresas que operan en diferentes sectores económicos, tanto públicos como privados.

Con base en lo anterior, el primer objetivo del presente trabajo es analizar la relación existente entre la presencia de *mobbing* y algunos de los factores de riesgo psicosocial que, como se ha descrito, pueden afectar en mayor medida al sector de la restauración (carga de trabajo, influencia sobre el trabajo, claridad de rol, apoyo social y calidad de liderazgo).

Además de las causas que originan el *mobbing*, otro aspecto que interesa a los investigadores es las consecuencias que

provoca, tanto a nivel físico como psicológico (Björkqvist, Österman & Hjelt-Bäck, 1994; Brodsky, 1976; Niedl, 1995), y que redundan en un mayor nivel de absentismo laboral, un descenso en la productividad del individuo y un empeoramiento de la satisfacción laboral (Einarsen & Raknes, 1997; Hoel, Einarsen, & Cooper, 2003; Mathisen et al., 2008; Quine, 2001).

Un estudio reciente llevado a cabo en el sector de la restauración revela la existencia de una relación negativa entre la exposición a conductas de *mobbing* y la satisfacción laboral de los trabajadores, así como un descenso del compromiso organizativo (Mathisen et al., 2008). Por lo tanto, los autores defienden que el *mobbing* tiene consecuencias para los trabajadores del sector de la restauración aunque esperen, o incluso acepten, este tipo de conductas, y, a su vez, provoca un impacto negativo en las organizaciones, ya que un nivel bajo de satisfacción y compromiso se ha relacionado de forma negativa con el esfuerzo laboral (Iaffaldano & Muchinsky, 1985).

Por lo tanto, un segundo objetivo del presente trabajo es analizar la relación existente entre los procesos de *mobbing* y la satisfacción laboral de los trabajadores del sector de la restauración.

Método

Diseño

Dada la especial sensibilidad que tiene el estudio del *mobbing* a problemas de distorsión en la respuesta (sinceridad, deseabilidad social o ausencia de respuesta) se ha diseñado un estudio de caso cuantitativo transversal centrado en una única organización que, *a priori*, posee unas características óptimas para su análisis (Montero & León, 2005): 1) pertenece a uno de los sectores más afectados según las últimas encuestas oficiales (Parent-Thirion et al., 2007), y 2) tiene varias sentencias judiciales en contra por este motivo.

Los estudios de caso pueden ser utilizados para proponer una teoría o generar contenidos teóricos que expliquen las lagunas en la investigación científica sobre el *mobbing*, permitiendo encapsular situaciones de la vida real y contrastar hipótesis en relación directa con los fenómenos estudiados a medida que éstos se desarrollan en la práctica real (Flyvbjerg, 2004; Ragin, 1992).

Participantes

La población objeto de estudio está formada por 57 trabajadores de una misma organización del sector de la hostelería y la restauración, pertenecientes a tres centros de trabajo diferentes (el 69.4% son mujeres). Todos los empleados realizan trabajos de atención al público en dos turnos horarios (mañana y tarde). La mayoría tiene un contrato fijo (72.9%) y su edad media es de 39.6 años de edad ($DS = 7.6$), su experiencia profesional media es de 12.5 años ($DS = 9.1$) y su antigüedad media en la empresa es de 7.4 años ($DS = 7.2$).

Instrumentos

Factores psicosociales. Se han medido a partir de 12 ítems incluidos en el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21 (CoPsoQ) (Moncada, Llorens & Kristensen, 2002), que evalúan diferentes aspectos psicosociales de la organización que condicionan la relación del trabajador con su entorno laboral. La escala recoge las siguientes dimensiones, informándose de su fiabilidad en la Tabla 1:

Exigencias psicológicas cuantitativas (3 ítems): se refiere al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (“¿Tiene Ud. que trabajar muy rápido?”, “¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?”, “¿Tiene tiempo de llevar al día su trabajo?”; $\alpha = .71$).

Influencia (3 ítems): alude a la capacidad de decisión sobre el contenido y las condiciones de realización de las tareas en el trabajo (“¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?”, “¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas?”, “¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza Ud. las tareas?”; $\alpha = .72$).

Claridad de rol (2 ítems): describe el grado de definición del puesto de trabajo (“¿Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo?”, “¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?”; $\alpha = .53$).

Apoyo social en el trabajo (2 ítems): se refiere a la disponibilidad de ayuda en el trabajo (“¿Recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros?”, “¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?”; $\alpha = .76$).

Calidad de liderazgo (2 ítems): alude al papel de la dirección y su influencia sobre las condiciones de trabajo (“¿Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?”, “¿Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?”; $\alpha = .91$).

Los ítems fueron presentados en formato tipo Likert con cinco alternativas de respuesta que van desde 0 (*nunca o poco*) a 4 (*siempre o mucho*).

Mobbing. Escala Cisneros (Fidalgo & Piñuel, 2004) que objetiva 43 conductas de *mobbing* (por ejemplo, “Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada”, “Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo”) en las que las personas señalan la frecuencia con la que sufren cada una de ellas, en una escala que va de 0 (*nunca*) a 6 (*todos los días*). Ofrece tres índices de acoso: el número total de estrategias de acoso (NEAP), el índice global de acoso psicológico (IGAP) y el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP). Además, los trabajadores han respondido de forma afirmativa o negativa a un ítem adicional donde se ha formulado la siguiente pregunta: “En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de una vez por semana)?”. El alpha de Cronbach de la escala es de .97.

Satisfacción laboral. Cuestionario de Satisfacción S10/12 (Meliá & Peiró, 1989) que evalúa tres componentes de la satisfacción laboral: satisfacción con la supervisión (por ejemplo, “¿Podría indicarnos cuál es su grado de satisfacción con la supervisión que ejercen sobre usted?”), satisfacción con el ambiente físico (por ejemplo, “¿Podría indicarnos cuál es su grado de satisfacción con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?”), y satisfacción con las prestaciones percibidas (por ejemplo, “¿Podría indicarnos cuál es su grado de satisfacción con la forma en que se realiza la negociación en su empresa sobre aspectos laborales?”). El formato de respuesta es de tipo Likert y oscila entre 1 (*muy insatisfecho*) a 7 (*muy satisfecho*) y el alpha de Cronbach obtenido es de .94, .78 y .85, respectivamente.

Procedimiento

El estudio se realizó en el marco de un convenio de investigación entre la Universidad de Santiago de Compostela y la empresa (para tres de sus centros de trabajo). La

recogida de datos se realizó en varias fases entre marzo y mayo de 2007, fijando con la empresa un calendario de fechas que asegurase la participación del máximo número de trabajadores y que interfiriera lo menos posible en la actividad laboral. La empresa habilitó salas en los centros de trabajo y organizó a los trabajadores en grupos para completar el cuestionario (tiempo máximo de hora y media), buscando siempre minimizar la posible interacción entre los trabajadores fuera de las salas. Los trabajadores fueron informados del objetivo del estudio y de la necesidad de que cumplimentaran el cuestionario de forma completa y sincera, garantizándoseles la confidencialidad absoluta en el manejo de los datos.

Los análisis estadísticos se llevaron a cabo empleando el programa SPSS 15.0.

Resultados

De acuerdo con los criterios de la escala Cisneros (sufrir al menos una de las 43 conductas indicadas con una frecuencia como mínimo semanal) y de la respuesta del ítem 44, 21

trabajadores de la empresa han sido víctimas de procesos de *mobbing*, lo que representa una incidencia del 36.8%.

Concretamente, el número medio de conductas de acoso diferentes (NEAP) sufridas en los seis meses anteriores a la recogida de datos asciende a 11,9 ($DS=13.4$), con una intensidad media (IMAP) de 2,5 ($DS=1.5$) equivalente a “algunas veces al mes” (Tabla 1).

Para investigar la relación entre las variables de interés, se aplicaron dos estrategias diferentes de análisis de datos. En primer lugar, se examinaron las correlaciones bivariadas entre las puntuaciones en las variables. En segundo lugar, en la etapa exploratoria se realizaron diferentes análisis de regresión múltiple en la línea de los planteamientos teóricos descritos, centrándonos en cada una de las dimensiones que componen las variables globales.

Los resultados de las correlaciones bivariadas entre las puntuaciones de los sujetos en las escalas, muestran una relación estrecha entre los factores psicosociales y el *mobbing*, así como entre el *mobbing* y la satisfacción laboral (Tabla 1).

Tabla 1
Estadísticos descriptivos, correlaciones y coeficientes de fiabilidad estimados para las principales variables.

Variable	M	DT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Mobbing													
1	11.88	13.36											
2	0.87	1.34	.89**										
3	2.49	1.47	.51**	.76**									
4	2.23	0.70	.52**	.53**	.52**	(.71)							
5	1.96	0.69	.22**	.12**	-.02**	.10**	(.72)						
6	2.68	0.99	-.43**	-.50**	-.46**	-.26**	.11**	(.53)					
7	1.88	1.23	-.47**	-.43**	-.30**	-.60**	-.12**	.36**	(.76)				
8	1.97	1.35	-.50**	-.39**	-.12**	-.43**	-.11**	.29**	.75**	(.91)			
Satisfacción													
9	4.12	1.83	-.66**	-.57**	-.25**	-.44**	-.11**	.41**	.67**	.78**	(.94)		
10	4.31	1.54	-.66**	-.66**	-.48**	-.43**	-.10**	.33**	.51**	.48**	.72**	(.78)	
11	4.08	1.96	-.69**	-.59**	-.28**	-.51**	-.04**	.38**	.66**	.69**	.84**	.65**	(.85)

Nota: $n=57$. Entre paréntesis se muestran los coeficientes de fiabilidad (alpha de Cronbach) estimados para cada escala.

1=NEAP; 2=IGAP; 3=IMAP; 4=Exigencias psicológicas cuantitativas; 5=Influencia; 6=Claridad de rol; 7=Apoyo social en el trabajo; 8=Calidad de liderazgo; 9=Satisfacción con la supervisión; 10=Satisfacción con el ambiente físico; 11=Satisfacción con las prestaciones.

* $p<.05$. ** $p<.01$

Profundizando en estas relaciones, se encuentra que las exigencias psicológicas cuantitativas se relacionan positivamente con el NEAP ($r=.52; p<.01$), IGAP ($r=.53; p<.01$) e IMAP ($r=.52; p<.01$). Por su parte, la claridad de rol, el apoyo social en el trabajo y la calidad de liderazgo, configuran el conjunto de factores psicosociales que se relacionan negativa y significativamente con los índices de acoso psicológico, a excepción de la relación entre la calidad de liderazgo y el IMAP que no resulta significativa. Sin embargo, no se halló relación entre la influencia y los índices de acoso psicológico, por lo que esta variable será excluida de posteriores análisis.

Con respecto a la relación entre los índices de acoso y la satisfacción laboral cabe señalar que el NEAP y el IGAP se relacionan negativamente con todas las dimensiones que componen la satisfacción laboral, mientras que el IMAP sólo correlaciona significativamente con la satisfacción con el ambiente físico.

En un esfuerzo por identificar los factores psicosociales que mejor predicen la aparición de procesos de *mobbing* en las organizaciones, se han llevado a cabo diversos análisis de regresión (Tabla 2). Hay que señalar que, de acuerdo con los objetivos del presente estudio, estos análisis son de naturaleza exploratoria, por lo que se ha empleado el método de regresión *stepwise*.

Tabla 2
Resultados de la regresión de los factores psicosociales sobre los índices de acoso psicológico.

Variables	Mobbing								
	NEAP			IGAP			IMAP		
	β	τ	ΔR^2	β	τ	ΔR^2	β	τ	ΔR^2
Factores psicosociales en el trabajo									
Exigencias Psicológicas	.33	2,82**	.27	.43	4,08**	.29	.40	3,01**	.27
Claridad de rol	-.26	-2.35*	.09	-.39	-3.62**	.14	-.31	-2.33*	.08
Apoyo social									
Calidad de liderazgo	-.27	-2.33*	.06						
R		.65		.65			.59		
Adj R ²		.39		.40			.32		
F		12.79**		20.02**			11.33**		
n		57		57			57		

* $p<.05$; ** $p<.01$.

Los resultados muestran que el NEAP se puede predecir a partir de las exigencias psicológicas cuantitativas ($\beta=.33; p<.01$), la claridad de rol ($\beta=-.26; p<.05$) y la calidad del liderazgo ($\beta=-.27; p<.05$) [$AdjR^2=.39; F(3,53)=12.79; p<.001$]. Además, las exigencias psicológicas cuantitativas ($\beta=.43; p<.01$) y la claridad de rol ($\beta=-.39; p<.01$) predicen el IGAP [$AdjR^2=.40; F(2,54)=20.02; p<.001$]. Por su parte, el IMAP se predice a partir de las exigencias psicológicas cuantitativas ($\beta=.44; p<.01$) y de la claridad de rol ($\beta=-.31; p<.01$) [$AdjR^2=.32; F(2,54)=11.33; p<.001$].

En referencia a las consecuencias del acoso psicológico sobre la satisfacción laboral, el análisis de regresión indica que ambos conceptos se relacionan de forma inversa (Tabla 3).

Concretamente, el NEAP predice la satisfacción con la supervisión ($\beta=-.56; p<.01$) y la satisfacción con las prestaciones ($\beta=-.63; p<.01$). Por otra parte, el IGAP predice la satisfacción con el ambiente físico ($\beta=-.64; p<.01$).

Tabla 3
Resultados de la regresión de los índices de *mobbing* sobre la satisfacción laboral.

Variables	Satisfacción laboral								
	Supervisión			Ambiente físico			Prestaciones		
	β	τ	ΔR^2	β	τ	ΔR^2	β	τ	ΔR^2
Mobbing									
NEAP	-.56	-4.43**	.31				-.63	-5.37**	.40
IGAP				-.64	-5.49**	.41			
IMAP									
R	.56			.64			.63		
Adj R ²	.30			.41			.40		
F	19.59***			30.12***			28.87***		
n	57			57			57		

*** $p < .001$.

Discusión

Este trabajo aborda el papel de los factores psicosociales como antecedentes de *mobbing*, al tiempo que analiza una de sus principales consecuencias laborales entre los trabajadores, esto es, el deterioro de la satisfacción laboral.

El análisis de la incidencia de *mobbing* en esta organización revela que el 36.8% de las personas encuestadas se ven afectadas por al menos una de las conductas descritas con una frecuencia mínima semanal. Esta tasa de incidencia es muy superior al 8.5% señalado en la Cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo para el sector de la hostelería y la restauración (Parent-Thirion et al., 2007), al 7.5% hallado por Hoel y Cooper (2000) para el mismo sector en el Reino Unido, al 7.4% recogido en el Estudio Cisneros VI (Piñuel & Oñate, 2006) en España, o al 2.9% recogido en el estudio de Einarsen & Skogstad (1996) en Noruega. Recientemente, un estudio realizado por Mathisen et al. (2008), entre una muestra de trabajadores de la restauración, señala un porcentaje de incidencia del 12%, inferior al hallado en el presente estudio, pero significativamente superior a las tasas de incidencia de los estudios anteriores. El alto nivel de incidencia en el presente estudio puede deberse al hecho de que la organización ya cuenta con varias sentencias en contra por acoso psicológico en el trabajo, por lo que ha podido producirse un “efecto contagio o espejo” motivado por este hecho.

En cuanto al primero de los objetivos, los resultados obtenidos indican que las exigencias psicológicas cuantitativas desempeñan un papel clave en todos los componentes de *mobbing*, tanto en lo que respecta a su frecuencia como a su intensidad, de modo que tanto el volumen de trabajo como sus características desbordantes pueden considerarse precursores del acoso psicológico en el trabajo. Este hecho ha sido constatado por otros investigadores, señalando como posibles antecedentes de *mobbing* la presión del tiempo en la ejecución de tareas (Agervold, 2009; Baillien & De Witte, 2009; Einarsen, Hoel & Notelaers, 2009; Hoel & Cooper, 2000; Rodríguez-Muñoz et al., 2006; Zapf et al., 1996) y la sobrecarga continua de trabajo (Einarsen et al., 1994; Salin, 2003).

Asimismo, cuando los trabajadores tienen un puesto de trabajo claramente definido y un adecuado estilo de liderazgo, las posibilidades de que se manifiesten procesos de acoso psicológico se reducen. En este sentido, la claridad de rol (Agervold, 2009; Agervold & Mikkelsen, 2004; Einarsen et al., 1994; Leymann, 1996; Vartia & Hyyti, 2002) y el estilo de liderazgo (Agervold, 2009; Agervold & Mikkelsen, 2004; Ashforth, 1994; Einarsen et al., 1994; O’Moore et al., 1998; Skogstad, Einarsen, Torsheim, Aasland, & Hetland, 2007; Vartia, 1996), también han sido mencionados por otros autores como posibles antecedentes organizacionales de *mobbing*.

Numerosos estudios han señalado también la influencia sobre el trabajo (Einarsen et al., 1994; Rodríguez-Muñoz

et al., 2006; Vartia, 1996; Vartia & Hyyti, 2002) y el bajo apoyo social de compañeros y superiores como predictores de *mobbing* (Hansen, Høgh, Persson, Karlson, Garde, & Ørbæk, 2006; Quine, 1999; Topa et al., 2007; Zapf et al., 1996). En este trabajo, y en relación a estas dos variables, los resultados indican que no existe relación significativa entre la influencia sobre el trabajo y el hecho de ser víctima de *mobbing*; si bien, a pesar de no resultar un predictor significativo, existe una relación inversa y significativa entre el apoyo social y los tres índices de *mobbing*.

Respecto al segundo de los objetivos, los resultados indican que lo que repercute realmente en la satisfacción de los trabajadores es la frecuencia y variedad del acoso padecido y no tanto la intensidad del mismo. En concreto, el número de conductas de *mobbing* predice la baja satisfacción con la supervisión y las prestaciones, es decir, las víctimas relacionan la satisfacción con la calidad de la supervisión y el poco reconocimiento a sus tareas, con padecer un número elevado de conductas de acoso psicológico. Este resultado coincide con la percepción que tienen los trabajadores de esta empresa respecto al estilo de liderazgo y de dirección ejercidos por sus superiores. Además, la satisfacción con el ambiente físico viene explicada por la variedad de las conductas sufridas. Este hecho puede ser provocado por la idea que tienen los trabajadores de que existen algunas tareas más penosas que otras debido básicamente al exceso de temperatura, la acumulación de humos o a la monotonía de la tarea.

Estudios anteriores también confirman la relación existente entre el *mobbing* y el deterioro de la satisfacción laboral (Hoel & Cooper, 2000; Hoel, Einarsen & Cooper, 2003; Keashly & Jagatic, 2000; Mathisen et al., 2008; Quine, 1999), señalando el efecto pernicioso que el *mobbing* provoca en la satisfacción laboral de los trabajadores, hasta el punto de que se ve afectado el compromiso con la organización. Las víctimas identifican entornos laborales más “degradados”, lo que repercute negativamente en su satisfacción laboral.

Los resultados de este trabajo deben ser analizados teniendo en cuenta las limitaciones metodológicas que presenta. Por un lado, el estudio se enmarca dentro de la metodología de caso que, aunque presenta numerosas ventajas, es criticado por algunos investigadores como método científico, pues tiende a la verificación, entendida

como la tendencia a corroborar las nociones preconcebidas del investigador (Diamond, 1996).

Por otro lado, y aunque se han podido establecer ciertas correlaciones entre algunos factores psicosociales con la percepción de la persona de estar siendo víctima de *mobbing*, no es posible establecer relaciones causa-efecto. Esto se debe básicamente al carácter transversal y cuantitativo de la investigación (Einarsen et al., 1994), siendo más conveniente llevar a cabo estudios cualitativos y longitudinales (Salin, 2003). Investigaciones futuras permitirán paliar las limitaciones de este trabajo.

Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2008). La protección de los trabajadores del sector de la hostelería, la restauración y el catering. *FACTS*, 79.
- Agervold, M. (2009). The significance of organizational factors for the incidence of bullying. *Scandinavian Journal of Psychology*, 50, 267-276.
- Agervold, M., & Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18 (4), 336-351.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47 (7), 755-778.
- Baillien, E., & De Witte, H. (2009). Why is organizational change related to workplace bullying? Role conflict and job insecurity as mediators. *Economic and Industrial Democracy*, 30 (3), 348-371.
- Björkqvist, K., Österman, K. & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20 (3), 173-184.
- Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91 (5), 998-1012.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto, Canadá: Lexington Books, D.C. Health & Co.
- Diamond, J. (1996). The roots of radicalism. *The New York Review of Books*, 14, 4-6.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, 4(5), 379-401.

- Einarsen, S., Hoel, H. & 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 (1), 24-44.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4 (4), 381-401.
- Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12 (3), 247-263.
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 185-201.
- Fidalgo, A. M., & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*. *Psicothema*, 16 (4), 615-624.
- Flyvbjerg, B. (2005). Cinco equívocos sobre la investigación basada en estudios de caso. *Estudios Sociológicos*, 23 (2), 561-590.
- Hansen, T., Høgh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H., & Ørbæk, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 63-72.
- Hoel, H., & Cooper, C. L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manuscrito no publicado, University of Manchester Institute of Science and Technology, Reino Unido.
- Hoel, H., & Einarsen, S. (2003). *Violence at work in hotels, catering and tourism*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.
- Hoel, H., Einarsen, S., & Cooper, C. L. (2003). Organizational effects of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 203-218). Londres, Reino Unido: Taylor & Francis.
- Hoel, H., Rayner, C., & Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. En C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 195-230). Chichester, Reino Unido: Wiley.
- Iaffaldano, M. T., & Muchinsky, P. M. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97, 251-273.
- Jennifer, D., Cowie, H., & Ananiadou, K. (2003). Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive Behavior*, 29, 489-496.
- Johns, N., & Menzel, P. J. (1999). If you can't stand the heat!: Kitchen violence and culinary art. *International Journal of Hospitality Management*, 18, 99-109.
- Keashly, L., & Jagatic, K. (2000). *The nature, extent, and impact of emotional abuse in the workplace: Results of a state-wide survey*. Comunicación presentada a la Academy of Management Conference, Toronto, Canadá.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. *Violence and Victims*, 22 (6), 735-753.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 59-68.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.
- Meseguer, M., Soler, M. I., García-Izquierdo, M., Sáez, M. C., & Sánchez-Meca, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del *mobbing*. *Psicothema*, 19 (2), 225-230.
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. S. (2002). *Método ISTAS21 (CoPsoC). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid, España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- Montero, I., & León, O. G. (2005). Sistema de clasificación del método en los informes de investigación en psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5 (1), 115-127.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E., & Morante, M. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17 (4), 627-632.
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu*

personalwirtschaftlich relevanten Effekten von systematischen Feindseligkeiten [Acoso psicológico en el trabajo: Un análisis empírico del fenómeno y de los efectos de un acoso sistemático en la gestión de los recursos humanos]. Munich, Alemania: Hampp.

- O'Moore, M., Seigne, E., Mcguire, L., & Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety - Australia and New Zealand*, 14 (6), 569-574.
- Parent-Thirion, A., Fernández-Macías, E., Hurley, J., & Vermeylen, G. (2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Recuperado el 22 de febrero de 2007, de <http://www.eurofound.eu.int/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf>
- Piñuel, I., & Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización. El Barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 309-332.
- Pratten, J. D. (2003). The training and retention of chefs. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15, 237-242.
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: Staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318, 228-232.
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6, 73-84.
- Ragin, C. C. (1992). 'Casing' and the Process of Social Inquiry. En C. C. Ragin, y H. S. Becker (Eds.), *What is a case? Exploring the foundations of social inquiry* (pp. 217-226). Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press.
- Rodríguez-Muñoz, A., Martínez-Gamarra, M., Moreno-Jiménez, B., & Gálvez, M. (2006). Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: Aplicación del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 333-345.
- Salin, D. (2003). *Workplace bullying among business professionals. Prevalence, organizational antecedents and gender differences*. Helsingfors, Suecia: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Skogstad, A., Einarsen, S., Torsheim, T., Aasland, M. S., & Hetland, H. (2007). The destructiveness of laissez-faire leadership behavior. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12 (1), 80-92.
- Topa, G., Depolo, M. & Morales, J. F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19 (1), 88-94.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 203-215.
- Vartia, M. & Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11 (1), 113-126.
- Zapf, D., Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On the relationships between mobbing factors, and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 215-238.