

UNIVERSIDAD DE GRANADA

Departamentos de Enfermería y de Psicología Evolutiva y de la Educación

ESTRÉS LABORAL POR ACOSO MORAL EN EL TRABAJO Y SÍNDROME DE BURN-OUT, Y SU RELACIÓN CON EL AUTOCONCEPTO, LA ADAPTACIÓN DE CONDUCTA Y LA PERSONALIDAD, EN TRABAJADORES DE ATENCIÓN A LA SALUD



MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR
PRESENTADA POR

Julián Manuel Domínguez Fernández
Fdo.:

Bajo la dirección del Doctor Francisco Herrera Clavero y de la
Doctora María del Carmen Villaverde Gutiérrez.

Ceuta, Julio 2010

Editor: Editorial de la Universidad de Granada
Autor: Julián Manuel Domínguez Fernández
D.L.: GR 4243-2010
ISBN: 978-84-693-5976-1



	Página
ÍNDICE	2.
I. MARCO TEÓRICO	7.
I.1. Capítulo 1º. BURNOUT	8.
I.2.- Capítulo 2º. MODELOS.....	43.
I.3. Capítulo 3º. MOBBING.....	73.
I.4. Capítulo 4º. RELACIONES.....	107.
I. 5. Capítulo 5º. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	161.
I.5.1. Objetivos.....	162.
I.5.2. Hipótesis.....	163.
I.5.3. Metodología.....	164.
I.5.4. RESULTADOS.....	219.
II. CONCLUSIONES	332.
III.DISCUSIÓN	356.
Anexo de resultados estadísticos descriptivos.....	389.
Modelos gráficos.....	421.
BIBLIOGRAFÍA	429.
Índice ampliado.....	456.
AGRADECIMIENTOS.....	458.

**AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DE TESIS****Don Francisco Herrera Clavero.**

Director de la tesis: ESTRÉS LABORAL POR ACOSO MORAL EN EL TRABAJO Y SÍNDROME DE BURN-OUT, Y SU RELACIÓN CON EL AUTOCONCEPTO, LA ADAPTACIÓN DE CONDUCTA Y LA PERSONALIDAD, EN TRABAJADORES DE ATENCIÓN A LA SALUD.

De la que es autor Don JULIÁN MANUEL DOMÍNGUEZ FERNÁNDEZ.

Programa de Doctorado: Modelos de Enseñanza-Aprendizaje y Desarrollo de las Instituciones Educativas [Para impartir en el Campus de Ceuta] (705.99.3)

AUTORIZA la presentación de la referida Tesis para su defensa y mantenimiento de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, emitiendo el siguiente informe:

Que esta tesis doctoral, constituye un trabajo de investigación original e inédito; para optar al grado de doctor, con aportaciones de interés en la investigación aplicada al uso clínico en Medicina del Trabajo y Psicología laboral.

Y para que conste y surta sus efectos en el expediente correspondiente, expido la presente en Granada, a 5 de Julio de 2010.

Fdo.:

**AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DE TESIS****Doña MARÍA CARMEN VILLAVERDE GUTIÉRREZ.**

Directora de la tesis: **ESTRÉS LABORAL POR ACOSO MORAL EN EL TRABAJO Y SÍNDROME DE BURN-OUT, Y SU RELACIÓN CON EL AUTOCONCEPTO, LA ADAPTACIÓN DE CONDUCTA Y LA PERSONALIDAD, EN TRABAJADORES DE ATENCIÓN A LA SALUD.**

De la que es autor Don JULIÁN MANUEL DOMÍNGUEZ FERNÁNDEZ.

Programa de Doctorado: Modelos de Enseñanza-Aprendizaje y Desarrollo de las Instituciones Educativas [Para impartir en el Campus de Ceuta] (705.99.3)

AUTORIZA la presentación de la referida Tesis para su defensa y mantenimiento de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, emitiendo el siguiente informe:

Que esta tesis doctoral, constituye un trabajo de investigación original e inédito; para optar al grado de doctor, con aportaciones de interés en la investigación aplicada al uso clínico en Medicina del Trabajo y Psicología laboral.

Y para que conste y surta sus efectos en el expediente correspondiente, expido la presente en Ceuta, a 5 de Julio de 2010.

Fdo.:

Comisión de Doctorado
C/. Real de Cartuja, 36-38. 18071-Granada. Fax 958244338



ÍNDICE DE TABLAS.

- Tabla 1. Lista de las 449 variables utilizadas en el modelo experimental.
- Tabla 2. Las 26 variables calculadas.
- Tabla 3. Variables categóricas calculadas.
- Tabla 4. Variables principales.
- Tabla 5. Escalas utilizadas para las variables categóricas nominales y ordinales.
- Tabla 6. Escalas utilizadas para las variables categóricas calculadas.
- Tabla 7. Representación gráfica de las distribuciones para Antigüedad global.
- Tabla 8. Representación gráfica de las distribuciones para otras variables.
- Tabla 9. Representación gráfica de las distribuciones para la edad.
- Tabla 10. Representación gráfica y frecuencias de las distribuciones para el Desgaste Profesional.
- Tabla 11. Representación gráfica y frecuencias de las distribuciones para el Desgaste profesional y el Acoso moral estricto dicotómicos.
- Tabla 12. Las 3 variables categóricas 510, 511 y 512 basadas en la existencia o no de Desgaste y/o Acoso.
- Tabla 13. Detección de anomalías.
- Tabla 14. Análisis de fiabilidad.
- Tabla 15. Análisis de fiabilidad de 5 escalas – 59 variables.
- Tabla 16. Análisis de Validez KMO y prueba de Bartlett.
- Tabla 17. Análisis de Validez 5 escalas – 59 variables.
- Tabla 18. Resumen Fiabilidad y Validez.
- Tabla 19. Personalidad.
- Tabla 20. Variables a utilizar para cálculos de relación entre variables.
- Tabla 21. Matriz de correlaciones, procedimiento manual.
- Tabla 22. Procedimiento semi-automático para la cuantificación de las correlaciones significativas: paso 1, cálculo de los coeficientes de correlación.
- Tabla 23. Procedimiento semi-automático para la cuantificación de las correlaciones significativas: paso 2, extracción de los valores significativos.
- Tabla 24. Procedimiento semi-automático para la cuantificación de las relaciones significativas: paso 3, construcción de una tabla entrada-salida con las parejas de valores, su valor R y el de R² (Coeficiente de Determinación o Potencia de la relación).



Tabla 25. Resumen de las relaciones entre las variables de entrada y el estrés (dimensiones de la escala de medida de salida).

Tabla 26. Análisis factorial de las variables principales.

Tabla 27. Selección de componentes.

Tabla 28. Desgaste profesional vs Estrés.

Tabla 29. Acoso moral estricto vs Estrés.

Tabla 30. Personalidad vs Estrés.

Tabla 31. Autoconcepto vs Estrés.

Tabla 32. Adaptación de conducta vs Estrés.

Tabla 33. Efectos del estrés sobre las variables de escala – resumen.

Tabla 34. Tabaquismo y Desgaste.

Tabla 35. Parámetros sanguíneos y estrés.

Tabla 36. Género y estrés.

Tabla 37. Puesto de trabajo y estrés.

Tabla 38. Puesto de trabajo y estrés: prueba T desgaste.

Tabla 39. Puesto de trabajo y estrés: prueba T Acoso.

Tabla 40. Puesto de trabajo y estrés: correlaciones parciales.

Tabla 41. Relaciones con el estrés: resumen.

Tabla 42. Estadísticos descriptivos para la comparación entre el Acoso estricto y el estándar y los correspondientes valores del Estrés. 7 variables.

Tabla 43. Correlaciones entre las 7 variables de definición de Acoso y Estrés.

Tabla 44. Relaciones entre el tabaquismo y el Estrés laboral estándar

Tabla 45. Relaciones entre algunos parámetros sanguíneos y el Estrés laboral estándar.

Tabla 46. Relaciones entre la pertenencia de Género y el Estrés laboral estándar.

Tabla 47. Relaciones entre el Puesto de trabajo y el Estrés laboral estándar.

Tabla 48. Regresión lineal entre la variable 114. MBI E4 – Agotamiento Emocional de salida y todas las variables de entrada. Resultados completos.

Tabla 49. Regresión lineal entre las restantes 5 variables de salida seleccionadas y todas las variables de entrada. Resultados asimismo seleccionados por su interés para nuestro estudio.

Tabla 50. Resumen de los resultados de los ajustes mediante rectas de regresión lineal.

Tabla 51. Ecuaciones de las rectas de regresión.

Tabla 52. Estadísticos descriptivos de las variables principales (63)

Tabla 53. Tablas de frecuencia y gráficos de barras de las variables principales (63)



MARCO TEÓRICO



I. MARCO TEÓRICO.

I.1. Capítulo 1º. BURNOUT.

I.1.1. Definición y concepto de Burnout.

El término *burnout* aparece en la literatura científica a mediados de los años setenta para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención de las organizaciones de servicios: sanitarias, educativas, etc. El primer autor en definirlo como un problema de salud vinculado al ejercicio de la actividad laboral fue Freudenberg (1927-1999), (1974), quien lo describe como una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por el trabajo que surge en los profesionales están en contacto directo con personas, prestando un servicio como consecuencia del ejercicio diario de la profesión:

“...para describir el estado físico y mental en relación con el trabajo que él observó entre los jóvenes y entusiastas voluntarios que trabajaban en una clínica de desintoxicación. Después de un año, muchos de ellos se sintieron agotados, fácilmente irritables y habían desarrollado una actitud cínica hacia sus pacientes y una tendencia a evitarlos.” (Appels, 1998, p. 121).

A partir de entonces se han elaborado gran número de definiciones para delimitar el fenómeno y explicar su evolución. Una de las primeras definiciones es la elaborada por Pelman (1982), quien después de hacer una revisión de la literatura, considerando las definiciones elaboradas entre 1974 y 1980, concluye que el *burnout* puede definirse como una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes significativos: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización. Esta definición ha sido respaldada empíricamente por el cuestionario elaborado por Maslach (1981), para la evaluación de un síndrome que recibe alrededor de veinte denominaciones diferentes.

La traducción de la expresión anglosajona “*burnout syndrome*” ha dado pie a diferentes denominaciones para un mismo fenómeno: síndrome del quemado; síndrome del empleado “*burnout work*”¹ a la que se añade la definición de “*síndrome*

¹ Universidad de California: <http://danr.ucop.edu/ag-labor/Spanish-dictionary.pdf> (activo agosto 2009)



de Tomás” (Mingote, 1999), inspirada en Tomás el personaje de la obra de Kundera (1929) “*La insostenible levedad del ser*” “que arrastra una serie de frustraciones profesionales. Aunque esta patología que incluye la pérdida de autoestima y desilusión puede parecer *burnout*, no obstante no es la manera más adecuada de identificarlo.

De todas las denominaciones que circulan por la literatura científica quizá la más utilizada sea la propuesta por Gil Monte (2007, p. 21): “*síndrome de quemarse por el trabajo*” SQT. Esta definición aporta mayor comprensión del fenómeno porque informa sobre la naturaleza de la manifestación al indicar que está circunscrito en un conjunto de síntomas; también da información sobre la importancia de valorar y reconocer todos los síntomas para hacer un diagnóstico preciso de la patología; dirige el punto de atención en el trabajo y no en el trabajador con lo que se evita su escarnio; se mantiene una separación entre la enfermedad laboral y la calificación coloquial y por último permite identificar el síndrome frente a otros fenómenos psicológicos procedentes de las condiciones laborales no deseables como el agotamiento, el estrés laboral, la ansiedad, el desgaste emocional etc. Por todo esto la definición más adaptada a la situación sea:

“*El SQT es una respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes, y hacia el propio rol profesional*” (Gil Monte, 2007, p. 44).

Se trata pues, de la respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización. Dicha respuesta se caracteriza por un deterioro cognitivo que consiste en la pérdida de la ilusión por el trabajo, el desencanto profesional o la baja realización personal en el trabajo a causa de un deterioro afectivo caracterizado por agotamiento emocional y físico, lo que conlleva la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización con la aparición de comportamientos indiferentes, fríos, distantes, incluso a veces, lesivos. En ocasiones estos sentimientos se acompañan con sentimientos de culpa.



De manera que el SQT queda definido como un síndrome que consta de tres síntomas:

1) Baja realización personal en el trabajo cuya tendencia apunta a que los profesionales se evalúen de manera negativa, sobre todo, su habilidad para tratar a las personas que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos e insatisfechos con su rendimiento y sus resultados laborales.

2) Agotamiento emocional: estado en el que el trabajador siente que ya no puede, en el ámbito afectivo, dar más de sí. Se trata de una situación de agotamiento, de falta de energía o de recursos emocionales propios, debido al desgaste diario y continuo con personas a las que hay que asistir como objetivo laboral y que pueden presentar problemas, como es en el caso de pacientes, presos, indigentes o alumnos.

3) Despersonalización. Etapa donde se desarrollan actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas receptoras del trabajo. Como consecuencia del endurecimiento afectivo, los profesionales ven a dichas personas con indiferencia lo que a veces conduce a culpabilizarlas, por ejemplo al paciente le está bien merecida la enfermedad, al preso la condena y al indigente sus problemas sociales.

Existen otras definiciones que no son tan conocidas pero que ayudan a entender mejor el SQT en toda su amplitud, mientras algunos lo definen como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto y pérdida del interés por los clientes, otros autores lo conceptualizan como una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos que aparece en los profesionales como consecuencia de sus condiciones de trabajo, o como un estado de agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés emocional crónico debido a la implicación excesiva con las personas durante periodos largos de tiempo.

Las definiciones del estrés laboral como intercambio entre el individuo y el ambiente suponen que el síndrome se distingue de manera apropiada teniendo en cuenta tanto el entorno como la relación personal que el individuo tiene a lo largo del



tiempo con una situación determinada. Dentro de esta categoría Peiró (2005, p. 12), distingue dos tipos de definiciones:

1) las que tienen en cuenta los conflictos entre las obligaciones, tanto externas como internas, planteadas al individuo, y su disposición para encararlas, estudiando también la evaluación que ese individuo hace de esos conflictos.

2) Las que tienen en cuenta las diferencias entre las características del ambiente y las prioridades de los individuos sobre el mismo.

“Una situación donde las demandas exceden a las capacidades es definida como Estresante sólo cuando las demandas realmente representan un deseo que el individuo es incapaz de alcanzar o cuando las demandas asociadas con la resolución de una discrepancia entre percepciones y deseos exceden las capacidades del individuo” (Peiró, 2005, p. 13).

Es importante tener en cuenta que el SQT es una patología y debe entenderse como un tipo de patología psicosocial en el trabajo, la cual convierte al individuo en un ser impotente que se considera incapaz de hacer frente a las dificultades surgidas en el ámbito laboral y social, como consecuencia del agotamiento y el desgaste que sobre él ejerce la presión del trabajo.

Como señala Gil Monte (2005, p. 35), el SQT es un tipo de síndrome distinto al acoso psicológico o “*mobbing*” que somete al individuo a una persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece con el beneplácito de los demás. Esta modalidad de acoso es una causa de estrés laboral derivado de un “*conflicto interpersonal asimétrico*”; en una de las partes de la organización laboral, el acosado, no ejerce ningún tipo de poder sobre la otra parte que es el acosador. Sin embargo, en el SQT el individuo no es el centro de la tensión psicológica de uno o varios miembros del grupo, ni tampoco es el objetivo de algunas conductas adversas y faltas de principios éticos hacia su persona. No se genera una situación de conflicto asimétrico puesto que el trabajador detenta cierto poder sobre la otra parte, generalmente el cliente de la organización: alumno, paciente, preso, etc., y aplica su poder para protegerse de la presión que puedan ejercer sobre él. En conclusión el



acoso psicológico o “*mobbing*” es un Estresar laboral, mientras que el síndrome de “*burnout*” es una respuesta a los Estresares permanentes profesionales, aunque teóricamente se puede determinar una relación causa-efecto entre ambos fenómenos, de modo que el primero podría ser un antecedente del SQT.

El SQT ha adquirido, en la actualidad, una gran magnitud sobre todo en Europa y en Latinoamérica donde cada vez es mayor el interés que despierta. En el caso de España, al amparo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995, el SQT ha tenido la consideración de accidente laboral debido a diversas sentencias judiciales donde se estima que su origen está vinculado exclusivamente al ejercicio de la actividad laboral.²

Gil Monte (2007, p. 33), señala cómo en los últimos años numerosos artículos publicados en medios de comunicación diarios han llamado la atención sobre el SQT, presentándolo como un fenómeno social con aproximaciones semejantes al acoso psicológico en el trabajo, juzgándolo un riesgo psicosocial derivado de la actividad laboral. Se sigue investigando aprovechando los cauces abiertos en el ámbito académico emprendidos en años precedentes, determinando variables que ayudan a perfeccionar su evolución, construyendo modelos que diriman la intervención, favoreciendo la identificación del progreso del SQT para poder distinguirlo de otras patologías con el fin de conseguir datos fiables sobre su prevalencia. Por medio de investigaciones que han abarcado indicadores fisiológicos y metabólicos, se han podido obtener evidencias empíricas de la influencia del SQT en el deterioro del organismo y en la presentación de algunos problemas de salud. Igualmente se proponen estrategias para prevenir su aparición, orientadas especialmente al entorno laboral como una alternativa a la intervención sobre el individuo.

² Sentencia de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo 26 de octubre de 2002, recurso n°4379/1999.



I.1.2. Antecedentes del Burnout.

El SQT aparece en la literatura científica a mediados de los años setenta, para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención a los usuarios dentro de las organizaciones de servicios, si bien es Raymon Catell (1905-1998), quien elabora una teoría que distingue entre la ansiedad-estado, cuyas reacciones transitorias fluctúan en el tiempo, y ansiedad-rasgo que presenta en el individuo una predisposición a mostrar reacciones de ansiedad independientemente de la situación.

A finales de la década de los sesenta aparece, según Bermúdez (1984), como respuesta a la teoría del rasgo, el enfoque “*situacionista*” o “*ambientalista*”, explicando la presencia de respuestas de ansiedad, partiendo más de las características situacionales que de las personales del individuo. No quiere decir que se niegue la mediación de factores personales, sino que constata que los factores situacionales son los que establecen el desarrollo, mantenimiento y control de la conducta. Desde esta perspectiva el modelo propio de las conductas que ayuda a entender las diversas reacciones de un individuo en distintas situaciones, se construye partiendo de las experiencias propias del individuo, desde esta concepción se sostiene la tesis de que el sujeto presentará una conducta endeble cuando las situaciones sean diferentes, por el contrario, cuando las situaciones sean semejantes, el individuo presentará una conducta fuerte.

Por tanto se pondrá el principal interés en el reconocimiento de las variables ambientales que generan las reacciones de ansiedad. Uno de los representantes más destacados de dicho enfoque es Walter Mischel al defender la influencia de las variables situacionales frente al concepto de personalidad en cuanto estructura interna; Mischel (1968), pone en tela de juicio la capacidad de las teorías rasgo-estado en el momento de pronosticar y alterar la conducta, pues aunque prevalecen determinadas normas estables de conducta, no existe una homogeneidad para todas ellas. La conducta del sujeto será estable siempre que las relaciones refuerzo/respuesta y estímulos discriminativos/evocadores, se mantengan en el tiempo, en tanto que las conductas concretas varían cuando cambian las condiciones que las mantienen. Según el autor, para predecir las conductas ansiosas es preciso tener en cuenta no sólo la personalidad



del sujeto, sino el historial de todos los refuerzos y condiciones especiales donde se generan dichas conductas o respuestas.

Desde que se inició el estudio del SQT se han seguido diferentes estrategias para su análisis; el interés por el síndrome se inició en la literatura psicológica a mediados de los sesenta y se ha prolongado hasta el momento presente; como destaca Gil-Monte (2005, p. 20), refiriéndose al origen del término y al propio fenómeno, surgen dos incógnitas, la primera consiste en discernir si se trata de una patología nueva o existía ya en la década de los sesenta y la segunda, saber si el SQT se manifiesta sólo en profesionales de ayuda o si también se puede propagar en otra clase de trabajadores.

En primer lugar el SQT como patología no es algo nuevo en el ámbito laboral, aunque lo que la distingue de las sufridas en décadas anteriores, estriba en una razón epidemiológica. La patología ha estado siempre ahí, posiblemente hayan existido individuos afectados por el síndrome desde que el trabajo se convirtió en una manifestación colectiva y social, pero los expertos no le prestaron atención hasta que tuvieron lugar una serie de cambios sociales, culturales y organizativos en el ámbito laboral que han propiciado que el fenómeno se conozca dándole el calificativo de “epidemia”.

Respecto a la segunda cuestión se puede afirmar que el SQT no es una patología exclusiva de los profesionales de ayuda o del sector servicios, si bien la casuística es la que convierte al síndrome en una dificultad esencialmente importante en dicho sector y donde probablemente son más trágicas sus consecuencias. Cuando se revisa la literatura sobre SQT, se comprueba que la mayor parte de los estudios se ha realizado con profesionales de la educación y de la salud y el mayor número de datos estadísticos sobre su incidencia recae en estos colectivos.

Mientras que en el inicio del estudio del SQT se orienta la investigación a la delimitación conceptual del fenómeno y al desarrollo de instrumentos, entrada la década de los ochenta se centra la investigación en el desarrollo de modelos que integran la patología en los modelos elaborados para explicar el estrés laboral; en este periodo se identifican algunos de sus principales antecedentes y consecuencias, se



analiza la evolución del progreso de quemarse por el trabajo. Además se publican numerosos estudios sobre la validez y fiabilidad de los instrumentos psicométricos contruidos para su evaluación y estudios estadísticos sobre la prevalencia del SQT en diferentes colectivos profesionales.

“En esta década surgieron numerosas definiciones que describían diferentes facetas de la patología, al tiempo que resaltaban unos y otros de sus síntomas. Su objetivo era delimitarlo conceptualmente, integrarlo en los campos de estudios existentes y diferenciarlo de otros fenómenos, más o menos afines, como alienación, tedio o depresión” (Gil Monte, 2007, p. 23).

En resumen, en los años ochenta la investigación se caracterizó:

a) por la publicación de estudios que informan sobre las cualidades psicométricas de los instrumentos elaborados para evaluar el SQT y criterios diagnósticos, en mayor medida referidos al MBI “Maslach Burnout Inventory” elaborado en 1981 que ha quedado como instrumento por excelencia para la evaluación del SQT;

b) se profundiza en la explicación del proceso del desarrollo del SQT;

c) se construyen modelos para explicar y aportar evidencia empírica sobre las principales variables que influyen en la aparición del SQT y sobre cuáles son sus consecuencias.

También en la década de los ochenta proliferan los estudios en el ámbito educativo y profesional de la sanidad y en menor medida en otros profesionales de servicios, como los trabajadores sociales, lo que ha contribuido a la creencia de que educación y sanidad son los sectores ocupacionales en los que con más frecuencia aparece el síndrome.

La década de los noventa marca un cambio importante en el estudio del SQT debido a los avances metodológicos que conducen a la elaboración de modelos causales. Proliferan los estudios en revistas científicas del ámbito médico que complementan los estudios publicados hasta ese momento en revistas de corte psicológico,



además se produce un salto importante en el conocimiento de la patología al empezar a tener proyección social y se reclama su diagnóstico y prevención desde numerosas organizaciones del mundo del trabajo, todo esto vinculado al auge de la filosofía sobre calidad de vida laboral y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.

Con el inicio del siglo XXI aparecen estudios sobre el SQT en todas las publicaciones vinculadas a la salud en el trabajo, consolidándose el impacto social del problema. Las organizaciones internacionales y gubernamentales recogen los resultados de los congresos organizados para su estudio, evaluando las patologías laborales que debe tenerse en cuenta para prevenirla, considerando en algunos casos que el SQT es un accidente laboral que otorga a las personas que lo padecen, el derecho a compensaciones económicas ya que las incapacita para el ejercicio de su actividad laboral. Debido a esta situación se demandan programas de intervención dirigidos a su prevención y tratamiento.

En España la investigación sobre el SQT comenzó a finales de los ochenta si bien se consolida en los noventa; cabe destacar como punto de referencia los estudios realizados en la Universidad de Murcia por el profesor García (1992), y sus colaboradores; las contribuciones realizadas desde la Universidad Autónoma de Madrid por el equipo del profesor Moreno Jiménez (1997), y los estudios desarrollados por los profesores Gil Monte y Peiró (1999), todos ellos concluyen, tomando como referencia la teoría sobre los antecedentes de las actitudes, que el proceso del SQT según lo evalúa el MBI, se inicia con la aparición de baja realización personal en el trabajo (dimensión cognitiva) y por altos niveles de agotamiento emocional (dimensión emocional). Las actitudes de despersonalización que siguen a estos síntomas se consideran una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional.

Para tratar el tema de la salud mental en el trabajo es necesario prestar atención a la asociación que se establece entre percepción subjetiva de la carga mental y la evolución de la fatiga mental, temas tratados en el “*Simposio sobre carga mental*” realizado en París dentro del XXI Congreso Internacional de Psicología celebrado en 1977. La Comisión Especial en Factores Humanos de la OTAN organizó otro encuentro en 1978, en él colaboraron un numeroso grupo de profesionales de distintas espe-



cialidades con el resultado de la publicación del libro de Moray (1979), “*Carga mental, teoría y medida*”; desde ese momento el tema evoluciona de manera rápida aunque todavía no había una definición totalmente aceptada de lo que se consideraba carga mental.

González Gutiérrez (2005, p. 16), destaca la importancia de las investigaciones a principios de la década de los noventa, aunque el número de publicaciones se redujo respecto a la década comprendida entre 1979 y 1989, lo cierto es que la actividad investigadora se centra sobre todo en los aspectos específicos de evaluación, debido a tres razones fundamentales:

1) Después de un estallido inicial en el que se formaron la mayoría de los métodos de evaluación de carga mental existentes, se pasó a una segunda etapa donde esos métodos se aplicaron de modo regular a problemas concretos y específicos. Las teorías y los métodos de evaluación surgidos en la década de los ochenta se emplean dentro de sistemas de trabajo específicos.

2) Los desarrollos teóricos se encuentran subordinados a los límites del conocimiento actual sobre el procesamiento de la información humana. Por tanto sólo es posible un progreso importante partiendo de un avance significativo en el ámbito de la psicología que da lugar a su evolución.

3) En la actualidad se procesa gran cantidad de información de manera automatizada por lo que se deben tomar decisiones problemáticas a la hora de determinar en cada momento la acción idónea, sirviéndose de dispositivos muy sofisticados.

El trabajador que se encuentra ante este tipo de sistemas operativos tan complejos, tiene dificultades a la hora de pronosticar el efecto de sus acciones, de manera que el concepto de “*conocimiento de la situación*” se convierte en un tema de especial importancia:

“muchas investigaciones de diferentes países indican que los cambios en las estructuras laborales en los últimos años, están produciendo aumento en la insatisfacción laboral y sentimientos de estrés”. (O’Brien, 1998, p. 61).



La falta de adecuación tanto objetiva como subjetiva entre los recursos personales y la demanda laboral es un factor Estresante general; aunque existen pruebas poco fiables de momento para hablar de relaciones causales, existen al menos cuatro razones para el progresivo aumento del estrés laboral en la bibliografía:

1) Los cambios tecnológicos han favorecido trabajos con tendencia a incapacitar a los trabajadores.

2) El incremento del nivel educativo de los trabajadores ha generado un aumento de la participación educacional de los mismos en los países industrializados, a lo largo de los últimos veinte años, aunque no se han cumplido todas las expectativas ligadas al acceso a trabajos de alta capacitación.

3) La política social no ha diseñado todavía empleos que favorezcan unos niveles óptimos para utilizar las capacidades.

4) Existe un reducido número de intervenciones que tienen como objetivo reducir los niveles de estrés, las primeras investigaciones se centraron básicamente de aislar factores que determinaran el estrés en el trabajo, las variables de preocupación fueron las circunstancias del contexto laboral referidas a la naturaleza de las tareas realizadas por los trabajadores.

Aunque la mayor parte de estos estudios sobre la máquina y el trabajo en cadena no deja claro qué sucede en dichos trabajos para convertirlos en Estresantes, *“podría ser debido a la alta sobrecarga laboral, ausencia de control sobre el procedimiento de la tarea, infrautilización de sus capacidades, baja interacción personal, poca variedad o poca participación en la toma de decisiones expertas”* (O’Brien, 1998). Como dice Peiró (2005, p. 13), la mayor parte de los estudios sobre estrés laboral, efectuados al principio, intentaron determinar mediante pruebas de laboratorio los efectos de las demandas ambientales y las manipulaciones de la tarea sobre el desempeño del trabajo; en los últimos años ha cobrado más protagonismo el estudio del impacto de las condiciones de trabajo sobre el bienestar psicológico y la salud de las personas, esta actitud representa una concepción más profunda de la eficacia organi-



zativa, dando por hecho que la salud no sólo se ve alterada por el rendimiento sino también por factores como el absentismo, la rotación o la falta de motivación e implicación de los empleados, y por tanto no sólo se preocupa por la producción sino también por la calidad de la vida laboral.

I.1.3. Tipología: Burnout, estrés laboral, ansiedad y otras.

En los últimos veinte años se han producido en el mundo occidental una serie de cambios sociales que han afectado a las organizaciones, a las ocupaciones y a los trabajadores, que han contribuido a la aparición del SQT. También la desaparición política de límites y fronteras y la mayor movilidad de los individuos, facilitada por el crecimiento de los medios de comunicación, ha fomentado el incremento acelerado de la población en determinadas áreas geográficas, sin un crecimiento paralelo de acceso a los servicios mientras que las plantillas de trabajadores de las organizaciones de servicios no han crecido de manera proporcional al aumento de la población; consecuentemente, los trabajadores deben afrontar situaciones de sobrecarga laboral.

Los profesionales de los servicios sociales y sanitarios trabajan frecuentemente en contacto con personas que tienen algún problema. El deterioro de estas relaciones, es la principal fuente de estrés que ocasiona la aparición del SQT; numerosos estudios ponen de manifiesto que ejercer un trabajo relacionado con personas, especialmente si presentan algún tipo de problema, tanto personal como familiar, es una fuente importante de estrés para los profesionales.

Los elementos Estresantes afectan de manera diferente el desarrollo de los síntomas y al progreso del síndrome, en función de algunas variables de personalidad como la autoeficacia, el autocontrol, las maneras de afrontamiento, etc.; de variables sociodemográficas individuales: edad, sexo, nivel educativo; o de condiciones personales extralaborales por lo que se pueden originar diferentes perfiles dentro del desarrollo del síndrome. Gil Monte (2005, p. 98), agrupa las fuentes de estrés que ocasionan la aparición del SQT en cuatro niveles:



1) Variables sociodemográficas. La revisión de la literatura ha llevado a la conclusión que existe una tendencia a obtener diferencias significativas en los niveles de despersonalización en función del sexo. Los hombres obtienen puntuaciones más altas que las mujeres en este sentido, mientras que para los niveles de agotamiento emocional y de baja realización personal en el trabajo, los resultados no son tan concluyentes pues aparecen influidos por las diferentes características del estudio; hay estudios que señalan que el grupo de hombres de la muestra puntuaban mucho más bajo en agotamiento emocional que sus colegas femeninas, mientras que en otros estudios se han obtenido resultados inversos donde el agotamiento emocional resultaron mucho más elevados en hombres que en mujeres; lo mismo que en otros estudios no se aprecian diferencias significativas.

Gil Monte (2005, p. 98), obtuvo, para una muestra de profesionales de enfermería, que la relación entre la falta de reciprocidad en los intercambios sociales y realización personal en el trabajo y la relación entre esta variable y la despersonalización, no resultó significativa para la muestra de hombres y sí para la de mujeres, por el contrario, para el grupo de mujeres, la varianza en la inclinación al absentismo, apenas es significativa por la sobrecarga laboral, por la falta de equilibrio en los intercambios sociales, mientras que en el grupo de hombres los porcentajes de varianza resultaron manifiestamente mayores y dignos de tener en cuenta.

Para la variable de edad, los resultados no son concluyentes, en algunos estudios se obtiene que con el paso de los años disminuye la frecuencia del SQT, los profesionales que se encuentran entre los 30 y 50 años presentan niveles más elevados, esto puede deberse al abandono de profesionales o a la capacidad de éstos para desarrollar estrategias de afrontamiento adecuadas para el manejo del SQT, fruto de la experiencia laboral aunque también intervengan circunstancias de la carrera profesional, teniendo presente que durante estos años los trabajadores se encuentran en la fase de estabilización de su carrera.

En algunas profesiones, estos años son más creativos, se busca el crecimiento profesional, por lo que posiblemente el individuo es más vulnerable al estrés laboral. Debido a que las variables demográficas contribuyen a explicar la varianza, se reco-



mienda considerar dichas variables en los estudios sobre el SQT, en especial en los estudios de carácter longitudinal que analizan relaciones causales entre variables.

2) Variables de personalidad, relacionadas al SQT, se han obtenido conexiones significativas de carácter inverso entre el SQT y el constructo “personalidad resistente” (*hardiness*) que actúa en ocasiones como modulador que reduce la posibilidad de desarrollar la patología en presencia de Estresores. Se puede definir dicha personalidad como un conjunto de características de personalidad que funcionan como una fuente de resistencia y se resumen en tres dimensiones:

1) Compromiso, se refiere a la capacidad para creer en la verdad, la importancia e interés del valor de lo se está haciendo y de lo que uno mismo es, en concreto es la tendencia a implicarse en las diferentes situaciones de la vida. Esta dimensión se opone radicalmente a los sentimientos de alienación.

2) Control, se refiere a la tendencia a creer que uno mismo influye en los eventos y resultados de sus acciones, los sujetos que puntúan alto en control, minimizan las creencias de indefensión ante los eventos negativos y buscan explicaciones sobre el por qué de los hechos enfatizando su propia responsabilidad en detrimento de las acciones de otros, del azar o del destino.

3) Reto, se basa en la creencia de que el cambio, más que la estabilidad, es la norma de la vida, los sujetos con reto perciben los cambios como oportunidad para desarrollarse más que como amenaza a su seguridad, buscan nuevas experiencias y se aproximan a ellas con flexibilidad cognitiva.

Otra característica de personalidad asociada al SQT es el “*locus de control*”, variable que alude a la creencia generalizada de que los eventos de la vida y sus consecuencias se controlan por las propias decisiones y acciones “*locus interno*” o por fuerzas externas como otras personas, la suerte o el destino “*locus externo*”.

Diferentes estudios destacan que las personas con una orientación de locus de control externo son más propensas a desarrollar el SQT que los de locus interno. Otras fuentes de estrés incluidas en el sistema social-interpersonal que contribuyen al



desarrollo del SQT, son las disfunciones de los roles laborales, conocidas como conflicto de rol y ambigüedad de rol. Esto se debe a que los individuos de las profesiones en las que incide el SQT procuran no asumir los problemas de los clientes, pero al mismo tiempo deben demostrar cierto interés por esos problemas y cierta implicación emocional con ellos; este tipo de situaciones inducen respuestas afectivo-emocionales a través de un conflicto intra-rol. También es frecuente que a estos profesionales se les pida atender las necesidades de los clientes y de la institución al mismo tiempo, lo que puede llegar a ser conflictivo por problemas de tiempo o del contenido de dichas necesidades.

Las demandas sociales que reciben los trabajadores, las características de las organizaciones donde trabajan, son causa de lagunas de las principales fuentes de estrés laboral, debido a que las organizaciones adoptan, generalmente, una estructura burocrática caracterizada por su mecanicismo o por su profesionalismo; en el primer caso el SQT tiene su origen en la rutina, en la monotonía y en la falta de control derivadas de su configuración, en el segundo caso se deriva por la relativa laxitud de la propia estructura que origina disfunciones en el rol y numerosos conflictos personales.

Dentro del marco del estrés laboral crónico, el SQT se diferencia de ansiedad por ser

“...un estado de tensión resultante del déficit de habilidades del sujeto para resolver una determinada situación, y en ese sentido puede considerarse un posible factor de riesgo o elemento desencadenante del burnout; sin embargo el burnout sería el resultado de exigencias excesivas que un sujeto altruista puede plantearse para resolver otra que excede sus posibilidades” (Pascual Gómez, 2001, p.59).

Una respuesta de estrés depende, en parte, de las demandas de la situación y en parte de las habilidades, recursos o modo de comportarse de la persona en dicha situación, por lo que es difícil establecer el valor Estresante “objetivo” de una determinada situación, ya que depende de la manera que cada persona perciba cada situación, no obstante conviene identificar qué es lo que convierte una situación específica en Estresante.



Labrador (1998, p.14), distingue dos tipos principales de Estresares:

a) Psicosociales; son situaciones o estímulos que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en Estresares a través de la interpretación cognitiva o del significado que la persona les asigna;

b) Biológicos; son estímulos o situaciones que se convierten en Estresares por su capacidad para producir en el organismo determinados cambios bioquímicos o eléctricos que disparan la respuesta de estrés, con independencia de la interpretación cognitiva que hagamos de esta situación.

Los dos tipos de Estresares pueden venir de estímulos externos a la propia persona como también de aspectos internos y tan Estresantes pueden resultar los sucesos positivos o percibidos agradables, como los eventos amenazantes, en los dos casos se produce un cambio en la situación a la que la persona debe adaptarse, sin embargo la mayoría de autores determinan que los acontecimientos indeseables son mejores predictores de consecuencias negativas para la salud que aquellos de características deseables o agradables.

Peurifoym (1993, p. 63), destaca los cuatro tipos básicos del estrés psicológico:

1) Presión: una exigencia interna o externa para completar una tarea o actividad dentro de un tiempo limitado o de una manera específica.

2) Frustración: el bloqueo de necesidades o deseos.

3) Conflicto: la necesidad de hacer una elección entre dos o más alternativas en contradicción.

4) Ansiedad / miedo: Una de las dos respuestas emocionales básicas a una amenaza percibida, contraria a la ira.



En primer lugar la angustia implica la activación de la respuesta de luchar o huir y la descarga de energía para hacer frente a una situación externa, esto es lo que genera los síntomas de ansiedad. En segundo lugar, el cuerpo responde a cualquier pensamiento ocurrido en el presente, no importa si el pensamiento es sobre el pasado, el presente o el futuro. Esta es la razón por la que un pensamiento vivido, acompañado de una emoción intensa sobre una experiencia pasada negativa o un posible problema futuro, activa la respuesta de luchar o huir. Y en tercer lugar, las personas que experimentan el estrés prolongado de ansiedad, tienen creencias, actitudes y pautas habituales de pensamiento que tienden a perpetuarlo.

La ansiedad es una construcción natural que ayuda a la adaptación de los seres vivos a su entorno si dicha adaptación no se percibe como una amenaza inminente. Cuando la ansiedad se distorsiona de manera recurrente por encima de las demás emociones, y se relaciona con una situación de pánico no resuelto, tiene como consecuencia una somatización importante. Según Prados (2008, p. 165), el trastorno por ansiedad generalizada (TAG) es la falta de bienestar psicológico que se distingue por un exceso de preocupación que se convierte en un problema para la persona pues se acompaña de otros síntomas como tensión muscular, insomnio, falta de concentración y tendencia al agotamiento o la irritabilidad.

El agotamiento surge como factor desencadenante del burnout, según el “*Shirion-Melamed Vigor Measure*” SMBM, el burnout está relacionado con el agotamiento físico, emocional y cognitivo como resultado del agotamiento de los recursos energéticos del trabajador como consecuencia de la exposición crónica al trabajo.

Peiró (2005, p. 10), destaca la doble valoración del estrés que utilizan algunos autores: “estrés” y “distrés”, el primero hace referencia a situaciones y experiencias donde el estrés tiene consecuencias generalmente positivas porque produce la estimulación y activación adecuadas para que las personas consigan en su actividad resultados satisfactorios sin costes personales; el segundo hace referencia a situaciones y experiencias personales desagradables con posibles consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico, este aspecto es el que ha recibido más atención en la investigación científica y es como habitualmente se entiende el término genérico “estrés”.



El estrés no tiene una relación efecto-causa con la enfermedad física porque en realidad no propicia la dolencia física en sí misma, pero impide la recuperación de trastornos, especialmente cuando van unidos a otros factores de salud como el sedentarismo, la dieta o el tabaquismo; el estrés baja las defensas del organismo haciéndola más vulnerable a los problemas existentes con anterioridad y aunque no se puede afirmar que el estrés provoque la enfermedad, lo cierto es que se ha comprobado que su existencia empeora una enfermedad ya presente en el organismo.

I.1.4. Prevención y control del estrés y del Burnout.

Si el entorno laboral y las condiciones de trabajo son los únicos factores que intervienen en el origen del burnout, resulta obvio que la prevención pasa, necesariamente, por el cambio de las condiciones laborales con la participación de los trabajadores, sobre todo las condiciones que afectan de manera negativa a los aspectos psicosociales del trabajo como es la ordenación y la calidad de las relaciones personales. Gil Monte (2005, p. 149), destaca que junto a estas acciones es importante facilitar a los trabajadores las habilidades y destrezas necesarias para el ejercicio de la actividad laboral, debido a que en los colectivos más propensos al desarrollo del SQT, ejercen su actividad en condiciones de intensa interacción social, bien con los clientes de la organización o bien con los compañeros; las habilidades sociales son fundamentales para conseguir una buena realización de la actividad laboral al tiempo que se previene la salud de las personas.

Otra manera importante de prevención del síndrome es la formación cuyo objetivo es conseguir un ajuste individuo-puesto, adecuado. Es necesaria por el continuo cambio del entorno laboral que han modificado las demandas de los clientes de las organizaciones, como también las expectativas y las demandas de los propios trabajadores sobre cómo quieren ser tratados por la organización y por sus superiores y bajo qué condiciones deben realizar el trabajo.

El desajuste entre lo que los clientes y la organización esperan de los trabajadores y la falta de capacidad del trabajador para dar respuesta a esas expectativas



están en el origen del SQT, mientras que el ajuste y la posibilidad del individuo de conseguirlo será una fuente de disfrute y realización personal.

“Si el trabajo proporciona oportunidades a los empleados de usar sus capacidades, entonces habrá mayor satisfacción en el trabajo y menor estrés, con la consecuencia de un mejor rendimiento que proporciona a los trabajadores un sentido realista de control personal” (O’Brien, 1998, p. 74).

Para Zurriaga Llorens (2007, p. 73), con el fin de prevenir el SQT sería necesario: planificar la política del personal, los sistemas de comunicación y los puestos de trabajo, aprobar la participación en la toma de decisiones, dispensar autonomía a los trabajadores, o informar sobre el SQT como estrategia de prevención. Es una manera de intervenir en el diseño de la organización con el fin de soslayar los posibles desencadenantes del síndrome identificados por la literatura. Dicha intervención debería abarcar tanto elementos estructurales como psicosociales de organización. En el modelo AMIGO (Análisis Multifacético para la Integración y Gestión Organizacional) (2003, p. 82-90), se distinguen los aspectos “hard” y “soft” de la organización, planteando una consideración dinámica del acuerdo y de la coherencia organizacional, también se estudia la armonía entre las personas y la organización teniendo en cuenta la totalidad de la organización por medio de la observación del contrato psicológico ofreciendo una visión global de los resultados.

Gil Monte (2005, p. 149), opina que los programas orientados a la prevención del SQT, deben tener en cuenta el entrenamiento a varios niveles; un primer nivel sería el organizacional y su objetivo el de entrenar a los trabajadores para que intervengan en el desarrollo y cambio organizacional. Otro nivel sería el interpersonal que considera los grupos de trabajo y la interacción social, por lo que incluye programas de formación sobre habilidades sociales, liderazgo o autoeficacia. En tercer lugar el nivel individual debe dar respuesta a las necesidades personales sobre el afrontamiento del estrés. El cuarto nivel incluye las acciones sociales, ya que, como se ha dicho antes, en la aparición del SQT intervienen variables del entorno social, externas al sistema organizacional, por este motivo, los órganos de gobierno también son responsables de la prevención del SQT por lo que es necesario la creación de recursos mate-



riales y humanos para que el trabajo no se convierta en una actividad de riesgo para las personas.

Estas acciones se inician con la formación de pregrado de los profesionales, con el fomento de patrones culturales y formativos adecuados, con la realización de inversiones económicas necesarias en el sistema sociolaboral, etc. Desde estos cuatro aspectos se entiende la formación como una estrategia complementaria a otros programas de prevención y control del síndrome. Sea cual sea el programa adoptado para la prevención del síndrome, es necesario incluir un módulo en el que se explique qué es el SQT, cómo y por qué aparece, su progreso y sus síntomas.

Cuando se ha evaluado el síndrome se aplican las estrategias complejas para su prevención e intervención, Munuera (2004, p. 55), las clasifica de la siguiente manera:

1) En el aspecto individual:

- a) aumento y enriquecimiento de la vida extralaboral con el desarrollo de aficiones y hobbies;
- b) técnicas de afrontamiento al estrés;
- c) técnicas de autocontrol;
- d) técnicas de habilidades sociales;
- e) técnicas para mejorar la autoestima.

2) En el entorno colectivo:

- a) técnicas de formación continua que aumenten la capacidad profesional de los trabajadores;
- b) estrategias que mejoren las relaciones sociales entre compañeros, superiores y subordinados;
- c) rotación de puestos de trabajo;
- e) alternancia de horas asistenciales con horas de formación.

“Hay que tener en cuenta además que las conductas que desarrollan los profesionales bajo el síndrome de burnout son aprendidas por otros profesionales



durante el proceso de socialización laboral, es decir, de alguna manera esta alteración se contagia” (Munuera, 2004, p. 56).

La prevención del SQT se puede entender desde diversas perspectivas aunque las diversas maneras de intervención tanto en el SQT como en otros conflictos de índole psicosocial, son susceptibles de asignarse bien a modelos considerados de déficit, bien a otros que se encuentran más cercanos a los llamados modelos de competencia.

Como señala Zurriaga (2007, p. 72), los modelos de intervención de déficit se caracterizan por centrar su atención en los aspectos que se consideran desviados respecto a las pautas normales de comportamiento, entendiendo que la anormalidad y la desviación constituyen una manifestación de patología que reside en las personas, no en los contextos sociales, organizativos o comunitarios ya que consideran que las causas de la desviación hay que buscarlas en el ámbito de lo intraindividual,

Bandura (1978), propone en la década de los setenta la necesidad de que los diferentes servicios de apoyo psicológico abandonaran, en parte, los planteamientos propios de los modelos de déficit que implican entre otras cosas, que la intervención sea fundamentalmente reactiva y no contemplan la posibilidad de abordajes de tipo preventivo en la práctica. Por otro lado los modelos de competencia se caracterizan por ser más activos al centrarse tanto en la identificación de los elementos sociales que facilitan la emergencia de los problemas psicosociales, como en el desarrollo de las competencias individuales y colectivas que permiten abordar los factores de riesgo.

La transición de unos modelos a otros supone un cambio radical en la manera de conceptualizar los problemas, entre otras cosas permite y potencia que las intervenciones se centren de manera complementaria tanto en el individuo como en el entorno social del mismo. En el primer caso cobran importancia aspectos relacionados con la vulnerabilidad de los individuos, la calidad y adecuación del conjunto de estrategias de afrontamiento del estrés, la disponibilidad de apoyo social o su autoestima. En el segundo caso, cuando se dé centran en los factores de riesgo presentes en el entorno, llaman la atención cuestiones como los mecanismos y experiencias de



socialización, la presión temporal, las diferentes prácticas directivas, los Estresares físicos del ambiente, las oportunidades de participación en la toma de decisiones, las aportaciones que realiza la organización en recursos de apoyo social, las oportunidades de asociación con otros, etc.

El modelo de competencia es de utilidad sobre todo cuando se aplica a objetivos de prevención primaria y secundaria, incidiendo de manera especial en la necesidad de identificar factores de vulnerabilidad y desarrollar intervenciones dirigidas a su control. Como los parámetros con los que se miden los grados de competencia de los individuos, los colectivos, las comunidades o las organizaciones específicas son distintos es necesario diferenciarlos; por ejemplo pueden existir individuos competentes en estructuras organizativas incompetentes y viceversa, por eso es importante que los diferentes diseños de intervención tengan en cuenta la necesidad de equilibrar hacia arriba los desajustes.

En ese sentido hay que plantearse como objetivo que todos los miembros o unidades organizativas sean tan competentes como la mejor en un momento dado para que se produzcan los procesos de cambio tendentes a la adquisición de competencia, entendida como la capacidad efectiva de afrontamiento de los problemas con garantías de éxito. La competencia individual vendrá determinada por la capacidad de autoevaluación de los propios recursos y destrezas, o por una serie de capacidades y atributos sociales, cognitivos y emocionales que se complementan con un sistema de creencias y expectativas que permiten a la persona la utilización eficaz de dichos atributos.

La competencia colectiva se manifiesta además de por la capacidad de una organización o colectivo para autoevaluarse e identificar los factores de riesgo de los problemas y anticiparlos, por su eficacia en la adquisición y manejo de recursos en la generación de alternativas en los procesos de solución de problemas; la facilidad con que se definen los objetivos que implican a gran parte de los miembros, el potencial de cambio planificado y la capacidad de aprendizaje partiendo de experiencias propias y ajenas.



La propia evaluación es parte del proceso de prevención, como señala González Rey, (1998, p. 55), en dicho proceso se establece una relación entre el equipo evaluador y el profesional con el resultado de un conjunto de elementos decisivos en la calidad posterior de los procesos de prevención e intervención. Es muy importante la comunicación en este proceso pues la despersonalización o la frialdad neutral del profesional durante el mismo puede dejar al sujeto estudiado como un simple objeto de respuestas, lo que provocaría cierto rechazo o suspicacia provocando desconfianza al identificar al personal evaluador como la extensión técnica de la organización, perjudicando el proceso de prevención. Munuera (2004, p. 55), indica como instrumento más fiable para el personal sanitario es la escala de evaluación para el SQT de Maslach (1986), con una fiabilidad de 0,9, cuyos derechos pertenecen a ediciones TEA en España. El anonimato de la evaluación garantiza su fiabilidad, consta de seis áreas representativas de los puntos clave de la vida organizacional: sobrecarga de trabajo, recompensas materiales y sociales, grado de control sobre el proceso del trabajo, sentimiento de pertenencia, equidad y valores individuales y de la organización. Sus ajustes pueden llevar a padecer el síndrome.

El entrenamiento de los trabajadores con el fin de reconocer los síntomas del estrés, el asesoramiento por medio de terapias como la racional-emotiva o la cognitiva-conductual, las teorías de afrontamiento como la relajación o la meditación tienen su utilidad, pero pierden eficacia si no se reduce o modifica la fuente de estrés. Si el síndrome procede de una sobrecarga de trabajo, el mismo trabajador debería decidir reducir en lo posible la reducción de la carga o delegar alguna de sus obligaciones, aunque también es cierto que los trabajadores no suelen tener poder necesario ni éxito para afrontar el estrés ocupacional modificando las condiciones laborales.

Van der Klint (1996), muestra tres etapas de un proceso que podría identificarse como una manera de entrenamiento que sirva de inmunización del burnout:

a) Manejo de la crisis, donde se dota al individuo del marco conceptual que le permite reconocer el problema y asumirlo, sabiendo que puede superarlo con su propio esfuerzo;



b) solución del problema, donde el sujeto debe, en términos conductuales, identificar y priorizar los problemas laborales, aprendiendo unas técnicas para hacerlos frente como la relajación, el empleo eficaz del tiempo, etc. Paralelamente se lleva a cabo un programa de ejercicio físico para aumentar la resistencia ante el estrés;

c) Retorno a la vida ordinaria, la etapa final se fundamenta en la asunción del sujeto de sus responsabilidades laborales de manera progresiva, guiado por un terapeuta por medio de dos visiones diferentes, una optimista y otra pesimista, de este modo el terapeuta puede enfatizar los aspectos positivos con el fin de estimular a los pacientes más esquivos o llamar la atención sobre algunos elementos pesimistas para reducir el impulso de los individuos que pretender retomar su vida cotidiana de manera irreflexiva y precipitada.

I.1.5. Fuentes de estrés laboral.

Después de revisar la utilización que se hace en la literatura de los términos “estrés”, “Estresar” y “strain”, Pratt (1988), pone de manifiesto la falta de consistencia y la necesidad de sistematización, de modo que cataloga los Estresares en función de cuatro dimensiones que confluyen en un mismo eje:

- 1) Especificidad del momento en que se desencadenan.
- 2) Duración.
- 3) Frecuencia o repetitividad.
- 4) Severidad o intensidad.

En función de estas dimensiones se distinguen cuatro tipos de Estresares identificados previamente en la literatura, pero utilizados con poca consistencia conceptual:

a) Estresares agudos, tienen siempre un comienzo o desencadenamiento definido, corta duración, poco frecuentes pero de alta intensidad. Un ejemplo de este tipo de Estresar sería sufrir un despido en la empresa;



b) Estresares crónicos, no tienen un inicio tan definido, se repiten con frecuencia, pueden tener una duración larga o corta, ser de baja o alta intensidad; un ejemplo de este tipo de Estresar puede ser la inseguridad en el trabajo;

c) Pequeños Estresares de la vida diaria, tienen un comienzo definido, son de corta duración, ocurren con alguna frecuencia y son de baja intensidad, por ejemplo quedarse atrapado en un atasco;

d) Los desastres, tienen un comienzo especificado, pueden ser de corta o larga duración, ocurren con poca frecuencia y son de fuerte intensidad, por ejemplo una catástrofe como una inundación.

Es importante la identificación adecuada del tipo de Estresar para comprender mejor el fenómeno del estrés, de modo que dicha identificación resulte útil para determinar de manera idónea la metodología de investigación, la identificación de sus resultados y consecuencias especiales, los patrones temporales de su incidencia sobre resultados y consecuencias y las estrategias de afrontamiento más eficaces en cada caso.

“No es posible establecer el valor Estresante objetivo de una determinada situación, ya que aquél depende en buena medida de cómo perciba cada persona dicha situación” (1993, p. 14).

Por tanto es conveniente identificar que es lo que convierte una situación específica en Estresante o cuáles son las características que suelen compartir las situaciones consideradas como Estresantes desde dos puntos de vista:

1) El punto de vista psicosocial donde las situaciones o estímulos no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en Estresares a través de la interpretación cognitiva o del significado que la persona les asigna.

2) El punto de vista biológico, cuyos estímulos o situaciones se convierten en Estresares por su capacidad para producir en el organismo determinados cambios bioquímicos o eléctricos, que automáticamente disparan la respuesta del estrés, independientemente de la interpretación cognitiva que el individuo haga de esa situación.



Ambos tipos de Estresores pueden provenir tanto de estímulos externos como proceder de aspectos internos del propio individuo, en todo caso se produce un cambio en la situación a la que el individuo debe adaptarse. Labrador (1993, p. 15) señala alguna de las características más comunes que hacen que una situación resulte Estresante:

1) Cambio o novedad en la situación estimular; el mero hecho de cambiar una situación habitual puede convertirla en una amenaza ya que supone una aparición de demandas nuevas a las que hay que adaptarse recurriendo a recursos excepcionales. Aunque no es habitual que aparezcan situaciones totalmente nuevas, es normal que en casi todas las situaciones novedosas el individuo disponga de ciertas claves para afrontarlas, por lo que una situación nueva resultará tanto más Estresante cuanto mayor sea la asociación previa que exista entre situaciones parecidas que causen amenaza o daño.

2) Duración de la situación de estrés. Cuanto más dure la situación Estresante, más consecuencias negativas tendrá para el individuo.

3) Severidad o impacto del Estresar. Siempre se ha considerado que a mayor intensidad del estímulo, había mayor respuesta de estrés, no obstante algunos autores puntualizan que este aspecto debe considerarse más como la desviación respecto a los modelos de estados deseados o esperados elaborados internamente.

La respuesta de estrés tiene lugar precisamente cuando se produce un alejamiento significativo de este estado-ideal que supera la capacidad del individuo, partiendo de esto Paterson (1989), considera que la severidad de un acontecimiento puede verse como el resultado de tres factores:

- a) el número de objetivos o aspectos de ese estado esperado-deseado que están siendo amenazados;
- b) la importancia de cada uno de esos objetivos;
- c) el grado de amenaza para cada uno de ellos.



Sin embargo el autor reconoce que la mayoría de individuos se apartan de este modelo debido a que los sesgos cognitivos distorsionan en gran medida el proceso de evaluación.

4) Factores temporales. Implican dos aspectos: la inminencia de la situación y el periodo de tiempo que el individuo tiene para anticipar el suceso, cuanto es más distante en el tiempo, menor es su capacidad para activar el estrés; la activación aumenta considerablemente con la extensión del periodo temporal en el que el individuo anticipa la aparición del acontecimiento.

5) Probabilidad de que ocurra el acontecimiento. La mayoría de los sucesos tienen un grado de probabilidad, generalmente los individuos presentan más respuestas de estrés ante acontecimientos con algún indicio de probabilidad que ante acontecimientos altamente improbables. No obstante las pruebas realizadas al respecto no han encontrado esta relación lineal, en la mayoría de los casos, las probabilidades más altas no legitiman los mayores niveles de activación, lo que en buena medida se debe al factor.

6) Incertidumbre de la situación. En igualdad de condiciones, cuanto mayor sea el grado de incertidumbre más Estresante será la situación;

“...el hecho de no saber con certeza si va a ocurrir un acontecimiento determinado puede dar lugar a un dilatado proceso de evaluación y reevaluación que genera pensamientos, sentimientos y conductas conflictivas que, a su vez, crean sentimientos de desesperanza y finalmente confusión” (Lazarus, 1986, p. 114).

Para Peiró (2005, p. 40), la identificación de los diferentes Estresantes de una situación y su estudio individualizado ha conducido frecuentemente a planteamientos fragmentados, olvidando la interrelación entre diferentes Estresares en una situación o del contexto específico donde se presentan. Por tanto es necesario tener en cuenta el contexto donde un determinado Estresar se muestra a un individuo, por ejemplo un trabajo en cadena puede significar algo diferente según el sistema de remuneración e incentivos esté o no en función de lo producido. También sucede que si varios Estresares están presentes, pueden producirse diversos tipos de combinaciones que intro-



ducen diferentes efectos individuales. Conviene tener en cuenta que determinados Estresares sólo llegan a serlo en presencia de otros que reducen su impacto, Fletcher (1980), distingue entre Estresares primarios y secundarios, éstos sólo aparecen relacionados con experiencias de estrés cuando el organismo está sometido a la fuerza de un Estresar primario que reduce la capacidad de tolerancia a aquellos.

Además del ambiente físico en el que se desarrolla el trabajo, con elementos a tener en cuenta como el ruido, la iluminación, la temperatura, la higiene, la toxicidad y la disponibilidad de espacio físico, existen otras características que pueden resultar Estresantes para el trabajador, como el trabajo por turnos y el trabajo nocturno, relativamente frecuentes entre la población laboral y afectan a un porcentaje estimado del veinte por ciento, este fenómeno es un Estresar para una parte considerable de los trabajadores que trabajan a turnos, presentando más estados de fatiga y problemas gastrointestinales que los trabajadores de horario normal; las influencias son tanto biológicas como emocionales debido a las alteraciones de los ritmos circadianos del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.

El exceso de trabajo, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, es una fuente continua de estrés; en el primer caso sucede cuando existe un exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, en el segundo caso cuando las demandas superan las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador.

Paradójicamente la falta de carga de trabajo puede resultar igualmente Estresante, la asignación de pocas tareas o muy simples, rutinarias y aburridas en relación a las habilidades del trabajador pueden ser causa de estrés laboral, también se han constatado correlaciones significativas entre sobrecarga laboral y conducta de fumar, incremento de la ansiedad y disminución de la satisfacción laboral.

Al investigar las situaciones Estresantes o elementos Estresares, Labrador (1998, p. 18), distingue diferentes fuentes de estrés en el ámbito natural:

- 1) Sucesos vitales intensos y extraordinarios; partiendo del supuesto de que se producen situaciones de estrés como resultado de la aparición de cambios im-



portantes como contraer matrimonio o perder la pareja, empezar a trabajar o perder el trabajo, sufrir un accidente o perder un ser querido, etc. Esta serie de acontecimientos exigen al organismo un esfuerzo de adaptación muy intenso que lleva consigo importantes respuestas de estrés.

Si se producen con cierta frecuencia el organismo tiene que realizar esfuerzos extraordinarios de manera repetida, dificultando su recuperación, lo que da paso a la aparición de consecuencias negativas a corto y medio plazo. Los efectos negativos del estrés aparecen como consecuencia de la acumulación de los efectos debidos a la reiterada aparición de estos cambios importantes.

2) Sucesos diarios Estresantes de menor intensidad. No todas las respuestas al estrés se producen como consecuencia de acontecimientos excepcionales, muchas situaciones de la vida cotidiana generan respuestas de estrés, como por ejemplo discutir con los compañeros, atascos de tráfico frecuentes, etc., estos acontecimientos diarios provocan más respuestas de estrés y más efectos negativos, psicológicos y biológicos más significativos que los que puedan generar acontecimientos extraordinarios y poco frecuentes.

3) Situaciones de tensión crónica mantenida. Son situaciones capaces de generar estrés, mantenidas durante periodos de tiempo más o menos largos, como una enfermedad prolongada, mal ambiente laboral sostenido, o estar en paro mucho tiempo.

En este caso lo importante no es un hecho específico sucedido en un momento dado, sino los episodios más o menos prolongados de la vida que se ven presididos por la presencia de una situación Estresante mantenida en relación con los diferentes papeles desempeñados por el individuo en su vida cotidiana.

“Aunque algunos trabajos han mostrado relaciones del estrés diario con indicadores objetivos de salud y que otros han fracasado en encontrar dichas relaciones, el grueso de investigaciones sobre estrés diario y salud ha utilizado referentemente medidas de autoinforme de salud (...) han reconocido su utilidad en la investigación y es por ello que antes de proponer su abandono y



además de utilizar medidas de salud objetiva junto con las variables de auto-informe, han sugerido”... diferentes “...soluciones metodológicas...” (Santed, 1998, p. 43).

I.1.6. Cambios psicomotrices vinculados al estrés.

Todas las situaciones de estrés prolongado producen un aumento general de la activación del organismo, aunque inicialmente se consideró que la activación fisiológica en condiciones de estrés era genérica e indiferenciada para cualquier Estresar, actualmente se han encontrado evidencias de la existencia de mecanismos neurales y endocrinos específicos implicados en la respuesta fisiológica de estrés.

“En cualquier sistema del organismo aparecen signos psicosomáticos como dolores de cabeza, dolores musculares en la espalda y cuello, alergias, hipertensión, crisis asmáticas, alteraciones menstruales o desórdenes gastrointestinales” (Pascual Gómez, 2001, p. 74).

Labrador (1998, p. 28), destaca tres ejes de actuación en la respuesta de estrés en el ámbito fisiológico:

1) Eje neural: se activa de manera inmediata, tan solo unos segundos tras la interpretación de que hay una situación Estresante, ya que su vía de actuación es exclusivamente neurológica a través del Sistema Nervioso Autónomo (SNA), fundamentalmente a través de su rama simpática y del Sistema Nervioso Somático (SNS). El primero, SNA, es el encargado de activar al organismo con vistas a una acción inmediata e intensa, por ejemplo aumenta la respiración, el ritmo cardíaco, la presión arterial, la liberación de glucosa, entre otros efectos. La estimulación procedente del hipotálamo posterior pasa el sistema simpático y a través de la cadena de ganglios simpáticos situados a lo largo de la médula espinal y de las neuronas adrenérgicas, inervan el corazón, los músculos lisos y las glándulas.



Por otra parte el SNS es el encargado de regular el nivel de tensión de los músculos estriados y de ejecutar los distintos movimientos del organismo. La actuación de este eje no suele provocar trastornos psicofisiológicos pues el sistema simpático no manda señales de forma continua durante un tiempo prolongado, los únicos problemas se pueden deber a un mantenimiento excesivo de la tensión muscular por activación del sistema somático. En ocasiones excepcionales, una activación simpática inicial intensa o el estado precario de alguno de los órganos, podría producir un infarto de miocardio u otra alteración vascular, pero siempre con carácter excepcional.

La activación típica de este primer eje es fácil de identificar en situaciones donde un peligro amenaza de manera repentina, por ejemplo si hay peligro de padecer un accidente, es fácil observar al cabo de dos o tres segundos una cierta taquicardia, sequedad de boca, respiración entrecortada, temblor en los miembros, etc. Esta activación se irá reduciendo de manera progresiva durante los 15-30 minutos siguientes, si la situación de estrés desaparece, pero si se mantiene, el primer eje no puede funcionar mucho tiempo a estos niveles de activación y pasará a activarse el segundo.

2) Eje neuroendocrino. Es más lento de activar y necesita unas condiciones de estrés mantenidas, su disparo implica la activación de la médula de las glándulas suprarrenales, con la consiguiente secreción de adrenalina y noradrenalina, lo que ayuda a aumentar y mantener la actividad adrenérgica, produciendo efectos similares a los generados por la activación simpática, si bien su efecto activador es algo más lento, de 20 a 30 segundos, y puede mantenerse durante más tiempo. Sus efectos más importantes son: aumento de la presión arterial y del ritmo cardíaco, incremento de los ácidos grasos, triglicéridos y colesterol en sangre, disminución de riego sanguíneo a los riñones y al sistema gastrointestinal, riesgo de hipertensión, de formación de trombos, de angina de pecho en personas propensas, de arritmias y de muerte súbita por arritmia letal o isquemia miocárdica.

La activación de este eje tiene un valor de supervivencia importante ya que prepara al organismo para una intensa actividad corporal con la que poder responder a cualquier amenaza externa, haciéndole frente o escapando de ella; por eso se le asocia



a la respuesta de lucha o huida consistente en una intensa movilización del organismo para preparar una respuesta muscular ante una amenaza.

Una activación excesivamente intensa y repetida de este segundo eje, facilita la aparición de trastornos derivados de posibles fallos en los órganos activados que en este eje incide en el sistema cardiovascular.

3) Eje endocrino, se divide en cuatro sub-ejes:

a) eje adrenal-hipofisario, responde con la secreción desde la hipófisis anterior, de la hormona adrenocorticotrópica ACTH, que alcanza a través del sistema circulatorio la corteza suprarrenal, provocando la liberación de cortisol y corticosterona, facilitando la retención de sal por los riñones con la consiguiente retención de líquido e incremento de los depósitos de glucógeno en el hígado;

b) paralelamente a la ACTH, la hipófisis anterior libera en sangre diversos opiáceos endógenos “endorfinas” que incrementan la tolerancia al dolor en situaciones de estrés;

c) aumento de secreción de la hormona del crecimiento, cuyo papel en la respuesta de estrés no está claro;

d) incremento de secreción de las hormonas tiroideas, en especial de tiroxina, que aumenta el metabolismo y en consecuencia el desgaste general;

e) secreción de vasopresina con efectos de alteración en el funcionamiento de los riñones y la consiguiente retención de líquidos, lo que puede incidir en el desarrollo de la hipertensión.

El disparo del eje endocrino es más lento que los anteriores y de efectos más duraderos, sus efectos más importantes tienen que ver con la depresión, indefensión, pasividad, no percepción de control, inmunosupresión y sintomatología gastrointestinal. Conviene insistir en que uno de los órganos activados por este eje, es el propio cerebro que en consecuencia facilita patologías de corte predominantemente psicológico como la ansiedad, el miedo, etc. También cabe destacar que la supresión de la actuación del sistema inmunológico que provoca puede traducirse en un rápido desarrollo de problemas inmunológicos como el cáncer o el SIDA, o una menor defensa



del organismo contra cualquier enfermedad o agresión externa, como catarros, infecciones, heridas, etc.

Paine (1982), hace una clasificación con cuarenta y siete síntomas delimitados al ámbito individual, determinando cinco categorías para organizar los síntomas:

a) síntomas físicos, caracterizados por el aumento de fatiga y agotamiento físico, dolores musculares y aparición de alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo: cardiorespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, etc.;

b) desarrollo de conductas de exceso, caracterizadas por el aumento en el consumo de barbitúricos, estimulantes y otro tipo de sustancias: café, tabaco, alcohol; aparición de conductas de riesgo, hiperactivas y agresivas;

c) problemas de ajuste emocional: agotamiento emocional, paranoia, depresión, sentimiento de pérdida de libertad, miedo a enloquecer, etc.;

d) alteración de las relaciones interpersonales, el sujeto se aísla comunicándose con los demás, lo que conduce a la aparición de conflictos personales y cierto distanciamiento de las personas con las que trabaja;

e) síntomas actitudinales y cambios en los valores y creencias del sujeto, incluyendo síntomas como el cinismo y la ironía hacia los clientes de la organización, o sensación de impotencia, de frustración y de fracaso.

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (CIMOP, 2000, p. 371), ha hecho un estudio sobre el tema determinando que en la primera fase de somatización inicial del estrés existe un claro consenso, todos los entrevistados coinciden en señalar que la “tensión” interior generada por los Estresares de acción más o menos continuada, acaba somatizándose. El proceso del estrés de origen polivalente tiene un primer resultado y expresión de tipo físico, de origen variable y poco claro; se manifiesta inicialmente con molestias gástricas evidenciando la citada “somatización”. Cada organismo responde en función de sus propias características, dependiendo de la historia de cada individuo, el modo de expresar dicho proceso. Hay un extenso y variado tipo de patologías orgánico-corporales, centradas en los dolores de espalda, las cervicales, el estómago, los problemas digestivos, la piel y el pelo, etc.



Esta sintomatología somática recibe el nombre de “fase de camuflaje” como si el daño estuviese en otro lugar y se escondiese al mismo tiempo que se presenta en la escena corporal de cada uno de los citados síntomas.

Puede que los individuos tengan conciencia de la realidad de esta situación y en más de un caso presupongan que el estrés sea la causa de la citada expresión somática, no obstante, en la medida que puede considerarse poco peligroso, el toque de atención de la somatización conduce generalmente a la adopción de pequeñas actividades que sirven para descargar la tensión acumulada, ya sea mediante algún breve ejercicio gimnástico o respiratorio antes de dormir, o ayudándose de alguna automedicación de poca entidad farmacológica.

En la fase relacional, aunque no siempre, suelen existir diferencia entre hombres y mujeres con relación al proceso de construcción simbólica del estrés, lo que tiene una importante traducción en la toma de conciencia, a la hora de detectar la gravedad del asunto, teniendo en la mujer un cierto umbral de malestar físico, tensión que se traduce en una primera pérdida de control de sus distintas formas expresivas y que se evidencia porque los “nervios” se desatan y se descargan en el entorno personal más próximo. En cambio los hombres no suele presentarse siempre dicho aumento ni explosión, pasando casi sin solución de continuidad de la fase físico-sintomática a la psíquico-depresiva,

“con excesiva frecuencia los varones hacen caso omiso de los síntomas del estrés, negándolas consecuencias potenciales de los mismos y evitando tener que identificar las causas de ellos” (Witkin, 1995, p. 244).

Frente a esta cautela masculina, la fase relacional señalada por las mujeres les permite tomar conciencia de su estado para poder actuar en consecuencia aunque sólo sea por evitar el daño a los componentes del círculo familiar, que es donde más se expresan las consecuencias del estrés ante el mayor control que exige el entorno laboral. Si no se toman medidas en esa fase, es cuando en la siguiente tiene que soportar el sujeto una situación de estrés permanente con el consecuente empeoramiento del estrés y un efecto que conduce hacia una doble salida:



a) una constelación de síntomas físicos en el caso de las mujeres y la aparición de patologías más graves en los hombres;

b) una orientación hacia lo psíquico, donde se produce una especie de acomodo de la agresividad desde el medio exterior hacia el medio interior, en el psiquismo de la propia persona generando problemas de “salud mental” asociados a los propios procesos depresivos.

Algunos autores distinguen entre estrés fisiológico y psicológico, sin tener en cuenta que el organismo funciona como un todo integrado, los aspectos físicos, biológicos y psíquicos, están estrechamente unidos por lo que cualquier tipo de respuesta influye sobre el resto del organismo. Para superar el estrés se activa una serie de mecanismos para adaptarse a la situación, liberando una cantidad de adrenalina que propicia una respuesta rápida ante el peligro percibido. Es la alternativa a la conducta de lucha o huida, aumentando la frecuencia cardiaca, la presión arterial, el ritmo respiratorio, entre otros efectos.

Munuera (2004, p. 30), hace una división de todo cuanto ocurre en el organismo cuando está sometido a estrés:

1) Respuesta en el ámbito fisiológico: aumento de ritmo cardíaco, permite un aporte de sangre y por tanto de oxígeno, nutrientes y demás sustancias químicas necesarias para la acción del organismo en función de una serie de necesidades específicas. Los deportistas cuando se concentran antes de una carrera en la línea de salida, se estresan voluntariamente, centralizan su atención en la estimulación de la musculatura precisa para ejecutar su actividad y conseguir la meta deseada.

2) Respuesta en el ámbito psicológico. El aumento del ritmo cardíaco influye en la presión arterial y el riego sanguíneo del cerebro, consecuencia de la activación general del sistema nervioso central. Esto permite que el sujeto pueda desarrollar las siguientes capacidades cognitivas: aumento en el procesamiento de la información; valoración rápida de las demandas de la situación; valoración de las habilidades o conductas necesarias para superar las demandas de dicha situación; valoración de las consecuencias; aumento de las capacidades de razonamiento y deliberación; toma rápida de soluciones.



3) Respuesta en el ámbito comportamental. Las conductas básicas son el enfrentamiento, la evitación y la pasividad. Las dos primeras implican un alto nivel de activación fisiológica, la última, a pesar de tener una activación fisiológica menor, presenta el inconveniente de no permitir el desarrollo de estrategias de afrontamiento necesarias.

I.2. Capítulo 2º

I.2.1 Doctrina: Modelos.

I.2.1.1 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.

El grupo de intervenciones centradas en el individuo constituye el nivel de actuación más habitual dentro del campo de la intervención sobre el burnout, Maslach (2003), no está de acuerdo con esta circunstancia y señala que este tipo de intervenciones sólo permiten mitigar los efectos del agotamiento, ofreciendo dificultades para actuar sobre las otras dimensiones del burnout. Maslach no oculta su escepticismo sobre la capacidad del individuo para controlar los Estresores laborales, en comparación con la capacidad potencial para controlar los Estresores presentes en otros dominios vitales.

No cabe duda de que desde el marco transaccional, la combinación de intervenciones centradas en el individuo con acciones centradas en la organización, ofrecen un resultado a medio o largo plazo, la intervención sobre el individuo tiene un efecto más o menos inmediato que debe aprovecharse mientras los resultados de las anteriores acciones empiezan a dar sus frutos; por otro lado en muchos casos en los que el profesional ha alcanzado un grado de disfunción notable, la terapia individual constituye la línea de acción prioritaria mientras se trabaja en otro tipo de aspectos.

El apoyo social, es sin duda, una variable amortiguadora del burnout según diferentes estudios, ya que su falta por parte de los compañeros de trabajo está vinculada a la aparición del desgaste profesional y de los problemas consecuentes a la falta de cohesión dentro del grupo. González Gutiérrez (2007, p. 114), destaca que el apoyo social ejerce diversos factores que hacen de él uno de los elementos fundamentales en la prevención del estrés y la enfermedad, entre los que destaca:



1) El apoyo emocional, es un factor que hace sentirse querido y protegido al sujeto, dándole confianza en las etapas agudas de distrés.

2) El apoyo de estima, permite al sujeto sentirse aceptado y valorado por las otras personas.

3) El apoyo tangible brinda al sujeto un soporte instrumental de carácter físico o económico.

4) El apoyo informacional, propone la información necesaria por medio de consejos o instrucciones para resolver algún problema.

5) Apoyo en la red social o integración social, permite la habilidad de sentirse parte de un grupo que tiene intereses comunes.

Algunos autores son partidarios de la creación de lo que se denominan “*grupos de apoyo*”, Schaufeli (1998, p. 157), señala esta clase de estructuras como grupos de trabajadores que se congregan, más o menos asiduamente, para cambiar información, ayudarse emocionalmente y solucionar conflictos relacionados con su trabajo. Estos grupos de apoyo, más o menos estructurados, plantean las siguientes funciones:

1) Reconocimiento. El grupo se desarrolla como una base para poder compartir las ideas, los problemas y los sentimientos propios, lo que resulta emocionalmente reconfortante, puede funcionar como un criterio de comparación respecto a los sentimientos y acciones individuales.

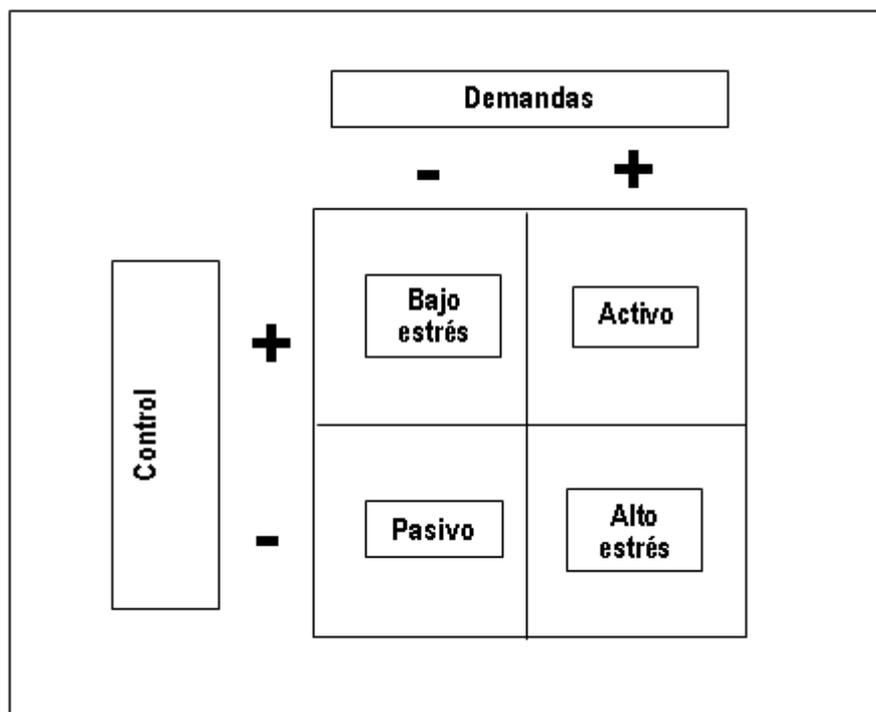
2) Confort, se identifica con el apoyo emocional, hace referencia a la provisión de confort, comprensión y apoyo durante los periodos de distrés.

3) Ayuda. Esta función se identifica con el apoyo instrumental e informativo aludiendo a la provisión directa de ayuda o a la sugerencia de soluciones prácticas.



4) Insight. Más indirecto que en el apoyo instrumental, los grupos de apoyo dan la oportunidad de aprender de los otros. La manera que los demás solucionan ciertos problemas y qué clase de recursos emplean habitualmente.

5) Compañerismo. A través de la puesta en común de ideas, del debate sobre asuntos compartidos y de la solución conjunta de problemas, se crean fuertes lazos interpersonales que combaten la sensación de aislamiento social. Esta fuente de apoyo se corresponde directamente con la función de integración social.



Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social. (Johnson y Hall, 1988).

Price y Murphy (1984), propone un modelo donde el estrés laboral puede considerarse paralelo a un proceso de duelo, ya que supone una serie de pérdidas a nivel personal: pérdida de ilusión; en el nivel interpersonal: pérdida de los beneficios que implican las relaciones interpersonales positivas, como sentirse respetado; y por el nivel institucional y social: pérdida de trabajadores competentes para el sistema. Este proceso atraviesa seis fases sintomáticas:



1) Fase de desorientación, donde el sujeto toma conciencia de la realidad laboral y verifica que no consigue sus objetivos con las personas destinatarias de su trabajo, en esta etapa algunos profesionales desarrollan sentimientos de fracaso profesional.

2) Fase de inestabilidad emocional que se ve aumentada por la falta de apoyo social emocional de otros miembros del equipo de trabajo y por el aislamiento y alejamiento emocional que los profesionales de ayuda desarrollan como estrategia de afrontamiento para no implicarse en los problemas de las personas a las que atienden, aun manteniendo la empatía.

3) Sentimientos de culpa debido al fracaso profesional. Los sujetos se consideran culpables de algunas situaciones, atribuyéndose errores que no dependen de ellos, por ejemplo la muerte de un paciente que no se ha podido recuperar. La reiteración de esta clase de situaciones conduce a al profesional al aumento de estrategias de afrontamiento poco adaptativas, como reducir la eficacia de los cuidados o ejercer la profesión de manera eficiente, pero demasiado frío y distante.

“La aparición de los sentimientos de culpa puede originar un círculo vicioso en el proceso de desarrollo del SQT que intensifica los síntomas y lo hace más perverso” (Gil-Monte, 2005, p. 129).

4) Fase de soledad y tristeza que si se supera puede desembocar en las fases siguientes.

5) Fase de solicitud de ayuda.

6) Restablecimiento del equilibrio inicial con el que se empezó la profesión.

La pérdida de ilusión aboca al profesional a un estado de desgana continuo, los sujetos más comprometidos con su trabajo suelen desarrollar el SQT, cuando la profesión deja de dar sentido a sus vidas. Pines (1993, p. 33), confirma que el burnout es el resultado de un proceso de desilusión, precisamente en sujetos altamente motivados por la actividad laboral, y añade que los individuos que no están inicialmente



tan motivados por su trabajo pueden padecer estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no desarrollan la patología. El modelo elaborado por la autora destaca la motivación laboral incluyendo tres tipos de expectativas:

1) Universales, son las que comparten todas las personas que trabajan, la más importante es realizar algo con significado.

2) Expectativas específicas del grupo, en el caso de los profesionales de los servicios de ayuda, se comparte el deseo de asistir a los demás, construyendo un mundo mejor.

3) Expectativas personales, sustentadas en una imagen romántica de la profesión, originada por alguna persona o evento relevante en la vida del individuo.

Cuando las personas con grandes expectativas laborales empiezan una carrera profesional y llegan a un entorno laboral donde perciben fuentes de estrés y pocas oportunidades de apoyo, no consiguen sus objetivos y además desarrollarán sentimientos de fracaso y el SQT. Por otro lado, si el ambiente laboral es fuente de apoyo, y carece de fuentes de estrés, facilitará que los individuos alcancen sus objetivos, desarrollarán un sentimiento de éxito profesional y el trabajo dará sentido a sus vidas. Es el resultado opuesto al SQT.

González-Romá (1998, p. 85), realizó una investigación entre 209 médicos y constataron que el apoyo social y la autonomía pueden frenar la evolución del síndrome del quemado por el trabajo. La formación de equipos es importante por varias razones, entre ellas Gil-Monte (2005, p. 153) destaca que:

a) la mayoría de las conductas individuales tienen su origen en las normas y los valores socioculturales del grupo de trabajo;

b) muchas labores complejas no pueden ejecutarse de forma individual, de modo que las personas deben trabajar en equipo para realizarlas;

c) los equipos generan sinergia, de manera que los resultados del equipo son mayores que la suma de los de los sujetos trabajando de manera aislada;



d) los equipos son el germen del apoyo social en el trabajo y, por tanto, una fuente de satisfacción laboral pues cubren una parte de las necesidades sociales del individuo.

I.2.1.2. Modelos basados en la teoría organizacional

“Los antecedentes organizacionales son los que mayor capacidad predictiva demuestran en el desarrollo del desgaste profesional”

(Moret, 2007, p. 162).

Para llevar a cabo un programa de prevención desde la organización es necesario crear grupos de trabajo, uno responsable de realizar el diagnóstico, elaborar informes y que proponer líneas de intervención en función de los resultados obtenidos. Este grupo puede tener el asesoramiento de expertos externos a la organización. El diagnóstico parte del supuesto de que es posible establecer un continuo donde se sitúa el SQT como un estado del individuo opuesto al compromiso hacia su actividad laboral “engagement”. Dicho compromiso se define como la percepción individual de que se tienen la energía necesaria para implicarse en proyectos de trabajo y establecer las relaciones interpersonales necesarias para el desempeño de la actividad laboral. Tiene tres dimensiones denominadas: absorción, vigor y dedicación a la actividad laboral.

La inclinación del individuo hacia un extremo u otro del continuo dependerá, según Gil Monte (2005, p. 154), del grado en que se encuentren deterioradas seis áreas de la vida organizacional:

- 1) La sobrecarga del trabajo.
- 2) Las posibilidades de controlar el proceso de trabajo, por ejemplo, autonomía para tomar decisiones, posibilidad de resolver problemas, y responsabilidades personales.
- 3) Recompensas materiales y sociales.
- 4) Apoyo social en el trabajo y sentido de pertenencia.
- 5) Claridad de los procesos de la organización.



6) Congruencia entre los valores individuales y organizacionales.

El deterioro de cualquiera de estas áreas en la vida laboral, origina la aparición del SQT, mientras que su ajuste fomenta el compromiso con la actividad laboral a la vez que disminuye el síndrome, por tanto el objetivo de la intervención es diseñar y fomentar unas condiciones de trabajo que lleven a los miembros de la organización desde el SQT al compromiso. Esto se consigue diseñando un entorno laboral en el que:

- a) la carga de trabajo sea la adecuada;
- b) los individuos perciban que tienen autonomía y control sobre su actividad laboral;
- c) las recompensas y el reconocimiento sean adecuados;
- d) exista sensación de pertenencia a un grupo;
- e) la política organizacional sea clara, justa y equitativa;
- f) se realice un trabajo con significado para el individuo.

Existen cuatro procesos directivos a los que se debe prestar especial atención: la supervisión, la comunicación, el desarrollo de destrezas y la cohesión de grupo. Mediante un cuestionario se evalúa la percepción que el individuo tiene de todas las variables citadas;

- a) los niveles del SQT y el compromiso hacia el trabajo;
- b) las seis áreas de la vida laboral que originan el SQT cuando se deterioran;
- c) la percepción de los empleados del cambio;
- d) los cuatro procesos directivos.

Los resultados del cuestionario permiten conocer en qué grado están afectados por el burnout los miembros de la organización y su nivel de compromiso en el trabajo, en qué áreas existe un desajuste y cómo afecta al SQT, en qué áreas existe un nivel adecuado de ajuste que favorezca el compromiso hacia el trabajo y la organización, las posibles diferencias entre las unidades de la organización, qué



procesos directivos deben mejorarse para manejar el SQT y cómo utilizar esa información para identificar, diseñar y aplicar cambios significativos.

“En general, las situaciones que permiten un mayor grado de control objetivo son las asociadas con resultados más favorables, aunque la magnitud del efecto puede depender de las características de la tarea, la estructura organizacional y los factores culturales” (Parkes, 1998, p. 88).

Durante el proceso de diagnóstico el equipo de trabajo que coordina el proceso tiene diferentes funciones:

- a) adaptar el cuestionario a la organización;
- b) desarrollar una campaña de promoción del proceso de evaluación;
- c) conseguir que todos los miembros de la organización rellenen el cuestionario;
- d) contactar con consultores externos cuando sea necesario el asesoramiento de expertos;
- e) informar a la dirección del desarrollo del proceso;
- f) asesorar y/o realizar el informe de los resultados;
- g) comunicar los resultados a los miembros de la organización;
- h) desarrollar propuestas de cambio organizacional;
- i) elaborar un archivo con el historial del proyecto y los cambios realizados.

Los resultados de la evaluación permiten el diseño de estrategias de intervención dirigidas a conseguir el ajuste entre los miembros de la organización y el ámbito de trabajo. El proceso de intervención precisa la puesta en práctica de cuatro fases:

- 1) Fase de discusión creativa cuyo objetivo es desarrollar nuevas ideas para tratar áreas problemáticas identificadas en el informe de la evaluación, se debe realizar alguna sesión de “tormenta de ideas” en la que participen diferentes miembros de la organización facilitando el diálogo y la recogida de opiniones.



2) Fase de resolución de problemas, cuyo objetivo es idear una estrategia aceptada por los miembros de la organización para implantar la propuesta de intervención.

3) Fase de aplicación, para ello se debe consultar con los diferentes departamentos de la organización y con los directivos, se designan monitores para llevar a cabo las acciones y su coordinación y se nombrarán responsables para tomar decisiones en función de los cambios. También son necesarias reuniones periódicas de los miembros del equipo para analizar el proceso y ver cómo reaccionan los miembros de la organización ante el cambio, la nueva información que se pueda recoger y posibles cambios en función de esa información o de imprevistos.

4) Fase de evaluación cuyo objetivo es responder a una pregunta: ¿funciona? Debe evaluarse el éxito de la intervención y su impacto sobre la organización y sus miembros.

Para Zurriaga (2007, p. 77), los modelos de competencia exigen de las organizaciones capacidad para el aprendizaje, para puntualizar los diferentes mecanismos, estilos y modalidades de aprendizaje en las organizaciones laborales, es de gran utilidad el modelo basado en la consideración de dos dimensiones complementarias que van desde la explotación de datos existentes en la organización hasta la explotación de informaciones y conocimientos nuevos. Partiendo de estas dos dimensiones se distinguen cuatro tipos básicos de estilos y prácticas de aprendizaje en la organización:

1) “Benchmarking”, centrado en la explotación de la experiencia de los otros, basado en la observación de la manera que otras instancias organizativas han tenido éxito en los aspectos que la empresa trata de mejorar. Para ello se fijan indicadores de comparación, obteniendo criterios de avance, aprovechando tecnologías y prácticas experimentadas, minimizando los riesgos. Este tipo de aprendizaje resulta de gran utilidad para obtener ideas de innovación y disponer de procedimientos contrastados en otros contextos y permite la fijación de metas en relación a la mayor o menos presencia de factores de riesgo y a la incidencia de las consecuencias que



podrían atribuirse al SQT como la conflictividad, el absentismo, la falta de consecución de resultados, accidentabilidad, etc.

2) Adquisición de competencias. Se trata de la manera más clásica de adquisición de conocimientos y habilidades, se adquieren conocimientos generados fuera de la organización para incorporarlos al repertorio de los individuos, de los equipos o a los diferentes diseños de los procesos de trabajo y sistemas de gestión de la empresa. Las prácticas de este tipo requieren especial vigilancia para que los conocimientos y habilidades adquiridas que se apliquen en la organización de manera efectiva y no queden como recursos ociosos. También hay que garantizar que el funcionamiento de la organización sea coherente con los requisitos demandados por los conocimientos y habilidades recién adquiridos para evitar incongruencias que quitarían credibilidad a quienes propiciaron la adquisición de competencias nuevas.

3) Experimentación. Basado en la exploración a partir de la propia experiencia. Se trata de considerar formas de investigación activa con la intención de generar conocimientos nuevos aplicables a la organización. Dentro de esta categoría se consideran los programas piloto y las experiencias singulares que después se generalizan en mayor o menor medida a diferentes partes de las organizaciones en las que se han producido las experiencias. La aplicación de la experimentación en la prevención del síndrome en las organizaciones laborales requiere la consideración de algunas condiciones para que resulte eficaz, es necesario que los participantes sean conscientes de que se encuentran en un experimento de manera voluntaria; también se requiere un acotamiento temporal del experimento y una explotación de los resultados donde se garantice el acceso a las personas participantes. El simple hecho de realizar estos experimentos, implican cambios en la forma de organizar el trabajo o en las prácticas directivas constituyendo en sí mismo una actividad que tiende a ser evaluada de manera positiva por el personal en la medida que demuestra el interés de la dirección para abordar problemas que afectan al personal a condición de que sean explícitos los propósitos, los métodos y la forma de explotación de los resultados.

4) Mejora continua. Partiendo de la idea de que la propia experiencia constituye una oportunidad para generar conocimientos nuevos que permitan mejorar los procesos de trabajo, la ordenación de los recursos disponibles, las prácticas directi-



vas, las habilidades de afrontamiento, etc. La mejora continua requiere una actitud de vigilancia permanente sobre el propio trabajo, dado que solamente la observación atenta y sistemática de lo que se hace y acontece es capaz de permitir la emergencia de ideas de mejora, sin esta implicación no resulta posible la mejora continua.

Las diferentes modalidades de adquisición de conocimientos planteadas requieren que sus contenidos se asienten en diferentes espacios de la organización a fin de que exista un impacto capaz de generar cambios efectivos en la misma. Los conocimientos nuevos se incorporan y acumulan en tres espacios de la organización; en primer lugar en los individuos, ampliando su repertorio de recursos cognitivos, emocionales, conductuales, etc., optimizándolo; en segundo lugar, en los equipos y unidades de trabajo posibilitando mayores oportunidades de ajuste entre las competencias de los diferentes miembros componentes, facilitando la aparición de nuevas posibilidades de coordinación de esfuerzos y cooperación y, en tercer lugar, en la propia estructura funcional de la organización, transformando los procesos de trabajo, los contenidos de los roles directivos, las rutinas o los criterios de diseño y evaluación.

I.2.1.3. Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.

Como señala González Gutiérrez (2007), las estrategias de intervención centradas en el individuo de uso más habitual son:

1) Autovaloración. El primer paso hacia la solución del problema consiste en obtener la máxima información posible sobre el mismo; la persona que se enfrenta al burnout debe conocer la magnitud del conflicto al que se enfrenta, de qué depende y bajo qué circunstancias se desarrolla y para ello los mejores procedimientos y más utilizados han sido la autovaloración y el autorregistro. Hay disponibles numerosos cuestionarios para valorar el burnout, el más empleado a nivel mundial es el MBI “Maslach Burnout Inventory”, presenta diferentes versiones, una de ellas es el MBI-HSS “MBI-Humans Services Survey”, dirigido especialmente a los profesionales de la salud. Sólo el MBI ofrece puntos de corte que permiten establecer el nivel de burnout del sujeto en comparación con su grupo de referencia; está constituido por 22



ítems que se distribuyen en tres escalas para medir la periodicidad con que los profesionales observan baja realización personal en el trabajo con una tendencia a evaluarse negativamente, presentando agotamiento emocional y afectivo; y despersonalización desarrollando sentimientos y actitudes de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.

“El cansancio resultante de la tensión psicológica prolongada o una incapacidad para disminuir el ritmo relacionado con el trabajo puede dar como resultado sentimientos más crónicos y generalizados de fatiga (...) se experimenta como una pérdida de energía que no se repone después de unos pocos días de descanso. Este sentimiento de pérdida de energía forma el síntoma clave del burnout” (Appels, 1998, p. 121).

El registro de la propia conducta se suele llevar a cabo mediante los llamados “*diarios de estrés*” lo que permite la identificación de las situaciones asociadas en mayor medida con los síntomas de desgaste, así como de los pensamientos, de los sentimientos y formas de afrontamiento que se ponen en marcha en tales circunstancias. Este tipo de registros aportan importantes beneficios al tratamiento, dando especial importancia al control del individuo sobre su propia conducta ofreciendo un “*feed-back*” continuo de los cambios conductuales.

2) Manejo didáctico del estrés; mediante un proceso de información y formación a través de libros, revistas, programas televisivos, páginas web, etc., con el objetivo de aumentar el conocimiento sobre el estrés, sus causas y consecuencias, ofreciendo de manera adicional, remedios para este tipo de situaciones, entendidos como técnicas orientadas hacia la prevención tanto primaria como secundaria. Según crece el conocimiento del burnout, este tipo de materiales se centran cada vez más en los aspectos específicos del síndrome sin embargo existe el riesgo de que el usuario tienda a identificar los síntomas expuestos, como parte de un problema que en realidad no padece, lo que se denomina “*síndrome del estudiante de medicina*”.

3) Promoción de estilos de vida saludables. Es importante incrementar los programas de vida saludable en los centros de trabajo teniendo en cuenta las características individuales de cada persona. Parece que la conducta más saludable y efec-



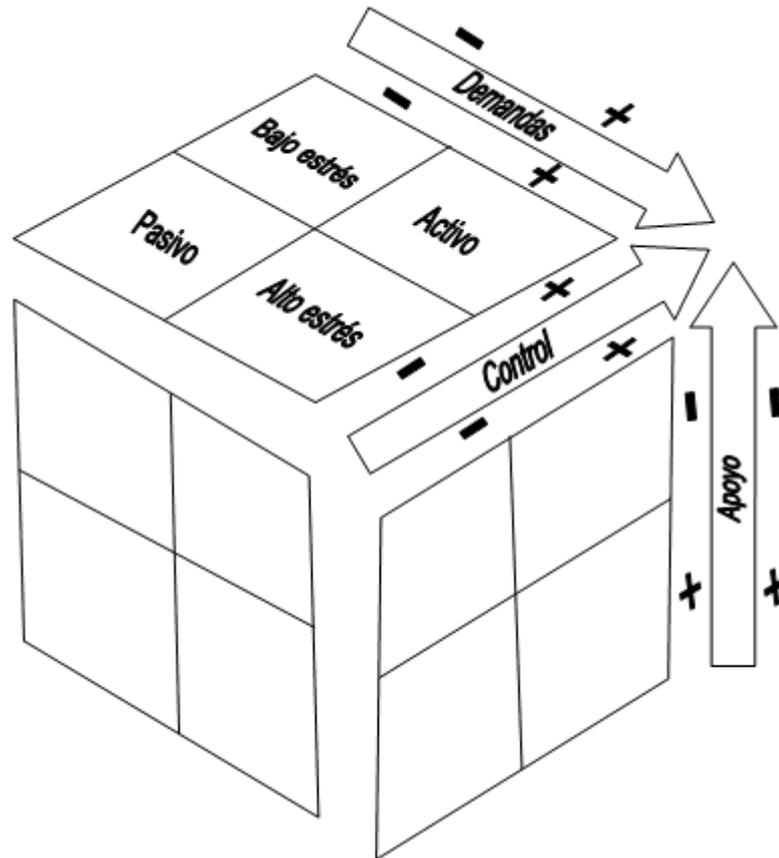
tiva para modificar el estado de ánimo negativo, es la práctica de ejercicio físico, no es necesario un ejercicio intenso, con uno moderado también se obtienen resultados significativos como:

a) Aumenta los resultados académicos, el rendimiento laboral, la asertividad, la confianza, estabilidad emocional, la independencia, el funcionamiento intelectual, el locus de control interno, la memoria, la percepción, el autocontrol, la satisfacción sexual y el bienestar general;

b) Disminuye el absentismo laboral, el abuso de alcohol, la cólera, la ansiedad, la confusión, la depresión, la dismenorrea, el dolor de cabeza, las fobias y los errores en el trabajo.

4) Reconocimiento e identificación del problema, cuya técnica conlleva una serie de pasos que implican la identificación y análisis del conflicto para solucionarlo, no obstante, este paso se acompaña con un estudio de las diversas alternativas viendo las ventajas e inconvenientes hasta elegir la respuesta más positiva y la que más beneficio reporte a la persona. La aplicación de esta técnica a la hora de prevenir el desgaste profesional ha dado resultados muy positivos con profesionales del sector hospitalario. Los pasos básicos para llevar a cabo la evaluación según Gil Monte (2007, p. 104) son:

- 1) Identificación y reflexión sobre el problema.
- 2) Objetivos para resolver el problema.
- 3) Elicitación de las posibles soluciones.
- 4) Evaluación de las consecuencias.
- 5) Delimitación de la solución elegida.
- 6) Puesta en práctica de la solución.
- 7) Evaluación de los resultados.
- 8) Propuestas de mejora.



Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones. (Payne, 1983).

Varios modelos de evaluación tratan de explicar las relaciones entre el estrés y sus consecuencias en el individuo, como destaca Peiró (2005, pág. 1), algunos estudian el modelo bioquímico, el psicosomático, el de combate, el de adaptación, el de desastre, el ocupacional, el socioambiental y el de proceso.

También hay que destacar el modelo de apreciación cognitiva de Lazarus (1984, pág. 282), quien concibe el estrés como un proceso dinámico, interactivo y reactivo, acompañado de otros dos procesos, el de apreciación y el de afrontamiento; por medio de la primera, el sujeto distingue el significado de un suceso y sin ella no hay experiencia de estrés. Lazarus distingue dos tipos de apreciación: la primaria consiste en la determinación por parte del sujeto de la irrelevancia, la bondad o negatividad del propio suceso, la apreciación secundaria aparece después de apreciar un suceso como negativo; se vincula a la valoración de los medios adecuados de afronta-



miento de carácter físico, social, psicológico y material, si esos recursos son insuficientes se ven como necesidades. El afrontamiento hace referencia a

“...los esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar, reducir o tolerar las demandas internas y/o externas creadas por una transacción Estresante” (Lazarus, 1984, p. 282).

Según Santed (1998, p. 23), la transacción del estrés no se encuentra solamente en la persona ni en el entorno, sino que responde a la integridad formada por el sujeto y sus razones personales, sus creencias y un ambiente cuyas características incluyan daño, amenaza o desafío. Transacción también significa proceso, la relación de estrés, no permanece estática, sino que cambia continuamente, como resultado de las interacciones entre el individuo y el entorno; el afrontamiento centralizado en la emoción puede modificar el sentido del objeto de estrés, lo mismo que cuando la persona se distancia o niega una amenaza, también afectará posteriormente la evaluación. El estrés es un proceso heterogéneo que aglutina estímulos, respuestas y actividades mediadoras de evaluación y afrontamiento, existe una continua retroalimentación entre la serie de sucesos, cambios en las relaciones persona-ambiente, estrategias de afrontamiento y evaluaciones.

Desde esta perspectiva, los modelos utilizados para superar el burnout han sido diversos: valoración cognitiva, ensayo cognitivo, cambio de expectativas irreales, terapia racional-emotiva, RET, entrenamiento en inoculación del estrés con elementos cognitivos y conductuales. Sobre la valoración cognitiva González Gutiérrez (2007, p. 104) destaca que el objetivo del modelo reside la enseñanza del sujeto a valorar los Estresores desde un punto de vista más realista, provocando una serie de preguntas que le lleven a poner en tela de juicio los procesos habituales de evaluación de los acontecimientos y haciendo que sea consciente de los aspectos positivos asociados a las situaciones Estresantes. Así se consigue una visión menos negativa y más realista en la evaluación cognitiva, lo que también se denomina *“toma de perspectiva”*.

El ensayo cognitivo es la técnica que trata de aumentar la tolerancia de las personas a los Estresores, exponiéndoles de forma anticipada mediante visualización. El sujeto debe visualizar una situación posiblemente Estresante e investigar cómo



respondería ante ella, bajo un estado de relajación, pudiendo añadir un elemento de toma de perspectiva y de reestructuración cognitiva. Dentro de la modificación de expectativas irreales se pueden distinguir tres tipos de expectativas básicas:

1) expectativas de refuerzo: los profesionales esperan la valoración de sus acciones y que éstas tengan significado para los usuarios, por lo que esperan un refuerzo por parte de los pacientes-clientes-usuarios. Posiblemente si no se cumple esta expectativa puede aparecer el burnout.

2) Expectativa de resultado: cuando la conducta se relaciona con una serie de consecuencias u objetivos deseados. Si esta circunstancia no se da, el profesional puede sentirse indefenso y creer que en el futuro no será capaz de conseguir los resultados, independientemente de su conducta, lo que puede conducirle a un estado de indefensión aprendida.

3) Expectativa de eficacia: los profesionales tienen expectativas sobre su propia competencia, en relación con la obtención de resultados. Si los profesionales se sienten capacitados, actúan hasta conseguir los resultados propuestos, pero si la perspectiva de eficacia no se completa, el profesional puede sentirse falto de realización personal, dichas expectativas cumplen roles diferentes en la evolución del burnout. Precisamente el hecho de no cumplir la expectativa de resultado tiene una estrecha relación con la indefensión aprendida, mientras que la falta de realización se asocia generalmente al no cumplimiento de la expectativa de eficacia.

I.2.1.4. Modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa-DER

Johannes Siegrist (1943), innovó la manera de evaluar el estrés laboral mediante una herramienta basada en el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa, DER, (Effort Reward Imbalance), empleada cada vez con más frecuencia. Dicho modelo se apoya en la eficacia del trabajo remunerado y las numerosas cargas estresantes en el entorno laboral, contando con el esfuerzo físico y el psicológico, diversos

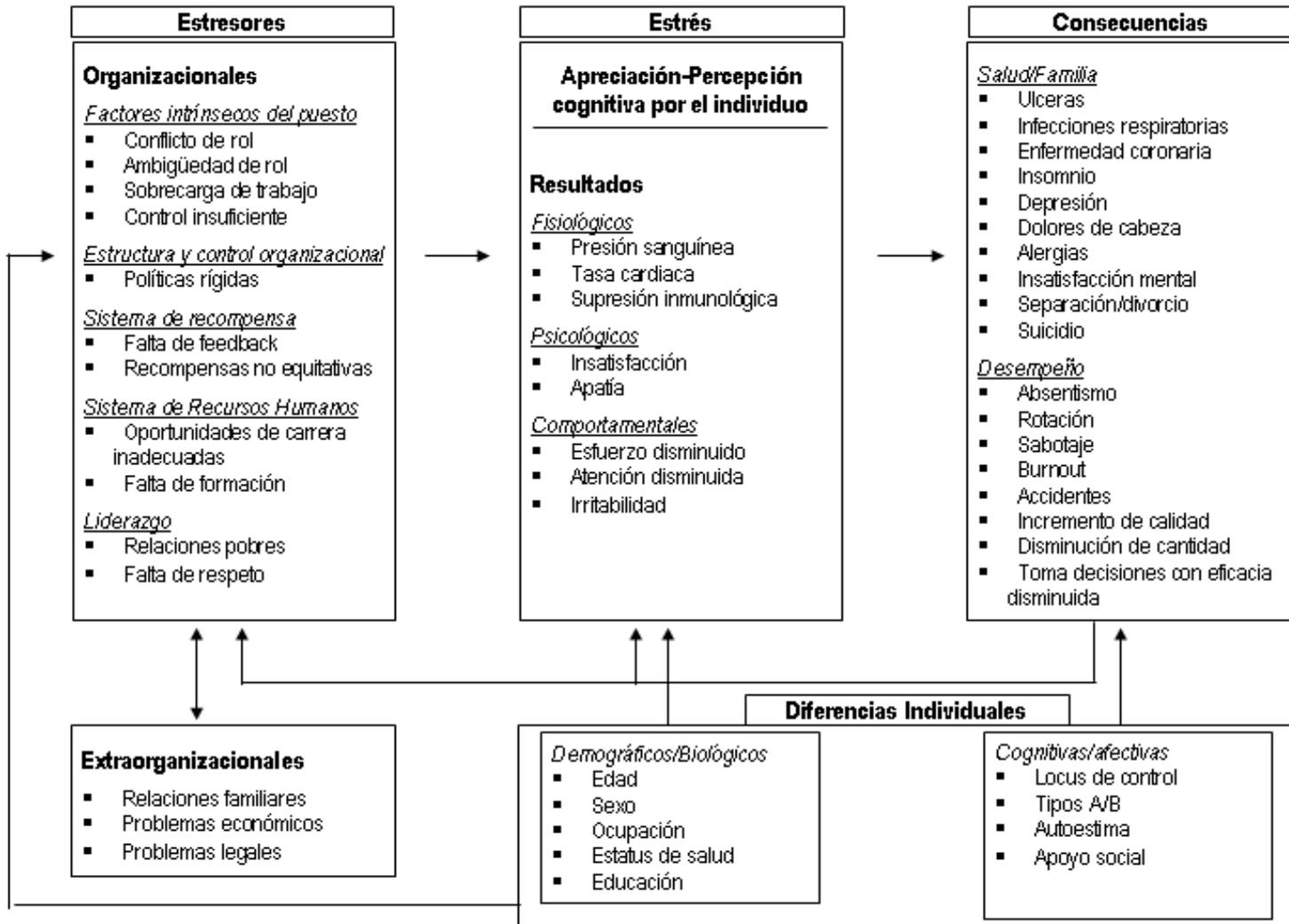


tipos de recompensa como la estima, la seguridad laboral, el salario y las promociones dentro del trabajo.

Se ha comprobado múltiples alianzas entre el DER y su influencia sobre la salud física y mental, convirtiéndose en un gran predictor del estrés laboral percibido entre los trabajadores. También existe una amplia asociación entre altos niveles de esfuerzo junto a baja recompensa y riesgo de alteraciones psiquiátricas. Algunos autores evidencian la asociación entre un desequilibrio esfuerzo-recompensa y un riesgo 2,15 veces mayor de desarrollar nuevas enfermedades coronarias.

“Un pequeño estudio clínico de cinco años de seguimiento en Estocolmo con personas de menos de cuarenta y cinco años que habían sufrido un infarto de miocardio, indicó que volver a un trabajo percibido como muy demandante a nivel psicológico y con poca libertad de decisión, puede estar asociado con un incremento de riesgo de muerte por reinfarto” (Theorell, 1998, p. 136).

Como consecuencia de un desequilibrio se ha demostrado la aparición de numerosos trastornos del sueño y fatiga. Existen sobradas evidencias sobre la asociación entre situaciones Estresantes en el ámbito laboral, definidas por el DER, y una amplia serie de consecuencias adversas sobre la salud física y mental.



Modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa. DER (Siegrist, 1996).

El desequilibrio entre esfuerzo y recompensa es un modelo semejante al de demanda-control y usa el esfuerzo y la recompensa social como medidas decisivas; la hipótesis probada es que un alto esfuerzo sin recompensa social es algo nocivo; la dimensión de recompensa social tiene tanto elementos de libertad de decisión como de apoyo social.

Sobre la demanda laboral, Parkes (1998, p. 85) destaca que los estudios realizados se centran en las demandas cuantitativas y cualitativas obligados por las consecuencias del trabajo y de sus efectos en la salud física y mental. La demanda cuantitativa respecto a la sobrecarga laboral se relaciona con la cantidad de trabajo que un empleo impone, el punto final de este continuo se caracteriza por sobrecarga laboral y



presión de tiempo, mientras que la carga laboral demasiado baja y la infrautilización, suponen el lado opuesto del continuo.

Ambos excesos de trabajo se convierten en puntos desfavorables en oposición a niveles moderados, cuando se estudia el rango completo de carga laboral. En tanto que algunas investigaciones se sustentan en evaluaciones subjetivas de la sobrecarga laboral, otras examinan las demandas objetivas con la salud y los resultados del rendimiento; el hallazgo total es que niveles altos de sobrecarga laboral objetiva y presión horaria, generan resultados negativos que implican un rendimiento cognitivo reducido, un malestar afectivo acentuado y una mayor reactividad fisiológica; estos esfuerzos están mediados, generalmente, por las percepciones de la demanda.

Las demandas cualitativas de empleo se apuntan al tipo y contenido de las tareas laborales como diferente de los aspectos cuantitativos del trabajo, por consiguiente la naturaleza de las demandas laborales y la dificultad de las tareas implicadas, destacan en este contexto. Es preciso tener en cuenta la naturaleza de las demandas padecidas por los trabajadores especializados en labores de servicio humano, especialmente enfermería, terapias, trabajo social, enseñanza y ocupaciones similares. Tareas donde se da respuesta a las necesidades interpersonales o emocionales de los demás, regularmente en situaciones potencialmente Estresantes, constituye la principal forma de trabajo:

“pero el principal énfasis de la investigación ha sido sobre el patrón de respuesta emocional; menos atención se ha dado a la clarificación de los antecedentes y causas de los componentes del burnout y en la identificación de variables mediadoras, aunque se han hecho algunos progresos en ese sentido” (Parkes, 1998, p. 87).

La noción de control juega un papel capital en el modelo demanda-control interpretado por Karasek (1979), que conceptualiza la demanda y el control laboral como pronósticos interactivos del estrés; los trabajos que combinan un bajo control con trabajo agitado y presión de tiempo, generan un desequilibrio declarado como estrés psicológico y riesgo incrementado de mala salud mental y física. Opuestamente el trabajo activo combinado con alta demanda y alto control se manifiesta como promo-



tor del desarrollo de nuevas habilidades y conductas de afrontamiento. Una visión más actual del modelo demanda-control, añade el apoyo social, en la medida que se perciben como amables y generadores de apoyo a los supervisores y compañeros de trabajo, en relación con los conflictos del trabajo, como una tercera dimensión interactiva.

En este modelo, la combinación de alta demanda, bajo control y bajo apoyo social, se vislumbra como una frecuencia desigualmente alta de resultados adversos de salud. Los hallazgos transversales y longitudinales de Karasek y sus colaboradores, suministran apoyo general para la trascendencia de la demanda y el control como predictores conjuntos de los resultados conductuales y afectivos, particularmente de los trastornos cardiovasculares. Se ha hecho pública alguna evidencia empírica consistente, con el modelo demanda-control-apoyo, no obstante algunos autores han cuestionado el significado de la interacción demanda-control, señalando que en muchos estudios se han indicado solamente efectos aditivos.

Existe cierto paralelismo entre los modelos demanda-control, DC y desequilibrio-esfuerzo-recompensa: DER, ambos modelos ofrecen la posibilidad de conciliar información sobre estrés laboral y salud. Una desigualdad fundamental del modelo DER con otros, está ligada a la base sociológica de su constitución y a la deducción de que la idea del intercambio no recíproco puede traspasarse a otros roles sociales muy importantes de la vida adulta. Dando por cierto el diseño general del modelo DER pueden esperarse resultados adversos relativos a la salud, procedentes de condiciones de desequilibrio-esfuerzo-recompensa derivados de otros roles sociales significativos como por ejemplo en la familia.

En la investigación se ha llegado a la conclusión tras comprobar los resultados que la no reciprocidad en la vida con la pareja, los padres, los hijos o en el grupo social cívico, está asociado al incremento de posibilidades de sufrir síntomas depresivos. En el estudio de los Estresores familiares hay que hacer una distinción entre los que se inician en el seno de la propia familia y entre los que se originan fuera de ella. Entre los primeros, Peiró (2005, p. 75) distingue los sucesos agudos que aparecen, bien dentro de un proceso de cambio, o bien como acontecimientos ocasionales, generalmente no previstos que son fuentes de estrés y los sucesos crónicos, que son acon-



tecimientos de la vida diaria relativamente permanentes y son fuentes de estrés familiar

En el estudio científico de las relaciones entre estrés laboral, la salud y el bienestar, se han conseguido avances significativos, actualmente el DER asociado al trabajo es considerado como un factor de riesgo relevante en la aparición de enfermedades relacionadas con el estrés, principalmente enfermedades coronarias, depresivas, algunas adicciones, etc. Estudios recientes destacan que los efectos perjudiciales a la salud tienen mayor presencia entre personas de ambos sexos, de edad y clase media alta, cuyas secuelas no se limitan a las sociedades occidentales. No obstante, aunque de cara al futuro los investigadores tienen ante sí múltiples incógnitas que resolver, el principal reto actual consiste en disminuir el vacío existente entre ciencia y política.

Los recientes cambios fruto de la globalización originan cierta incertidumbre en el ámbito laboral, a menudo por una movilidad asidua y obligada, una desigualdad entre personal de plantilla y contratados externos, así como una importante diferencia salarial. El modelo DER busca las situaciones Estresantes crónicas a través de la relación existente entre las cargas del puesto de trabajo y el mercado laboral. Teniendo en cuenta los inconvenientes de las experiencias Estresantes individuales al agregar informaciones individuales específicas con otras relativas a la situación laboral.

I.2.1.5. Categorías de ansiedad patológica.

La ansiedad es una respuesta normal del sujeto frente a una amenaza indefinida mientras que el miedo se activa por una amenaza concreta. Las dos respuestas provocan una activación de síntomas desagradables tanto en el ámbito mental como en el físico; en el primer caso puede aparecer sensación de indefensión, aprensión, confusión, inquietud y pensamientos negativos repetitivos; en el segundo caso puede aparecer tensión muscular, taquicardia, sequedad de boca, temblores, sudores, etc.

Prados (2008, p. 22), considera que los sistemas de clasificación pueden ser herramientas importantes fundadas en las explicaciones de diversos asesores e inves-



tigadores, pero no establecen ni intentan ser la verdad absoluta de los trastornos de ansiedad. Una explicación adecuada del conflicto que ayude a las personas que lo soliciten, forma parte del método de cualquier psicólogo clínico, pero también debe ser creativo, dentro del ámbito terapéutico para emplear o crear las estrategias precisas de evaluación que crea necesarias.

Peurifoy (1993, p. 15), destaca de síntomas posibles de los siguientes tipos de ansiedad.

1) Ataque de pánico. Es un intenso estado de miedo que se produce sin ninguna razón aparente y se caracteriza por cuatro o más de los síntomas siguientes:

- a) dificultades para respirar o sensación de ahogo;
- b) vértigo, sensación de inestabilidad o debilidad;
- c) palpitaciones y taquicardia;
- d) estremecimiento o temblor;
- e) entumecimiento o sensación de hormigueo, normalmente en los dedos de las manos y de los pies, o en los labios;
- f) acaloramiento, sofocos o escalofríos;
- g) dolor o molestia en el pecho;
- h) miedo a estar seriamente enfermo o morir;
- i) miedo a enloquecer o a hacer algo incontrolado;
- j) transpiración;
- k) náuseas o trastornos abdominales;
- l) sensación de irrealidad, despersonalización o pérdida de la noción de la realidad.

Si el individuo presenta menos de cuatro de los síntomas citados se dice que ha sufrido un “*ataque sintomático limitado*”. Cada ataque puede desarrollarse de manera progresiva durante un periodo de varios minutos o incluso horas, o surgir de manera súbita, y prolongarse de menos a más, la mayoría no dura más de media hora. Cuando una persona tiene un ataque de ansiedad o pánico, al margen del emplazamiento donde se encuentre, se dice que tiene ansiedad espontánea o pánico espontáneo, según el grado de intensidad. Si aparece solamente en una situación particular, se



denomina ansiedad o pánico situacional, o fóbico, en el caso de activarse sólo por pensar en un suceso determinado, se trata de ansiedad anticipatoria o pánico anticipatorio.

El miedo a perder el control se expresa a veces como un miedo a las figuras de autoridad y puede adoptar formas diferentes, ya que una imagen autoritaria puede dominar y obligar a hacer algo que no se quiere hacer. Puede generar incluso una relación amo-esclavo cuando se está en circunstancias donde existe una jerarquía, por ejemplo a un jefe o a un maestro se le puede considerar un amo hostil que hay que moderar o vencer, otros tipos comunes de este miedo abarcan el temor a perder el control ante la enfermedad, las relaciones personales o los problemas financieros.

Tomado de A. Siegrist J. 1996. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions.

J Occup Health Psycho. 1(1):27-41.

TIPO DE ANSIEDAD	ANSIEDAD FISIOLÓGICA	ANSIEDAD PATOLÓGICA
CARACTERÍSTICAS GENERALES Frecuencia de aparición, Intensidad y Duración.	Episodios poco frecuentes. Intensidad leve o media. Duración limitada.	Episodios repetidos. Intensidad alta. Duración prolongada.
SITUACIÓN O ESTÍMULO ESTRÉSANTE	Reacción esperable y común.	Reacción desproporcionada.
GRADO DE SUFRIMIENTO	Limitado y transitorio.	Alto y duradero.
GRADO DE INTERFERENCIA EN LA VIDA COTIDIANA	Ausente o ligero.	Profundo.

Diferencia entre la ansiedad fisiológica y patológica (Williams, 1998).

La ira no es más que una respuesta de los individuos que tienen miedo a perder el control, algunos sujetos esquivar las situaciones en las que intuyen que no tienen control, otros mantienen un duro plan de normas que establecen la manera de proceder y las funciones que deberían realizar, o solicitan peticiones desmesuradas cuando se encuentran en situaciones sociales, como regular la luz y la calefacción o poner límites sobre lo que puede hacerse o no. Estos ejemplos convierten a menudo que a las personas con dichas características en un modelo que las equipara como personas controladoras y manipuladoras.



2) Trastorno de ansiedad generalizado TAG. Un individuo con este tipo de trastorno sufre una ansiedad o inquietud irreal o excesiva respecto a dos o más circunstancias de la vida durante al menos seis meses, al menos seis de los síntomas siguientes se encuentran presentes cuando se está ansioso:

a) Tensión motriz:

- 1) estremecimiento, crispamiento espasmódico o sensación de agitación.
- 2) Tensión, dolores o molestias musculares.
- 3) Desasosiego.
- 4) Fatiga fácil.

b) Hiperactividad autonómica:

- 1) Respiración dificultosa o sensaciones de ahogo.
- 2) Palpitaciones o latido acelerado del corazón, taquicardia.
- 3) Transpiración o frío, manos húmedas y frías.
- 4) Boca seca.
- 5) Vértigo o mareo.
- 6) Náuseas, diarrea u otro trastorno abdominal.
- 7) Acaloramiento o escalofríos.
- 8) Orinar con frecuencia.
- 9) Dificultades para trabajar o “nudo en la garganta”.

3) Trastorno de pánico con agorafobia, las personas que lo padecen manifiestan una disposición a evitar lugares o circunstancias donde la huida puede resultar complicada o vergonzante, o donde no se podría conseguir ayuda en caso de padecer un ataque de pánico. Aunque los tipos de emplazamientos o acontecimientos esquivados cambian bastante de una a otra persona y a veces incluso de un momento a otro, generalmente se verifica la presencia de una pauta definida. Una persona en este estado puede tener necesidad de otra persona de apoyo cuando se distancie de su casa o se dirija a zonas nuevas o alarmantes. La evitación agorafóbica puede fluctuar desde benigna a seria, lo mismo que puede desaparecer de la misma manera que aparece. Las situaciones comunes que podrían evitarse incluyen salir de casa solo, viajar más allá de una distancia “segura” de la casa, permanecer en medio de la muchedumbre o



hacer cola, estar sobre un puente, usar el ascensor, utilizar el transporte público, conducir por una autopista o acudir al teatro o a un restaurante.

4) Fobia social. Se trata de un miedo exacerbado a sufrir turbación o degradación en situaciones sociales, como consecuencia se eluden las situaciones donde se tiene que actuar y supeditarse al examen de los demás; de alguna manera la fobia social es una forma extrema de “ansiedad de desempeño”. A algunas personas tan solo el hecho de imaginar situaciones amenazantes, puede producirles una ansiedad importante e incluso ataques de pánico graves. Las formas leves de fobia social son muy habituales, el miedo a hablar en público, denominado también como “miedo escénico”, posiblemente sea la fobia social más corriente; esta alteración presenta también problemas para utilizar los aseos públicos, el temor a escribir el nombre o firmar en presencia de otros, dificultades para ingerir alimentos o beber en público y el miedo a ruborizarse. Las fobias simples, llamadas asimismo fobias específicas, pueden incluir objetos o situaciones tales como animales, insectos, miedo a volar, espacios cerrados, alturas, oscuridad, ascensores o puentes. Se distingue de la agorafobia en que la ansiedad está centralizada en un objeto o situación específica externa y se materializa solamente cuando se afronta dicho objeto o situación. Las fobias simples son más comunes y generalmente no producen conflictos substanciales en la vida del sujeto, ya que es suficiente con rehuir lo temido, únicamente se transforma en problema cuando el objeto o situación no se pueden eludir fácilmente o cuando son imprescindibles para el puesto de trabajo o la vida personal.

5) Trastorno obsesivo-compulsivo. Una obsesión es una idea, pensamiento, imagen o impulso continuo que es inconsciente o repulsivo e interviene directamente en la conciencia de un individuo. Las obsesiones comunes conllevan pensamientos y deseo de dañar a los demás, transgredir reglas sociales, blasfemar o mostrar una conducta sexual inadmisibles, causar contaminación o infección en uno mismo o en los demás y dudar constantemente si se ha llevado a cabo alguna acción. Una compulsión es un hecho repetido de una manera ritual, puede producirse con la voluntad de causar o sortear algún suceso o circunstancia futura, aunque la compulsión no esté presente en el acontecimiento o situación a la que está ligada. Las compulsiones también entran en el grupo de actividades normales, racionales, realizadas de una manera francamente descomedida y por lo general se llevan a cabo como respuesta a una



obsesión. Otras compulsiones más habituales son lavarse las manos, contar repetidamente, verificar, o tocar continuamente, y solamente se las clasifica como un hecho conflictivo cuando obstaculizan la acción de las actividades normales, provocando angustia mental o emocional, cuando se carece de control sobre ellas.

6) El trastorno de estrés postraumático TEPT, es el estrés grave que procede de un acontecimiento traumático como una agresión, un desastre natural, cirugía mayor, combatir en tiempos de guerra, sufrir o presenciar un accidente grave, etc. Una persona con TEPT puede visualizar imágenes recurrentes del acontecimiento traumático con la percepción de que el mismo está sucediendo en el presente, puede tener sueños recurrentes, o intenso malestar físico cuando está expuesto a sucesos que personalizan o semejan un aspecto del incidente traumático. Un individuo con TEPT esquiva estar en lugares o tener objetos asociados al trauma o soportan una confusión general, que puede ir desde esquivar argumentos o evocaciones asociadas al mismo, hasta la impresión general de desconexión o alejamiento de los demás. También se encuentran presentes al menos dos de los tipos de reacción corporal siguientes:

- a) dificultad para conciliar el sueño o permanecer dormido;
- b) irritabilidad o estallidos de ira;
- c) dificultad para concentrarse;
- d) hipervigilancia;
- e) respuesta de alarma exagerada;
- f) una respuesta física excesiva cuando se está expuesto a sucesos que simbolizan o se parecen a algún aspecto del acontecimiento traumático; por ejemplo una persona que se encontraba en el asiento posterior del coche cuando se produjo un accidente de tráfico, se siente muy ansiosa cada vez que otro coche se acerca por detrás.

Como dice Peurifoy (1993, p. 119), muchas personas no son conscientes de sus tendencias perfeccionistas, sin embargo las personas con problemas relacionados con la ansiedad, descubren habitualmente que el perfeccionismo juega al menos algún protagonismo en sus conflictos. El perfeccionismo tiene tres características principales:



- 1) Tendencia a fijarse modelos y objetivos personales irrealmente altos.
- 2) Tendencia a utilizar el pensamiento de “todo o nada” cuando evalúan sus acciones y consideran un fracaso cualquier logro que no satisfaga los modelos irrealmente elevados.
- 3) Tienen un punto de vista selectivo centrado en pequeños defectos y errores, más que en el progreso o logro propio.

Estas tendencias perfeccionistas pueden restringirse a una o dos áreas de la vida de una persona o pueden dominar toda su existencia; tienden a hacer que los logros personales se consideren inadecuados y a menudo conducen a la autorreprobación, cuando ocurre esto, el resultado es una disminución de la autoestima y una autoimagen obre, además estas tendencias pueden generar miedo al fracaso, que hace que una persona evite correr riesgos y probar actividades nuevas y desconocidas.

Metacategoría de la ansiedad clínica	Categorías del DSM-IV
Ansiedad aguda	Trastorno de pánico, Agorafobia, Fobia específica, Fobia social, Trastorno de estrés postraumático, Trastorno de estrés agudo, Trastorno de ansiedad debido a enfermedad médica, Trastorno de ansiedad inducido por sustancias, Trastorno de ansiedad no especificado, Trastorno de ansiedad de separación.
Ansiedad generalizada	Trastorno de ansiedad generalizada
Trastorno obsesivo-compulsivo	Trastorno obsesivo compulsivo

Categorías de ansiedad patológica (Carretiè, 2001).

I.2.1.6. Diferencia entre la ansiedad normal y patológica.

Si se compara al ser humano con las diversas especies animales, desde la perspectiva de la biología del comportamiento, si se analizan los cambios metabólicos que tienen lugar en el transcurso ansioso de ambos, podría determinarse sin lugar a dudas que la ansiedad es el último baluarte individual defensivo que se emplea frente a la existencia evidente de un agente repulsivo gravemente peligroso. La aparición de una amenaza genera en la posible víctima una sucesión de disparos claramente compatibles con la indefensión, ya que pueden llegar a semejarse provocando en último término, episodios activos de lucha por la supervivencia.



De esta manera, como dice Luengo (2004, p. 26), se presentan diversos estados agitados de la atención, “hiperatención”, acompañados de rupturas en la capacidad de concentración, de un considerado declive en los índices de cicatrización, de una gran predisposición a la actividad, por lo general sin objetivo claro, un vertiginoso desarrollo de la respuesta de huida de manera intuitiva, etc., lo que se interpreta elementalmente en un incremento paralelo de la frecuencia cardíaca, una mayor rapidez y fragilidad en el pensamiento “taquipsiquia”, un substancial aumento de la tasa respiratoria, en la mayoría de los casos hiperventilación, una considerable energía muscular, entre otras manifestaciones. Está demostrado que los cambios corporales que tienen lugar durante la reacción emocional y estado de ansiedad preparan al individuo para afrontar con éxito un comportamiento de huida o ataque ante lo que supone una amenaza.

Es preciso tener presente que la ansiedad es una emoción y que presenta biológicamente un carácter positivo en cuanto proporciona la supervivencia individual y de la especie, apoyando a la persona a la hora de afrontar las situaciones complicadas, alertando a su sistema mente-cuerpo de la aparición de una amenaza, esta labor se considera fundamental y profundamente ligada al genoma.

La ansiedad controlable, no patológica, representa una situación de alerta eficaz y una ayuda en la lectura situacional y en la capacidad y eficacia de las respuestas que se realizan. Esencialmente éste es su carácter positivo “...cuando la ansiedad se mantiene a niveles bajos, controlables y controlados, puede, y frecuentemente lo es, ser instrumentalizada para la producción de cualquier tipo, la creatividad o la ejecución de determinadas tareas. En tal caso, la ansiedad puede ser un toque de vitalidad extra para ser más emprendedor, más activo e incluso más creativo” (Calle, 2000, p. 43).

La naturaleza favorable de cierto nivel de ansiedad lo es, ante todo, en términos de “controlabilidad” y en cuanto beneficia la adaptación a la situación, es entonces cuando generalmente se obtiene la sensación de estímulo para poder interpretar los hechos y la acción, incluso con el fomento de territorios imaginativos y creativos en el individuo. Por otra parte, un estado ansioso continuo que supere ciertos límites personales y por tanto se encuentre aumentado de manera exagerada y fuera de con-



trol, resulta muy negativo, ya que conduce a la pérdida de los objetivos que se intentan alcanzar, trasladando la inquietud del individuo desde el exterior, hacia donde debería reaccionar, hacia sí mismo, como si se tratase de la creación de una circunstancia a la que dar respuesta. Inicialmente, la amenaza se duplica y acentúa ya que en esas circunstancias es externa e interna, resultando una situación de búsqueda inminente de la solución de semejante estado, no del problema inicial, junto a la instauración de una exacerbada certeza de que al propio organismo no le está sucediendo nada malo.

Cuando las emociones sirven para que la persona lleve a cabo intervenciones que refuerzan una respuesta eficaz ante la pérdida o una amenaza, consiguen sus objetivos vitales, son como dice Peurifoy (1993, p. 81) emociones de autosatisfacción. Otras veces se padecen emociones autofrustrantes que neutralizan la capacidad de los individuos para ser efectivos en las relaciones personales, en el trabajo y en el esparcimiento e impiden que consiga los objetivos vitales. Las emociones pueden convertirse en sentimientos frustrantes si se generan cuando no hay ningún motivo aparente para que sucedan, si se originan en una medida exagerada de vehemencia o si se prolongan durante un amplio periodo de tiempo.

La ansiedad se convierte en patológica cuando no concurre ninguna amenaza de peligro, o se llega a un estado de furia por un suceso de poca importancia o se mantiene la persona en un estado deprimido durante mucho tiempo por una carencia o decepción leves. Si la labor de las emociones consiste en ayudar a defender a la persona y solventar sus necesidades, resulta contradictorio que surjan percepciones autofrustrantes; la demostración es que los individuos poseen opiniones y normas habituales de pensamiento que son irracionales o irreales. Esta paradoja determina el proceso somático de evaluación para interpretar acontecimientos de una manera irracional y activar emociones frustrantes.

La probabilidad de equilibrio en la adaptación de un conflicto es una condición previa y esencial para fomentar procedimientos cuyo razonamiento objetivo y coherente emprendan un análisis situacional y la adecuada elección y ejecución de las respuestas oportunas. Por tanto unos hábitos emocionales ordenados facilitan la tarea de jerarquizar los hechos y ayudan a situarse de manera objetiva ante los mismos,



también conforman la construcción cognitiva y conductual, y es un tributo positivo de la ansiedad, no obstante, la realidad da testimonio de que prevalecen auténticas dificultades a la hora de manifestar y conducir las respuestas ansiosas de manera adecuada; fundamentalmente, superan la capacidad de control del individuo, penetrando en cierta manera en su “*ajenidad*” de modo que aumenta aún más el conflicto y la vivencia del mismo.

El sujeto con el disparo ansioso agitado ve perturbado de manera incontenible sus propios procesos de razonamiento cognitivo, de modo que procesos mentales tan fundamentales y necesarios como la atención-concentración, o la presencia de la información permanecen tan restringidas que pierden la eficacia y la coherencia, incluso medios reales de existencia. Es evidente que el exceso de ansiedad no resulta adaptativo frente a un determinado problema, sobre todo cuando se percibe de manera incorrecta. Debe tenerse en cuenta que la ansiedad parte de una percepción distorsionada de los hechos que sustentan una situación-problema virtual, que ha sido creada, magnificada y sesgada en su configuración por la “*caja de resonancia*” o diálogo interno de la propia persona.

Luengo (2004, p. 60), señala que la ansiedad entendida como reacción global situada en el ámbito biológico, no debería aparecer nunca en la vida de las personas, es evidente que el organismo posee un valioso mecanismo para la supervivencia, todo el procedimiento que predice la secuencia ansiosa, un sentido positivo del trastorno nada desdeñable que no tiene siempre la lectura situacional correcta, sencillamente porque no puede hacerlo desde los estímulos subliminales. Es algo así como si en la mayoría de los casos se tratara de una “*reacción en vacío*” o etiológicamente, una “*conducta vacua*”, es decir, el proceso ansioso se desarrollaría sin la existencia del desencadenante primigenio, por tanto, aparecería con la consiguiente pérdida o desajuste de su función adaptativa puesto que se trataría de una suerte de prolongación acausal de un estado de alerta personal y su correspondiente activación.

“A lo largo de su trayectoria vital, la persona va adquiriendo una cierta tendencia a reaccionar de forma ansiosa, en concreto, a preocuparse en exceso y a manifestar determinados síntomas físicos y comportamentales. En dicha adquisición



pueden influir diversos factores, por ejemplo una vulnerabilidad biológica, ciertos sucesos traumáticos o la propia influencia social” (Prados, p. 55).

I.3. Capítulo 3º.

I.3.1. Mobbing. Definición y concepto.

El acoso laboral indica la presión obstinada que sufre un trabajador en su lugar de trabajo, el término “mobbing” se ha generalizado rápidamente, procede del verbo inglés “to mob” que significa “arremeter” o “lanzarse contra alguien” y debe su actual divulgación en el mundo laboral al etólogo Konrad Lorenz (1903-1989), quien utilizó el término al analizar el comportamiento animal en grupo, detectó como unos cuervos hostigaban de manera sistemática a un búho más grande que ellos, hasta conseguir que abandonara el lugar donde se encontraban los cuervos.

En 1972 Peter Paul Heinemann (1931-2003) adoptó el término para definir una conducta parecida en los humanos, en concreto observó como unos niños en la escuela mostraban un comportamiento muy destructivo entre un grupo que aislaba a otro. Por último el término se popularizó dentro del mundo laboral de la mano del psiquiatra alemán Heinz Leymann (1932-1999) quien, retomando las observaciones de Konrad Lorenz, las aplica al estudio de la conducta humana en las organizaciones laborales, rechaza otro término anglosajón “bulling” por las connotaciones físicas y comienza a utilizar la expresión “mobbing” para señalar el acoso que se produce en lugares de trabajo con el consiguiente perjuicio para el entorno laboral.

Otros autores han investigado en el ámbito internacional las diferentes maneras de conducta en el individuo, en Francia, Hirigoyen (1999) establece una serie de subdivisiones que diferencian el “mobbing” como persecución colectiva, del “bullying” concepto más amplio que va desde la broma a la agresión física, y del acoso moral más sutil. En Inglaterra Adams (1992) ha liderado el debate desde finales de los ochenta.



En España el término “mobbing” aún siendo un barbarismo, parece ser suficientemente preciso y no predispone ni genera ningún juicio de valor confuso como sucede con el término moral, por tanto “mobbing” se acepta por todos, posiblemente por su sincretismo. En cuanto a los diversos términos empleados, Escudero Moratalla (2004, p. 62), destaca:

a) “Bossing” que se emplea para designar la presión del jefe “boss”;

b) “Shunting” es el supuesto en el que junto al aislamiento, a la restricción de datos y útiles necesarios y a la negación de las comunicaciones, se añade el encargo de tareas de menor categoría y la supresión del área de responsabilidad de claves;

c) “Bullying” en los países anglosajones se denomina “bully” torito, a un individuo brutal que sólo o como cabecilla de un grupo persigue a otro individuo más débil, en castellano la traducción exacta sería “intimidación” o “abuso”;

d) “Whistleblowing” “soplando el silbato” equivale a pitar falta o denunciar irregularidades, es la denuncia pública por un miembro de la organización, de actos, omisiones, procedimientos o políticas organizativas que considera moralmente defectuosas y cuya denuncia se considera como falsa por las autoridades de dicha organización, quien denuncia suele ser víctima de represalias tanto si la denuncia ha sido concreta como si es difusa;

e) “Violence at work”, violencia en el trabajo, es la expresión que ha elegido la Organización Internacional del Trabajo OIT para referirse a la cuestión en informes de 1998 y 2000;

f) Violencia horizontal, hostigamiento psicológico o terrorismo psicológico, con expresiones que se barajan actualmente en el mundo anglosajón, como soluciones para unificar la terminología anterior y hace referencia a la jerarquía similar del acosador y acosado, diferente a la denominada violencia vertical descendente que denomina el proceso de abuso o maltrato por parte de los profesores. También se considera violencia vertical pero en sentido ascendente, el acoso de los alumnos a los



profesores que en algunos casos alcanza proporciones alarmantes causando incapacidad laboral a los docentes.

La violencia psicológica en el trabajo y el “worktrauma” son expresiones nuevas que pretenden un acercamiento al problema desde la posición de la víctima. “Stress psicosocial” es una expresión italiana que algunos autores manejan para desligarse de la terminología inglesa y aproximarse a la española. Acoso moral o psicológico en el trabajo es actualmente la expresión que ha alcanzado más éxito en España. En este sentido la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social dice en su articulado:

Artículo 37.- e. Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales y físicas de naturaleza sexual y frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

Según González de Rivera (2000), el término de acoso grupal, es conocido desde la antigüedad como “síndrome del chivo expiatorio” y más tarde como “síndrome del rechazo de cuerpo extraño” y se aplica a las situaciones en las que el individuo está sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros de grupo al que pertenece con la complicidad del resto que acepta la situación como necesaria, para mantener la estabilidad del grupo.

Los tribunales de justicia han establecido diversas definiciones, sobre el acoso en el trabajo, acentuando que la presión laboral tendenciosa va más allá de un ejercicio inadecuado o abusivo del poder; de todas las definiciones, Mejías (2008, p.175) destaca las siguientes:

1) El acoso moral es *“una situación en la que se ejerce una violencia psicológica, de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado 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 el lu-*



gar de trabajo” (STSJ de la Comunidad Valenciana, Sala de lo Contencioso Administrativo de 21 de noviembre de 2006).

2) El acoso moral significa *“el empleo de numerosas vejaciones en un periodo prolongado de tiempo con la intención de afectar negativamente la personalidad de la víctima”* (SJS de Madrid, nº 33 de 18 de junio de 2001, autos 298/2001).

3) El mobbing puede definirse como *“la presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador, mediante su denigración laboral”* (SJS de Girona, nº 2, de 17 de septiembre de 2002. Autos 374/2002)

4) La Inspección de Trabajo y Seguridad Social³, define el acoso laboral como *el hostigamiento psicológico en el trabajo, donde una persona o grupo ejerce una violencia psicológica extrema, de manera sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona.*

En cuanto al punto de vista científico Correa propone a efectos dialécticos, un concepto jurídico de acoso moral en el ámbito laboral que:

“...integraría toda conducta (activa u omisiva) llevada a cabo en el contexto de una relación laboral o de servicio, consistente en ataques reiterados y sistemáticos de carácter degradante, que tiene como finalidad atentar contra la integridad moral de una persona, siendo susceptible, además de provocar daños de naturaleza psíquica, física, patrimonial o de perjudicar gravemente la empleabilidad de la misma”. (Correa, 2006, p. 89).

No ha sido fácil la delimitación conceptual del fenómeno, ya que ha sido preciso hacer un esfuerzo para aislarlo de otros fenómenos parecidos que, a veces, presentan una misma sintomatología desde el punto de vista clínico, además existe una dificultad añadida que consiste en que los supuestos de acoso moral en el trabajo suelen ocultarse, lo que es comprensible si se tiene en cuenta que la simulación constituye un elemento crucial en la dinámica del plan puesto en marcha por el agresor.

³ ITSS “Documentación de riesgos laborales, nº 7, Factores ergonómicos y psicosociales” www.mtas.es/itss



Como dice Piñuel (2001, p. 53), es una de las características de los procesos de hostigamiento la negación o manipulación de la realidad por parte de los agresores que, por lo general, atribuyen a la víctima la responsabilidad de su propio padecimiento, sacando a relucir, a tales efectos, sus hipotéticos desequilibrios emocionales o psíquicos. De esta manera tratan de conseguir dos objetivos, por un lado se libran de su propia responsabilidad culpabilizando a la víctima, lo que incide en el proceso de acoso y sus consecuencias y, por otro, lado minimizan la gravedad del problema evitando que se conozca en toda su dimensión para que parezca que no sucede nada extraordinario ni en la organización ni en la dinámica relacional en la empresa, que pueda justificar dicha situación y que todo se debe a la propia personalidad de la víctima.

Aunque no exista un consenso claro sobre lo que constituye “mobbing”, hay tres elementos que lo configuran:

“primero, se define en función de sus efectos sobre la víctima, no según la intención del agresor; segundo, debe existir una consecuencia negativa sobre la víctima y tercero, el comportamiento debe ser persistente” (Escudero: 2004, p. 48).

Consecuentemente también hay tres maneras de abordar el análisis del acoso en el trabajo:

- 1) Centrado en las características de la personalidad de la persona agresora o de la víctima.
- 2) Centrado en la incompetencia de los directivos para manejar adecuadamente un caso de acoso.
- 3) Observando la interacción entre el individuo y la organización, además del ambiente del lugar de trabajo.

Correa (2006, p. 45), destaca al respecto que solamente cuando se toma conciencia de la gravedad de este fenómeno, por la repetición y por las consecuencias, surge la necesidad de definirlos, pero sólo cuando se ha conseguido una definición el proceso de toma de conciencia colectiva se produce de manera plena; es entonces



cuando se ha podido dar nombre a una gran cantidad de situaciones violentas en las que se han constatado padecimientos psíquicos graves para las víctimas, pero que hasta ese momento aparecían como fenómenos aislados e inconexos que no respondían a una causa concreta y, por tanto, sin relevancia social como problema unitario y con perfiles específicos.

Puede afirmarse que la definición conceptual tiene una doble función: primero se da nombre a una realidad existente, unificando en una sola categoría las diversas manifestaciones de un mismo fenómeno. Desde esta perspectiva se podía decir que se trata de una “*realidad capturada por las palabras*” (García Márquez, 1981, p. 44) puesto que la función del lenguaje no es revelar el ser de las cosas sino la de servir de instrumento para acercar la realidad y así tratar de organizar el mundo de mejor manera. En segundo lugar, otra función esencial de toda definición es la de favorecer el reconocimiento del fenómeno ya definido, detectar sus síntomas en las manifestaciones que, hasta entonces, aparecían como casos conflictivos sin nombre específico o con diversas denominaciones. Por consiguiente al definir una realidad, hasta entonces difusa, pasa a tener entidad propia lo que le da una autonomía tipológica cuyo significado otorga relevancia a sus rasgos peculiares, repara los daños que ocasiona a las víctimas y busca instrumentos para evitar su aparición y su expansión.

Las diversas definiciones psicológicas que se han revisado en los últimos años han considerado como aspectos más destacados la sistematicidad, la recurrencia y la persistencia, las propias estrategias y su finalidad, las características de los agresores y de las víctimas, las consecuencias individuales y sociales de la presión laboral y la direccionalidad del acoso. Como señala Carbonell (2008, p. 57) en algunos casos se ha empezado a destacar la denominada “interacción agresor-víctima”, pero desde un análisis de la dualidad de los propósitos o de las personalidades. Actualmente se está ante una dinámica social en la que un contexto vital del individuo y fundamental en su autoconcepto y autoestima, se transforma de manera progresiva hasta configurarse como un entorno hostil e indeseable para quien lo sufre.

La consideración de presión laboral tendenciosa, puede variar dependiendo de la óptica profesional que se emplee para definirla y una vez instaurada se delimitan los criterios necesarios para considerar una situación de presión psicológica laboral



tendenciosa. Desde esas consideraciones Carbonell (2008, p. 61) valora los siguientes criterios:

1) Existencia de conductas objetivas valorables como ataque psicológico que posiblemente incluyen el desprestigio laboral o profesional. La aparición de estrategias referidas a la cualificación del trabajador, la calidad del trabajo realizado o el rendimiento obtenido, debe realizarse con carácter desproporcionado frente a un periodo anterior o por procedimientos discriminatorios frente a otros empleados o profesionales de actividad laboral equivalente; este criterio es importante ya que el 61% de trabajadores que no sufren un acoso real, declaran sufrir algún tipo de presión en su puesto de trabajo que cuestiona su cualificación profesional, es más no se puede concebir la existencia de presión laboral sin desprestigio laboral.

2) Aislamiento social laboral mediante la ruptura del círculo de iguales y pérdida de otros posibles apoyos en la organización, suele ser una maniobra más para favorecer la autoexclusión de la víctima y se produce generalmente en el mismo nivel de la persona acosada, no en niveles superiores o inferiores, sin embargo pueden participar en el aislamiento, bien al ordenarlo o al no respaldar al sujeto afectado. En realidad es la pérdida de referentes paritaria lo que genera la vivencia de indefensión y transforma el entorno laboral de la víctima, lo que convierte a dicho mecanismo en la dinámica fundamental de la presión laboral psicológica tendenciosa.

3) La finalidad es el abandono del puesto de trabajo a iniciativa de la víctima; puede que el aislamiento sea suficiente para ello, pero frecuentemente se proponen sugerencias para el abandono, unas veces bajo formas amigables revestidas de buena intención aconsejando un “descanso” o un cambio de aires y otras veces de manera explícita con propuestas de despido, amenazas, etc., cualquier forma sirve para animar a la víctima que se retrasa en tomar la decisión de abandonar su trabajo.

4) Las acciones o estrategias son reiteradas y frecuentes, se pueden prolongar en el tiempo y pueden cambiar en cuanto a su carácter explícito “directas” o implícito “indirectas”, dependiendo del momento del proceso de acoso. Según las investigaciones, en el 88% de los casos, se cumple el criterio de recurrencia y sistematicidad repitiendo semanalmente las acciones. El informe Ranstad (2004) subraya la impor-



tancia de la reiteración, considerando el efecto acumulativo de la acción sobre la víctima al diferenciarla de una acción aislada. Los datos indican que algo más del 55% de las personas acosadas han sufrido estas estrategias durante seis meses o más y el 16% lo han hecho durante más de dos años. Pese a la gravedad apreciada en la prolongación de las acciones, lo cierto es que casi la mitad de las personas que sufren acoso por criterios psicológicos, o no esperan seis meses para abandonar la organización o consiguen resolver la situación.

5) La secuencia cognitivo- emocional que experimenta la víctima es característica. La repetición de las secuencias en la dinámica social permite establecer ciertas regularidades características en la experiencia del sujeto, así se aprecia, regularmente, en los análisis individualizados que las respuestas emocionales y las vías de afectación psicológica de las personas acosadas, varían en las distintas fases; que las actitudes ante el acoso y las preferencias por las distintas estrategias de afrontamiento también lo hacen y en caso de producirse una afectación psicológica relevante, ésta sigue un curso característico. Estos elementos del proceso permiten acreditar la presencia de acoso real.

6) Pueden producirse acciones de desprestigio a la persona y pueden realizarse acciones que comprometan su salud, incluyendo amenazas, vejaciones y daños, hurtos de instrumentos o bienes de las personas. La investigación demuestra que aunque estas conductas están presentes, es de manera reducida o a veces testimonial; en un extremo se encuentran las conductas de desprestigio personal, algunas identificadas por los acosados reales entre un 17% y un 30% y en el otro, las humillaciones, robos, daños y amenazas, poco reconocibles entre el 3% y el 6% de los casos.

7) Puede producirse afectación psicológica, pero se manifiesta de manera característica, por lo general una cuarta parte de personas que han sufrido acoso en el trabajo, sufren trastornos tanto de carácter moderado como grave, cuando termina el contacto con la situación conflictiva al abandonar la organización. Un 30% sufre síntomas de afectación psicológica con relevancia suficiente para seguir un tratamiento de carácter transitorio, sin alcanzar la categoría diagnóstica del trastorno.



Para Escudero (2004, p. 67), existe toda una serie de situaciones cuya naturaleza es parecida al mobbing de manera que en ocasiones se confunden o engloban dentro del concepto y cuya catalogación no alcanza un acuerdo unánime. En ese sentido se puede hacer referencia a figuras como “director maltratador” o se habla de “condiciones de trabajo precarias” o de coacciones profesionales, también se mencionan términos como síndrome de Estocolmo, “maltrato laboral”, hacer “luz de gas” cuya peculiaridad consiste en que el acosador, más que aterrorizar a la víctima intenta debilitar su razón o hacerla dudar de sus sentidos. También se puede ser “cabeza de turco”, incluso “chivo expiatorio”.

“No es inusual la existencia de una serie de prácticas empresariales de carácter despótico en las que el fin de la productividad hace abstracción de los medios para alcanzarlos. Son prácticas consistentes en someter a los trabajadores de la empresa, a todos o gran parte de ellos a una presión constante” (Correa, et al. 2006, p. 68).

I.3.1.1. Fases del acoso laboral

El acoso hacia una persona se manifiesta de diversas maneras:

1) Manipulando la comunicación, no informando al sujeto sobre su trabajo, no dirigiéndole la palabra, no haciéndole caso, amenazándole, criticándole tanto en relación con temas laborales como de su vida privada.

2) Manipulando la reputación con comentarios lujuriosos o ridículos, burlándose del sujeto, propagando comentarios negativos sobre su persona o la formulación repetida de críticas en su contra.

3) Manipulación del trabajo: se proporciona al sujeto exceso de trabajo, monótono, repetitivo o sin ninguna utilidad, así como trabajos que están por encima o por debajo de su nivel de cualificación.



A su vez el “mobbing” presenta cuatro fases de desarrollo:

1) Aparición del conflicto: la persona acosada percibe que su relación habitual empieza a cambiar, le lanzan ataques directos, ponen pegas a su trabajo de manera injustificada y ataques indirectos, oyendo que hablan mal con relación a aspectos personales o profesionales. Lo más difícil es detectar cuándo comienza y por qué, por lo general esta primera fase es donde se sitúa un acontecimiento crítico que marca un antes y un después que se recuerda como un incidente que supuso un cambio en las relaciones habituales entre el acosador y la víctima, sin embargo, *“el origen del acoso no está exactamente en el conflicto sino en la perversión del conflicto”* (Escudero, 2004, p. 126).

Para Carbonell (2008, p. 71), se trata de una fase directa con conflictos que comienzan con lo que algunos autores denominan “incidente crítico” pero que él prefiere denominar “momento alfa” de inicio, realmente el suceso en sí es poco relevante en el desarrollo del proceso aunque actúa como desencadenante para el agresor, pero pronto se desvía de este objetivo; la desacreditación no pretende cambiar la conducta del acosado en cuanto al incidente, ni que rectifique ni se disculpe, además el “momento alfa” suele ser banal e intrascendente en otro contexto y otro momento.

2) Fase de instauración del “mobbing”: donde el sujeto activo, generalmente un superior mediocre y narcisista, combina su actividad persecutoria con una extraña habilidad para atraer a otros a su juego y desarrolla una actividad psicológica destructiva, con acciones diversas entre las que González de Rivera (2002, p. 127), destaca:

- a) Atribuir al sujeto acosado, insinuaciones malévolas sin darle opciones para defenderse ni expresarse, recurriendo incluso a la burla;
- b) Dificultar el ejercicio de sus funciones, someter al sujeto a distracciones físicas: ruido, música, charloteo, reparaciones etc., saltarle en la línea jerárquica, recabar información y dar instrucciones directamente a un subordinado del sujeto acosado;
- c) Proporcionar información confusa o contradictoria, dar instrucciones erróneas y cambiantes, asignar mucho trabajo o muy poco, exigir rendimientos altos en una



tarea para la que no se está cualificado o por el contrario, ordenar otras muy por debajo de su formación y capacidades;

d) Aislar a sus compañeros, privar de información, interrumpir o bloquear sus líneas de comunicación, cortar el teléfono y bloquear su ordenador;

e) No considerar o invalidar su trabajo, distorsionar o tergiversar sus actos y comentarios, atribuirle motivaciones falsas o vergonzantes;

f) Establecer agravios comparativos por medio de diferencias en el trato, distribución injusta o desigual de tareas o actividades, permisos, premios o remuneraciones, etc.;

g) Desacreditar su rendimiento, ocultar sus logros y éxitos, exagerar y difundir fuera de contexto, todos sus fallos, tanto reales como aparentes;

h) Comprometer su salud física y mental, mantenerle bajo constante presión, crearle tensiones y frustraciones, obligarle a trabajar en lugares incómodos o insalubres, mal iluminados y ventilados. En esta fase del acoso, el sujeto pasivo toma conciencia de la gravedad del asunto y, en ocasiones, se autoinculpa convencido de que ha cometido un error y aceptando la situación.

3) Fase de intervención de la empresa, después de un tiempo la empresa puede intervenir tomando una serie de medidas encaminadas a la solución positiva del conflicto, generalmente interviene cuando ya es demasiado tarde o tomen medidas tendentes a desembarazarse del supuesto origen del conflicto, lo que contribuye a la mayor culpabilización de la víctima. Una vez avanzada esta fase, el acosado, que ya daba muestras de sufrimiento personal, empieza a tener dificultades para realizar su trabajo y disminuye la motivación:

“sus colaboradores han desaparecido, se han vuelto reticentes o están claramente en su contra; sus tareas son más difíciles (...) cualquier cosa dará motivos para un nuevo conflicto, hora más grave que el primero, porque todos los mecanismos persecutorios y punitivos de la organización están prestos esperando ese momento” (Escudero, 2004, p. 131).

Al final de esta fase se empiezan a tomar acuerdos y decisiones que afectan a la víctima sin su conocimiento ni participación, los supervisores no le reciben o lo hacen con demora y aunque los delegados sindicales intentan defenderle en un princi-



pio, después pactan acuerdos con la dirección sin contar con él, es decir, que de alguna manera venden al acosado.

Según Carbonell (2008, p. 73), esta fase no resulta imprescindible para que exista acoso y en la mayoría de los casos no se produce en toda su extensión porque la persona objetivo de la agresión ya ha decidido salir de la organización o lo hace por medio de una incapacidad temporal. En pocas palabras, esta fase es la de los fuertes, de los que resisten; es el momento de volver a las acciones directas. En este momento la víctima es consciente de los que suceden y puede que incluso se enfrente, con la consecuencia de que se incremente la intensidad y gravedad de las estrategias.

4) Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: la víctima sufre diversas manifestaciones de patología psicosomática, que debe tratarse, abandona la vida laboral después de sucesivas bajas diagnosticadas de depresión; en esta situación la persona subsiste con diversas patologías consecuencia de su anterior experiencia de mobbing. A estas alturas, es muy probable que en las empresas del sector “todo el mundo sepa” lo problemático que resulta trabajar con él, las malas referencias, maledicencias y descalificaciones persiguen al acosado. La fase de eliminación puede acabar con la renuncia brusca del puesto laboral, la llegada a esta última fase pone de relieve la no solución del conflicto en el seno de la empresa y conlleva riesgos tanto para el trabajador como para la empresa que en teoría deberá ser investigada por la Administración vía Inspección de Trabajo.

Dentro de estas fases del “mobbing”, Carbonell (2008, p. 89) destaca lo que denomina “dinámicas del acoso” las cuales desarrollan un aspecto del proceso y constituyen un acoso completo:

1) Dinámica de la Incompetencia, cuyo proceso se inicia realmente con un “señalamiento/focalización” de un grupo, generalmente reducido, de actores del entorno laboral de la víctima que ejecutan acciones claras que declaran la incompetencia de dicha persona. Las estrategias para demostrar la incompetencia y proceder a un despido son acciones comunes en el entorno laboral, sin embargo se convierten en ilícitas cuando se pretende promover un despido o un traslado voluntario contra la voluntad del trabajador; es en esta caso cuando se ponen en marcha las estrategias



para ponérselo difícil al trabajador demostrando su incompetencia y haciéndole incompetente de forma real.

2) Dinámica del aislamiento, el primer paso es una definición explícita, aunque realizada por estrategias no evidentes para el trabajador, que transmita a todos, que la víctima no tiene la capacidad necesaria y por tal circunstancia no se la acepta en el entorno laboral y por tanto debe ser aislada. Se trata de un mecanismo de “presión social” que inicia la instauración del aislamiento, según avanza el proceso, las personas cercanas al sujeto se van definiendo ante el nuevo clima de la organización y se activa el mecanismo de “contagio social”. La dinámica sigue su curso haciendo más evidente que esa persona no debería estar en el grupo por ser un estorbo, un problema, pero también supone un riesgo para los que no participan en el acoso por inhibición o temor. Con esta distorsión apoyada o no por la organización, se activa el tercer mecanismo de aislamiento, la “exclusión social” que puede ir precedida y acompañada por estrategias destructivas que amplían la imagen del sujeto como trabajador incompetente a persona inaceptable.

3) Dinámica de victimización. El sujeto se convierte en víctima cuando ha experimentado la transformación del entorno donde trabaja y adquiere la condición de víctima al interactuar con una transformación social que también la transforma a ella a través de una dinámica de victimización con los siguientes estados:

- a) Fase de descrédito, conducente a la autoinculpación, la pérdida de la autoestima y al aumento de la incompetencia.
- b) Fase de aislamiento, pervive el sentimiento de indefensión, la pérdida de apoyo y el aumento del aislamiento.
- c) Fase de destrucción en la que se produce la ruptura psíquica, se pierde la salud y aumenta la afectación.

I.3.1.2. Causas y consecuencias del mobbing

Se han investigado las causas del mobbing desde un punto de vista accidental, es decir buscando la causa de algo imprevisto, pero no siempre es así ya que a menu-



do el mobbing está condicionado desde su origen, y a la hora de determinar las causas “la primera regla es que no hay reglas ciertas” (Escudero, 2004, p. 115).

Las causas del acoso laboral según Meliá (2004) se delimitan en un triángulo cuyos vértices se encuentran:

- a) las variables organizacionales;
- b) las dinámicas relacionales en el trabajo;
- c) las personalidades de agresor y la víctima.

En el mundo laboral cambiante que se vive actualmente, priman elementos como globalización, flexibilización productiva y de competencias, la precariedad laboral, es así porque a veces el mobbing está condicionado desde la temporalidad, las desigualdades, la dualización del mercado: “trabajadores de primera y de segunda” y transformaciones en el modelo de empresa que implican un cambio conceptual profundo.

“Con la entrada en la sociedad de servicios intensiva de conocimientos han cambiado las condiciones de trabajo, aumentando la importancia de las relaciones personales, la carga mental y el crecimiento de los riesgos psicosociales” (Gimeno, 2008, p. 42).

Existe la creencia por parte de ciertos sectores de la dirección de empresa de que un estilo de mando autoritario, que presiona de manera sistemática a los subordinados, consigue una rentabilidad y un rendimiento laboral mayor. Con esa idea se potencian formas de trabajo que persiguen optimizar los resultados sin tener en cuenta el factor humano. En otros casos se utilizan técnicas intimidatorias propias de empresas que no quieren o no pueden proceder al despido del trabajador, lo que genera un caldo de cultivo en el que prevalece la tensión y el conflicto en el que se dan las condiciones favorables para que se origine la presión laboral tendenciosa.

Desde este punto de vista Fernández (2002) afirma que la presión laboral implica un desempeño organizativo inadecuado en una serie de áreas, entra las que destaca:



- 1) El abuso de poder y/o el desarrollo inadecuado de la autoridad.
- 2) Un conjunto de conflictos para el desempeño del rol laboral del trabajador de diversa naturaleza: ambigüedad, sobrecarga, debido a las variaciones en las demandas y en la asignación de estatus.
- 3) El mantenimiento de una comunicación degradada y disfuncional.
- 4) La aparición y mantenimiento de un medio laboral hostil y degradación de las condiciones de trabajo.

La mayor frecuencia se da en entornos con una cultura laboral característica que comienza a interpretarse como una clara amenaza a una de las principales metas de toda organización laboral: la producción.

Las consecuencias más graves para la víctima se producen en el ámbito psíquico, con una sintomatología bastante diversa, pero el eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado es siempre la ansiedad, cuyo miedo a las amenazas traspasa la propia ansiedad. También pueden presentarse otros trastornos emocionales como sentimiento de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía, se pueden ver afectados por otros tipos de distorsiones cognitivas o presentar problemas a la hora de concentrarse o prestar la atención adecuada en el trabajo. Esto puede dar lugar a que el trabajador afectado, para disminuir la ansiedad desarrolle comportamientos sustitutivos como adicciones que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, originan otras patologías que pueden desembocar en el suicidio o en trastornos paranoides.

Los cambios en la personalidad típicos de un proceso de acoso moral son, según Escudero (2004, p. 134), de tres tipos:

- 1) Cambio permanente en el que predomina la obsesión:
 - a) actitud hostil y de sospecha hacia el entorno;
 - b) sentimiento crónico de nerviosismo, de que uno está en peligro constante;
 - c) aislamiento y soledad;



d) hipersensibilidad a las injusticias y una constante identificación con el sufrimiento de otros de forma obsesiva y patológica.

2) Cambio personal permanente en el que predomina la depresión:

- a) sensación de vacío y desesperanza;
- b) incapacidad crónica para experimentar alegría en los acontecimientos cotidianos;
- c) riesgo constante de abuso de psicofármacos.

3) Cambio personal permanente con síntomas adicionales que indican que el sujeto se ha resignado:

- a) el individuo se aísla;
- b) el sujeto ya no se siente parte de la sociedad, “efecto alienante”;
- c) muestra una actitud cínica hacia el mundo de su alrededor.

En el ámbito físico se presentan diversas manifestaciones de patología psicosomática, desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos: vómitos, diarreas, llanto espontáneo, dolor torácico, dolor vertebral, temblores, mareos, etc., pero cuyo origen reactivo dificultará su tratamiento mientras subsista el conflicto yacente.

“El sistema mente-cuerpo de la persona acosada expresa o “grita” el conflicto mediante una materialización en síntomas clínicos o en una enfermedad específica. La psicosomática del mobbing es muy habitual en la medida en que numerosos casos perduran en el tiempo, dando lugar a que el potencial negativo generado por el acoso pueda transformarse en síntomas” (Piñuel, 2003, p. 151).

En el ámbito social, la violencia psicológica conduce al aislamiento del sujeto, la complicidad social con el agente acosador psicológico en la relación laboral, se lleva a cabo de manera progresiva por el grupo acosador y sus adeptos que se encargan de sembrar el malestar entre todos los demás. El miedo de los compañeros es la clave para ponerlos en contra del acosado, las razones por las que el temor paraliza a



estas otras víctimas del grupo acosador, tienen mucho que ver con su identificación socio-físico-psíquica; para estas personas, víctimas intermedias, el desorden producido por los incumplimientos de las normas les produce pánico a tener que enfrentarse al desorden de sus coordenadas, no son culpables sino tan inocentes como la víctima de la violencia psicológica.

En el ámbito personal, el sujeto acosado suele ser una persona desmotivada e insatisfecha que encuentra el trabajo un elemento hostil asociado al sufrimiento y por tanto no tienen un óptimo rendimiento. Es notable la irritabilidad de la víctima de mobbing, que se traduce en una dificultad para comunicarse incluso con su propia familia. Se puede producir un aumento de tensión con su pareja y mayor morbilidad entre los miembros de la familia; es posible que estas personas lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a las críticas pues la inestabilidad genera actitudes de desconfianza y aislamiento, evitación, retraimiento y a veces agresividad y hostilidad. También son comunes sentimientos de ira y rencor, así como deseos de venganza contra quien le agrede, como también alberga sentimientos de vergüenza y humillación. Sin embargo es en el ámbito social donde se puede encontrar la mejor terapia pues la salud del sujeto se verá menos afectada mientras se mantenga la interacción social por medio del apoyo familiar, de los amigos y compañeros de trabajo.

Piñuel (2003, p. 43), destaca los efectos que el mobbing tiene sobre la familia del acosado:

- 1) Agresividad con la familia desencadenada por la frustración que genera el hostigamiento laboral que puede desembocar en violencia doméstica con la pareja o los hijos.
- 2) Aumento de la conflictividad en el ambiente familiar con discusiones continuas.
- 3) Aumento de las enfermedades de los hijos y problemas escolares, falta de rendimiento.



4) Abandono de los amigos y rechazo por parte de las personas de su entorno, cansados de los síntomas del estrés postraumático y de la obsesión de la víctima por su acoso.

5) Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente, legal o psicológicamente, al acoso.

6) Estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos, eliminando la capacidad de encontrar un nuevo trabajo de la víctima.

El menoscabo que implica la inseguridad laboral se interioriza dando lugar a lo que Piñuel (2001, p. 59) denomina inseguridad global, y se refleja de manera automática ante la mera idea de acercarse al mercado laboral porque no tiene la confianza suficiente para hacer frente a una situación nueva. Por eso no abandonan el puesto de trabajo a pesar del sufrimiento, Piñuel calcula el tiempo medio de aguante de las personas acosadas en quince meses para las mujeres y dieciocho para los hombres. En palabras de Escudero *“se ha instaurado en su personalidad la falta de referencias, la estafa existencial y el derrumbe de las estructuras del trabajo”* (Escudero, 2004, p. 136).

Como señala el informe de la Comisión de Empleo y Asuntos Sociales y la Comisión de Derechos de la Mujer e Igualdad de Oportunidades en su informe sobre Acoso Moral⁴ :

“las distintas definiciones o descripciones existentes arrojan luz sobre algo que constituye una realidad para muchas personas en su vida laboral, a saber: la idea de que la vida laboral es inhumana, la experiencia personal de ser víctima de acoso en el lugar de trabajo, una sensación de verse excluido de la comunidad social de este entorno y de enfrentarse con exigencias insolidarias en el trabajo y carecer de la posibilidad de oponerse a ellas”.

⁴ INI 2001/ 2339



Después de valorar los efectos psicológicos que ejerce la presión laboral tendenciosa cabe preguntarse por qué a unos les afecta más que a otros. Hay muchos factores que intervienen para que una persona muestre mayor grado de afectación que otra, en el caso de la victimización del acoso, los factores relevantes destacados a partir de las aportaciones de Echeburúa (1998) se resumen en:

a) Vulnerabilidad, definida como la fragilidad del individuo anterior al incidente o proceso. La vulnerabilidad fisiológica se refiere a la propensión de determinados organismos a responder inadaptadamente ante acontecimientos intensos, y la vulnerabilidad psicológica menciona la inestabilidad psicológica previa a los sucesos;

b) Experiencias negativas previas. Las investigaciones han demostrado la relación existente entre nivel de afectación ante una vivencia intensa traumática o exposición continuada al estrés, y existencia previa o simultánea de otras experiencias psicológicas negativas. De esta manera los sujetos que experimentan cambios vitales o personales relevantes, experiencias de duelo o similares, son más susceptibles de sufrir más las consecuencias del acoso;

c) Estrategias de afrontamiento inadecuadas. Durante el proceso de acoso, la víctima puede seguir un proceso pasivo de aceptación del destino o de resistencia pasiva; también puede mostrar una actitud activa que puede ser de confrontación “reactiva” o de resolución “proactiva”; las mejores estrategias son las activas en las que la víctima no se deja llevar, y están orientadas a la resolución del problema. Esto implica entender lo que sucede, valorando las alternativas disponibles que minimicen los costes psicológicos. La elección de estrategias inadecuadas como las pasivas o las de confrontación, suelen incrementar las consecuencias negativas;

d) Apoyo familiar y social. La misma desorientación y autoinculpación que experimenta la víctima se traslada a su círculo íntimo y social, por lo que tiende a recibir poco respaldo en la fase de descrédito. El deterioro que se produce cuando se llega a la fase de destrucción, suele acompañarse de una reducción del apoyo social a la víctima. Teniendo en cuenta estos factores, se puede predecir el grado de afecta-



ción que puede sufrir una persona, dependiendo de la intervención positiva o negativa que tengan durante el proceso.

I.3.1.3. Conducta de los agresores y perfil de las víctimas.

Las características que definen a los acosadores son una exagerada centralización en sí mismos, la falta de interés o empatía hacia los demás y la necesidad de aprobación o triunfo; suelen ser personas egocéntricas, con personalidad, a veces psicopática, intolerantes a las críticas y necesitados de reconocimiento y admiración.

Como señala Escudero (2004, p. 110), los acosadores activos, suelen ser personas mediocres, acomplejados que necesitan de tres factores sin los cuales no pueden actuar: el secreto, la vergüenza de la víctima y los testigos mudos. Tratan de humillar al sujeto y les impiden producir normalmente en el trabajo, se les da una tarea de inferior categoría o que no sirven para nada o son irrealizables, con esta conducta tratan de reafirmarse en su papel de “fuertes” buscando la destrucción total de la víctima;

“la naturaleza de la conducta agresora, más allá de las múltiples y variadas formas de expresión que puede adoptar, integra un juicio de valor claramente negativo (comunicación hostil y sin ética, de carácter abusivo) y, por tanto son merecedoras de reprobación en términos morales, en la medida en que suponen, desde una perspectiva individual, una pérdida de respeto a la persona agredida y provocan desde una perspectiva colectiva, un deterioro intolerable en las relaciones sociales”(Correa, 2006, p. 54).

A menudo el sujeto activo puede denominársele un “mediocre inoperante activo” (MIA), un trastorno de la personalidad caracterizado por la exacerbación de tendencias repetitivas e imitativas, apropiación de los signos externos de la creatividad y el mérito, ansia de notoriedad que puede llegar incluso hasta la impostura, pero sobre todo, muestra una intensa envidia hacia la excelencia ajena, la que intenta destruir por todos los medios de los que dispone. Como destaca Escudero, no hay entre los autores un acuerdo que defina la existencia de un carácter común a todos los acosadores, por-



que hay diversos tipos de mobbing, pero hay un punto destacable que es la autoconfianza que mantiene hasta el final con la convicción interna de no haber hecho nada ilícito o ilegal.

Con el fin de ordenar la tipología existente entre el grupo de acosadores, Ausfelder (2002, p. 64) enumera las siguientes:

1) El individuo que intriga, tergiversa y miente, lo que pretende es enredar y lo hace de la manera más sutil que puede, pretende causar prejuicio y sacar provecho de ello. Estas personas trabajan a todos los niveles, de un plano inferior a otro superior o viceversa y por supuesto también en un mismo plano. Es tan astuto como para no dejarse atrapar dejando actuar a los demás en lugar de arriesgarse por su cuenta.

2) El individuo que ha ascendido de categoría y no tolera nadie a su lado, suelen ser personas que en su infancia se han sentido rechazados y para compensar ponen toda su capacidad para llegar a ser alguien importante y obtener reconocimiento, por eso si encuentran a alguien que se interpone en su camino se preparan para escalar en la organización a costa del intruso.

3) El individuo envidioso que se preocupa más de los que ganan sus compañeros que del trabajo. El envidioso es muy próximo al intrigante porque tampoco se muestra de frente, prefiere envidiar los éxitos de los demás mientras permanece en segundo plano. Por encima de todo quiere tener lo mismo que la persona envidiada, tiene miedo a ser perjudicado por eso cada día trama nuevas artimañas para impedir que alguien sea mejor que él. Se dirige al jefe llenando de chismes sus oídos hasta hacerle dudar que el acosado percibe una remuneración más elevada de lo que le corresponde. También se hará propaganda entre los otros compañeros, desgraciadamente hay muchas personas que entran en el juego porque también desean un aumento de sueldo o un beneficio de algún tipo, de modo que el acosador encuentra enseguida un público que le haga caso.

4) El individuo miedoso que no soporta la competencia. Temen que algún compañero pueda sustituirles en el trabajo porque en realidad, a menudo le resulta



difícil realizar ciertas tareas y se asusta si presiente competencia dando vía libre a su histerismo innato.

5) El tirano que difunde el pánico. Este individuo es un tipo de acosador a quien sólo le interesa el poder; aunque su trabajo no está a la altura de sus pretensiones, suele acabar en un puesto directivo y trata a sus compañeros con un sadismo despiadado. Mientras hace daño al otro y lo humilla, mantiene su superioridad sin asumir la responsabilidad del mal que causa, para él, siempre son los demás los culpables de la situación. Detrás de una persona así se suele esconder un complejo de inferioridad sin resolver y ese poder convincente que aparentan esconde la debilidad interior del tirano que no admite dudas de sí mismo.

6) La persona cobarde. Por lo general es débil, prefiere el camino más tranquilo y se deja tentar con facilidad, por tanto puede simpatizar con el acosador, tiende a repetir de manera mecánica lo que la otra persona le inculca y sin comprobarlo por sí misma se convierte en su portavoz. En caso de ser ella la que acosa, generalmente tiene mala conciencia, se comporta de forma sospechosa y en consecuencia es fácil de descubrir; se la puede considerar una persona de carácter débil, pero previsible y su acoso se debe más a instinto de supervivencia que a la malicia.

7) La persona agresiva que humilla a los demás. Se trata de uno de los tipos más molestos, ya que se vanagloria de humillar a sus compañeros y adula de la manera más servil a sus jefes. Se parece bastante a la persona tirana, pero con una gran dosis de resentimiento que a veces le hace ser miserablemente rastrera. Las personas de este tipo, parece que han nacido para acosar y siempre representan un doble papel, por eso no es fácil probar su culpabilidad como acosadores, interpretan dos papeles, el de servidor amigable y sumiso y el de respondón vociferante. Los superiores le ven como una persona amable y quedan perplejos cuando oyen las quejas de los compañeros pues sólo conocen su verdadera cara los que están en un plano igual o inferior a él.

8) La persona irascible que cambia de humor continuamente. Suelen ser personas intratables, no se dejan dominar fácilmente y procuran cambios permanentes tanto en el trabajo como en la familia. El objetivo de estas personas es intimidar al



contrario y hacer que se sienta inseguro con sus cambios de humor, pertenecen a la peor clase de acosadores, por tanto, también suponen un duro desafío para los de su entorno que no saben cómo afrontar sus enfados constantes.

Todo lo dicho:

“se resume en un breve catálogo de Trastornos de Personalidad con especial atención, según la clasificación del DSM-IV-TR a los tipos: narcisista, paranoide, antisocial y obsesivo-compulsivo. El diagnóstico de este tipo de psicopatología no es azaroso, corresponde a la necesidad de entender una actuación muy destructiva sobre las víctimas, por lo que el acoso sólo puede ser realizado por alguien decididamente muy trastornado” (Carbonell, 2008, p. 94).

Como destaca Piñuel (2003, p. 48), el mobbing es un patrón reiterativo de comportamiento que se produce en determinadas organizaciones tóxicas en las que se prodiga un tipo de hostigadores con características psicopatológicas claras, que aprovechan el caldo de cultivo que les proporciona la misma organización para actuar impunemente, por eso al investigar cada caso de mobbing se descubre casi siempre que en el pasado personal del acosador y de la organización suele haber lo que se denomina “cadáveres en el armario”. Los acosadores suelen tener un pasado “criminal” en el que otros individuos se eliminaron del lugar de trabajo mediante diversos métodos y diferentes grados de destrucción psíquica.

Se puede comprobar si se investiga el pasado de la organización que años atrás hubo casos en los que otras personas padecieron mobbing por parte del acosador. La explicación es que la psicología del acosador se basa en la necesidad constante y creciente de ocultar su mediocridad e ineptitud y la compensación de estas carencias mediante la aniquilación de otras personas utilizadas como chivos expiatorios. El efecto de esta conducta repetitiva es la configuración de una personalidad patológica que ha aprendido tras la experiencia de años de práctica del acoso, lo que le refuerza para sobrevivir utilizando de modo pernicioso este tipo de comportamiento como herramienta para enfrentarse a sus profundos complejos, el miedo y la inseguridad que siente ante el entorno y ante sí mismo. Es decir ha aprendido a utilizar a otras personas, destruyéndolas, para superar crisis personales y organizativas.



El sujeto pasivo del mobbing, puede ser cualquiera y no siempre son las personas más débiles o inseguras las que lo sufren ya que muchas causas del acoso apuntan a los celos profesionales, la envidia hacia otra persona por su éxito profesional o el miedo a que esa persona le haga sombra en el trabajo. Hay determinadas personas que presentan cierta predisposición para ser acosadas, serían por un lado, las personas “eficaces” ya que con su cumplimiento del trabajo ponen en evidencia a otros o pretenden imponer reformas que pueden constituir un peligro o una amenaza para el estatus del agresor; otras personas serían las brillantes, atractivas y seductoras, con cierta capacidad de liderazgo, con un nivel ético elevado que se convierten en una amenaza para el acosador porque tiene miedo a perder su protagonismo en la empresa o ser relegado. En último lugar estarían las personas vulnerables o depresivas que se convierten en un blanco fácil para el agresor que descarga en ellas sus propias frustraciones y cuyo acoso está asegurado por una falta de oposición.

Elaborar el perfil de la víctima, según Carbonell (2008, p. 96), sigue un procedimiento distinto ya que ellas pueden ser evaluadas, aunque se encuentran verdaderas simplificaciones idealistas del tipo “buenos y malos”, según las cuales las víctimas son personas con un elevado nivel ético, honrados y con un alto sentido de la justicia, suelen ser autónomas, con una gran capacidad profesional y gozan de popularidad entre sus compañeros, poseen habilidades sociales y tienen una situación personal o familiar feliz; son individuos innovadores, creativos y progresistas, poseen una gran vitalidad y resistencia, son ordenados y responsables.

Otros autores optan por la alternativa más prudente de valorar a las víctimas por lo que parece ser la causa del acoso y así hablan de víctimas envidiadas, vulnerables y amenazantes. También suelen ser objeto de mobbing los trabajadores que se niegan a participar en acciones ilegales o en fraudes que perjudican a la organización, a clientes o a otros compañeros. Resistirse a participar o *“a mirar a otro lado mientras se producían enjuagues, suele desencadenar en muchas ocasiones el acoso psicológico contra ellos como personas peligrosas por lo que conocen o han presenciado”* (Piñuel, 2003, p. 37).



A veces la víctima es aquella persona que presenta un mayor índice de vulnerabilidad personal, social o familiar, como discapacitados, enfermos crónicos, convalecientes, víctimas de maltratos, etc., en cuyo caso, la posibilidad de hacer frente a los acosadores disminuye y se incrementa la impunidad del agresor ante la víctima.

La mayoría de las personas acosadas desprenden simpatía y con el tiempo acaban despertando la envidia y la rabia de alguien lo que determina el inicio del conflicto entre ellos. Ausfelder (2002, p. 83), describe como víctima a las siguientes personas:

a) Las que caen en una situación de acoso laboral y sufren de estrés psíquico, contraen enfermedades psicósomáticas, se vuelven depresivas o incluso piensan en el suicidio;

b) Las que están convencidas de su inocencia, pero creen que todo lo hacen mal;

c) Las que se muestran muy inseguras, indecisas y desamparadas;

d) Las que contemplan su propio papel de manera pasiva;

e) Las que no quieren sentirse responsables de la situación y se atormentan a sí mismas con reproches.

Igual que en el caso de los acosadores, existe una tipología, bastante “sui generis” de víctimas:

1) La persona pesada que siempre intenta acercarse a los demás, da facilidades a los recién llegados y siempre procura que haya buen ambiente en la empresa, sus ofrecimientos son desinteresados y nunca alberga malas intenciones, no obstante puede haber algún compañero pesimista que la elija como víctima o que algún descontento de sí mismo tenga envidia de que la vida no permita al otro desanimarse, el buen humor de su compañero le crispa, precisamente porque carece de él.



2) El verdadero amigo, sincero, serio y servicial. Es una persona en la que se puede confiar totalmente y cuya compañía es muy grata, no es envidioso y se esfuerza por ser imparcial. Para cualquier empresa es un personaje extraordinariamente importante dada su integridad. Esta persona noble puede ser víctima de acoso laboral porque debido a su franqueza y seriedad se la puede atacar de muchas maneras. Por su manera de ser despierta muchas envidias y choca con las personas irascibles, de la misma manera que tiene muchos amigos se gana muchos enemigos por decir con sinceridad lo que piensa y suele despertar los celos de los que tienen dificultad para contactar con la gente.

3) La persona ambiciosa que quiere progresar, es bastante trabajadora, se lleva tareas a casa y espera que sus jefes le recompensen con un aumento de sueldo. Le importa la eficacia y al contrario del competidor nato que emplea sobre todo sus buenos contactos y se abre paso entre sus compañeros a codazos, el ambicioso corriente suele ser discreto e incluso humilde. Cuando este tipo de personas son acosadas, lo son por motivos profesionales, más de uno se siente molesto al no ser el mejor del departamento. La persona cobarde y la frustrada no soporta que otro encuentre satisfacción en seguir adelante, porque en ese caso se puede sentir atacado como cuando iba a la escuela.

4) La persona presuntuosa, segura de sí misma. Incluso en situaciones estresantes no se suele inquietar; cuando el jefe le reprende no le atormentan las dudas, sabe de lo que es capaz y por eso se siente seguro, están convencidos de su capacidad y de su personalidad, se meten en todo, pero saben poco y frustran los ánimos del ambiente. Ejerce un efecto autárquico, lo que puede molestar a un acosador que la mayoría de las veces debe luchar con su propia arrogancia. Para la persona intrigante, cobarde y crítica, la persona presuntuosa es casi una representación del mal, sólo la sensación de que alguien esté, aparentemente, libre de miedos y presiones, puede irritarles.

5) El compañero que alguna vez muestra debilidad. A diferencia de la persona pesada que suele ser graciosa, sociable y amable, este tipo de compañero no es lo que se dice una persona divertida, muestra interés por las cosas de la empresa, es leal y si promete algo lo lleva a cabo en todas las circunstancias. Tampoco tiene inconvenien-



te en mostrar su fragilidad lo que le hace parecer vulnerable para el acosador quien aprovecha su accesibilidad para atacarle y como no es difícil averiguar algún detalle de su vida privada, será fácil acosarle.

6) El esclavo que se siente especialmente unido al jefe. Generalmente es esclavo de la autoridad, un fiel servidor de su superior porque tiene mucho miedo y no quiere provocar su ira, alguien tan sumiso, se supone que también es cobarde y de carácter débil. La sumisión a la autoridad provoca una gran predisposición para ser acosado, es el miembro más débil del departamento y por ello, puede convertirse en el blanco de todos los ataques, pues nadie se arriesga a que ese compañero, llevado por su lealtad, delate a todo el mundo para agradar todavía más a su superior. Alguien tan servil, a menudo juega un doble papel poco claro, puede ser tanto autor del acoso como acosado, no goza de muchas simpatías, de modo que el grupo de los que le quieren eliminar es muy numeroso.

Por lo general, las víctimas se caracterizan por su poca autoestima, una persona insegura y además acosada, se Estresa de manera alarmante, por eso le resulta tan difícil defenderse de los ataques, sus reservas de energía se agotan antes de que pueda renovarlas. El proceso de acoso mina la moral del trabajador y lo convierte en una persona débil. *“La víctima, en la medida que asume el papel pasivo, es responsable de la situación que padece, pues se ha dejado utilizar para eso, ha permitido que jugasen con ella y ha representado perfectamente el papel de persona indefensa. Ha cometido el error de reaccionar, al fin y al cabo, tal y como el autor del acoso esperaba”* (Ausfelder, 2002, p. 90).

Otro perfil de trabajador afectado por el mobbing, lo constituye los excesivamente ingenuos que no hacen frente desde el principio a los que intentan perjudicarles, son pacíficos y tardan demasiado tiempo en advertir la trampa de quienes lo quieren destruir.



I.3.1.4. El acoso sexual en el trabajo.

El acoso sexual es una de las principales consecuencias de la incorporación de la mujer al trabajo y no ha tenido una regulación específica hasta hace poco tiempo. Los primeros trabajos sobre este tema se realizaron en la década de los años 70 llevados a cabo por feministas norteamericanas y canadienses que junto a otros investigadores hicieron público a la sociedad que el acoso sexual en el trabajo constituía una conducta generalizada, es decir, se trataba de un problema de carácter social y no de comportamientos aislados.

Tras estos primeros pasos, el acoso sexual se consideró una materia merecedora de estudio y legislación. Según Wood (1994, p. 19), en los últimos veinte años ha cambiado la visión del acoso sexual en el trabajo ya que se ha pasado de una postura pasiva y permisiva, en la que el acoso sexual laboral se consideraba como un fenómeno natural y típico de la conducta masculina hacia la mujer dentro del marco de las relaciones laborales, a otra posición activa y censora que condena el acoso sexual laboral buscando su erradicación, conseguida por medio de la concienciación social hacia este tipo de conductas.

Los comportamientos calificados como acoso sexual, pueden venir dados, según Altés Tárrega (2008, p. 34), por conductas no verbales: violencia física, tocamientos y acercamientos innecesarios, gestos de connotación sexual, presentación de objetos pornográficos; conductas verbales: comentarios y preguntas sobre el aspecto, el estilo de vida, la orientación sexual, llamadas de teléfono ofensivas.

A la hora de describir los comportamientos que constituyen un acoso sexual, la Ley de Igualdad⁵ LOI, expone en el artículo 7 lo siguiente:

“1.- Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de

⁵ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.



una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

La concepción del acoso sexual en el trabajo elaborada por el Tribunal Constitucional⁶ entiende que para que exista acoso sexual es necesaria *“una conducta de tal talante por medio de un comportamiento físico o verbal manifestado en actos, gestos o palabras”.*

Es evidente que la creación de un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo en materia sexual puede provenir de conductas no verbales, como las gestuales o simplemente la exposición de material ofensivo en el ámbito laboral, denominado acoso sexual ambiental definido por la ausencia de un poder laboral, entendido como capacidad de influir en las condiciones de trabajo de la víctima. Así, las resoluciones judiciales españolas han estimado que existe acoso por la concurrencia de contactos físicos: abrazos, caricias, besos o abusos, por llevar a cabo expresiones de diversa entidad sexual y por manifestaciones realizadas por escrito, incluyendo el uso indebido del correo electrónico.

Tradicionalmente se distinguen dos tipos de acoso sexual, el denominado chantaje sexual, también llamado acoso de intercambio o “quid pro quo” y el acoso ambiental, ya citado. Pérez del Río (1990, p. 28), define el acoso de intercambio como aquel donde el sujeto activo condiciona la calidad del empleo o bien el empleo mismo, contratación y cese, del sujeto pasivo, a la realización de un acto de contenido sexual. Suele entenderse como una proposición o requerimiento sexual realizado por un superior jerárquico bajo la amenaza de influir en las condiciones de empleo.

El acoso ambiental será, por exclusión, el que se comete por compañeros de trabajo jerárquicamente iguales y tiene como consecuencia la creación de un ambiente de trabajo sexualmente hostil o degradante, creando al trabajador una situación laboral intolerable, lo que conlleva tanto repercusiones objetivas: la reducción del rendimiento, el absentismo laboral; como subjetivas: la exposición del trabajador afectado a una alta sumisión psicológica.

⁶ STC 224/1999



En definitiva, el acoso ambiental es un proceso de degradación y contaminación del entorno laboral de un trabajador concreto mediante connotaciones sexuales, es decir, crear cerca del trabajador un ambiente sexualmente ofensivo. Atendiendo a la reciente Normativa Comunitaria Europea sobre el acoso como discriminación por razón de sexo, Altés Tárrega (2008, p. 38), destaca:

a) La Directiva 72/2002, tras definir el acoso sexual en relación con la creación de un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, en el párrafo segundo del artículo 3, expresamente señala que *“el rechazo de tal comportamiento por parte de una persona a la sumisión al mismo no podrá utilizarse para tomar una decisión que la afecte”*;

b) La Directiva 2006/54, define en los mismos términos el acoso sexual incluyendo en el concepto de discriminación, según dispone el artículo 2: *“el acoso y el acoso sexual, así como cualquier trato menos favorable basado en el rechazo de tal comportamiento por parte de una persona o su sumisión al mismo”*;

c) La LOI reitera esta distinción y determina que *“el condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considera también acto de discriminación por razón de sexo”*.

De esta manera, aparentemente, la definición de acoso, en su doble modalidad, parece referirse al denominado acoso ambiental, mientras que la modalidad de chantaje estaría contenida en la referencia al condicionamiento de sus derechos con base en dichas conductas. A juicio de Altés Tárrega (2002, p. 91), se debe distinguir entre dos tipos de acoso sexual, el que se dirige, independientemente de la persona que la lleve a cabo, a la satisfacción de un deseo sexual del individuo activo; y el que pese a incidir en la libertad sexual de la víctima, lesionándola, no implica la satisfacción de un deseo sexual concreto.

Una implica un atentado de la libertad sexual de quien las sufre y la otra conduce a la degradación del entorno laboral de la persona como consecuencia de com-



portamientos sexistas. En el primer tipo de conducta prima la concepción del sexo como un acto carnal, por lo que no importa tanto el sexo de la víctima como el patrón sexual del agresor, las conductas buscan la satisfacción sexual del sujeto activo o la degradación sexual del sujeto pasivo, situándola en un contexto sexual no deseado. El acoso sexual en ese sentido es más una cuestión de poder que de sexualidad, siendo en este caso una violencia de género, lo que justifica su carácter discriminatorio, puesto que no obedece tanto a las apetencias del agresor como a un estereotipo social de entendimiento de la sexualidad.

El segundo tipo de comportamiento, más habitual, hace referencia a determinadas conductas que tienen su origen en ciertos estereotipos sociales y sexuales, se trata de conductas sexistas, pero como dice Vallejo Dacosta (2006, p. 62), carentes de contenido sexual y que conducen a la creación de un entorno laboral hostil que impiden a la víctima el desarrollo normal de su actividad laboral. Aunque persiste la vulneración de la intimidad, el elemento discriminatorio se presenta con mayor nitidez. Puede constatarse que cuanto más lejos se encuentra la conducta de la satisfacción sexual del sujeto activo, más fácil se configura como una discriminación.

La consideración del acoso como riesgo para la salud, al menos cuando comporta una discriminación por razón de sexo, ha sido tenida en cuenta por la LOI, el artículo 27 dedicado a la política de integración del principio de igualdad en el área de salud, determina que *“Las Administraciones públicas, a través de sus Servicios de Salud y de los órganos competentes en cada caso, desarrollarán, de acuerdo con el principio de igualdad de oportunidades, las siguientes actuaciones (...) c.- La consideración, dentro de la protección, promoción y mejora de la salud laboral, del acoso sexual y el acoso por razón de sexo”*

De la misma manera la LOI añade un nuevo apartado al artículo 5 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales⁷ que expone: *“las Administraciones Públicas promoverán la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres, considerando las variables relacionadas con el sexo tanto en los sistemas de recogida y tratamiento de datos como en el estudio e investigación generales en materia de pre-*

⁷ Ley 31/1995 de 8 de noviembre.



vencción de riesgos laborales, con el objetivo de detectar y prevenir posibles situaciones en las que los daños derivados del trabajo puedan parecer vinculadas con el sexo de los trabajadores”.

No cabe duda que a tenor de estos preceptos, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo deben tenerse en cuenta como posibles factores de riesgo de daños derivados del trabajo. Por tanto, la consideración del acoso como un riesgo psicosocial para la salud de los trabajadores debería servir para que se tuvieran en cuenta sus repercusiones en la elaboración de los planes de prevención, superando una visión de los mismos centrada exclusivamente en mejorar el entorno de trabajo desde un punto de vista físico, *“métodos inseguros de trabajo, exposición a determinados agentes o sustancias”* (Rodríguez Iniesta, 2006, p. 316).

Altés Tárrega (2008, p. 61) destaca las medidas de prevención del acoso sexual y el acoso por razón de sexo y los instrumentos para llevarlas a cabo:

a) Obligaciones empresariales en materia de acoso sexual. Las medidas empresariales son básicamente: la obligación genérica de promoción de un entorno laboral libre de acoso sexual por razón de sexo y la obligación específica de implantación de procedimientos específicos de prevención y de tramitación de las denuncias por acoso. El Código Práctico de Conducta, recogido en el Anexo de la Recomendación de las Comunidades Europeas de 27 de noviembre de 1991, proporciona un diseño orientativo de actuación práctica para prevenir el acoso sexual en el trabajo y para garantizar la rápida aplicación de los instrumentos reparadores evitando su repetición, así como para fomentar entre hombres y mujeres el respeto de la integridad humana. Los principales destinatarios de estas recomendaciones son los trabajadores, los empresarios y los sindicatos;

b) Obligaciones de los representantes de los trabajadores. Existe una íntima conexión entre las responsabilidades que debe asumir la empresa y las que corresponden a los representantes de los trabajadores, como sucede en las campañas de sensibilización hacia los trabajadores que se deben acometer desde la representación social y la realización de campañas de promoción y formación por parte de la empresa, o la obligación que tienen los representantes de denunciar a la dirección de la empre-



sa, las conductas que se produzcan y la obligación empresarial de instaurar un procedimiento para dar cauce a dichas denuncias.

Hay que tener presente que a la representación de los trabajadores se le impone un deber de colaboración y debe contribuir a la prevención. Por ello la obligación principal de prevenir el acoso reside en la empresa sin que sea posible ni deseable, trasladarla a la representación de los trabajadores.

La consideración del acoso sexual desde la doble perspectiva señalada por el Estatuto de los Trabajadores, según Altés Tárrega (2002, p. 118), comprende tanto el sentido objetivo como el subjetivo de las ofensas de forma alternativa, lo que permite considerar como ilícito cualquier comportamiento de acoso sexual. En este sentido, el acto de acoso sexual se manifiesta en dos direcciones paralelas:

1) Cuando el acosador conoce que su conducta es ofensiva, porque la víctima se lo ha manifestado de manera expresa,

“para evitar ambigüedades, suele considerarse la obligación de la víctima, si ha sufrido o prevé sufrirá un acto de acoso, de indicar de modo expreso o mediante insinuación de contenido inequívoco, el carácter deseado” (Lousada Arochena, 1996, p. 107).

Esta actuación por parte de la víctima es indispensable cuando previamente al acoso ha existido una relación mutuamente aceptada entre el sujeto activo y pasivo, entendido así, aunque el comportamiento no se califique de manera objetiva como acoso sexual, su reiteración será antijurídica.

2) En segundo lugar, aparecería el sentido objetivo del término “ofensa”. Por tanto existe también acoso cuando el sujeto activo conoce el carácter ofensivo de su conducta, aunque no reciba ninguna manifestación al respecto por parte de la víctima. Deberá valorarse la gravedad del acto poniéndole en relación con la conciencia social imperante a través de los principios constitucionales o legales plasmados en este sentido. En relación con el acoso, estos principios serán la no-discriminación sexual y la dignidad del trabajador. En segundo lu-



gar, deberían valorarse las circunstancias que rodean al acto, como el contexto social del momento, la posición sociocultural de los sujetos y otras circunstancias parecidas. No se trata de un juicio de moralidad, sino de los valores jurídico-positivos.

Así para el perjuicio realizado, los antecedentes, contextos y la posición socialmente vulnerable de la víctima son elementos a tener en cuenta en la calificación de una determinada conducta de acoso sexual.



I.4. Capítulo 4°. RELACIONES CON AUTOCONCEPTO Y ADAPTACIÓN.

I.4.1. Acoso y autoconcepto.

El autoconcepto es desde hace tiempo un asunto que interesa a los psicólogos, pero es a partir de los años ochenta cuando surge como un legítimo constructo teórico dentro de la Psicología Clínica y la Psicología Educativa. James (1890), (1842-1910), fue uno de los teóricos del autoconcepto y de quien proceden las tesis de Mori (1989), que definen el autoconcepto como “*la estructura cognitiva organizada a partir de la experiencia que uno tiene de sí mismo*”. Del mismo modo que los sujetos tienen ideas estereotipadas y generalizadas sobre otros sujetos para identificarlos con una etnia, o entorno social, las personas también tienen ideas estereotipadas de sí mismas. Por tanto el autoconcepto o conocimiento de uno mismo es aquello que el individuo percibe de sí mismo, aunque no se corresponda con la realidad, pero condiciona su comportamiento, así pues en el autoconcepto actúan tres factores:

- a) cognitivos (pensamientos)
- b) afectivos (sentimientos)
- c) conativos (comportamientos)

Puede definirse el autoconcepto como la suma de requisitos necesarios para asimilar la información que tutela la conducta. Existen aspectos evolutivos en su progreso y dirige la atención a los efectos afectivos negativos para el sujeto cuando las exigencias acerca de uno sí mismo no son admitidas. Emociones como la frustración, la ansiedad, la agresividad y la apatía pueden asociarse al autoconcepto.

Según Epstein (1981), el autoconcepto es la teoría que cada persona construye de manera inadvertida partiendo de las experiencias de su entorno social, cuyas características son:

- 1) Se trata de una realidad compuesta por diversas áreas específicas, física, social, emocional y académica.
- 2) Es una realidad dinámica que se transforma con la experiencia.



3) Evoluciona partiendo de las experiencias sociales, de manera especial con los sujetos significativos.

4) Es la solución para comprender el pensamiento, emociones y comportamiento de los individuos.

Para Burns (1990), el autoconcepto es la calificación que de sí mismo hace el individuo, quien se considera lleno de poderosas connotaciones emotivas y evaluativas, ya que las opiniones subjetivas y el conocimiento real que el sujeto se atribuye son muy personales, vinculados a su identidad única.

El mobbing es una de las situaciones donde se puede alterar de modo significativo el autoconcepto de un individuo, al formar parte de la experiencia laboral de demasiados trabajadores. El autoconcepto se destruye y desgasta, la autoestima desciende tanto que hace que se sientan incapaces de controlar la situación. Se siente inferior frente al acosador y para escapar del acoso se concentra en todo lo negativo que encuentra aunque les conduzca al fracaso, dudando de su capacidad para el trabajo. La mayoría de las víctimas de mobbing pasan mucho tiempo sin saber lo que les ocurre, suelen atribuir el problema a otras causas y por eso somatizan más que verbalizan el problema que padecen.

Piñuel (2003, p. 166), observa que los trabajadores acosados no se explican lo que les sucede hasta que es demasiado tarde y cuando llegan a dar una explicación, con frecuencia consiste en una versión llena de mala conciencia de su comportamiento, actitud o pensamientos que no han sido los adecuados.

El acoso es una agresión que amenaza la estabilidad psicológica, como consecuencia la persona desarrolla una serie de mecanismos de defensa que son intentos desesperados de mantener el “yo” a flote en medio de una situación amenazante. Los mecanismos más frecuentes entre las víctimas suelen ser: la negación del acoso; la disonancia cognitiva; la racionalización del problema; la agresión contra el acosador o contra sus cómplices o cooperadores necesarios; la interacción de las acusaciones del acosador; la identificación y la sumisión al acosador; la ilusión o la esperanza



inconsciente; la somatización. Todos estos mecanismos tienen en común que son intentos fallidos o ineficaces de la víctima por establecer el equilibrio psíquico, por lo general falso equilibrio, en el que partes importantes de la realidad son mal aceptadas, escondidas o reprimidas, de manera que el problema sigue intacto, quedando mal digerido desde el punto de vista psicológico.

“El mero paso del tiempo, sin emprender acción alguna, supone para la víctima un perjuicio, al dejar hacer al acosador sin plantarle cara de manera activa. El mecanismo destructivo del hostigamiento psicológico no puede operar cómodamente contra una víctima activa y asertiva que da respuestas” (Piñuel, 2003, p. 197).

La interpretación evasiva o errónea, por parte de la víctima, de lo que le ocurre, es un problema grave, tanto por la importancia de las agresiones recibidas, como por los mecanismos de defensa que ponen en pie para defender su integridad psicológica. Estas teorías o interpretaciones deben ser objeto de cuestionamiento por parte del acosado:

1) La minusvaloración defensiva. Devaluar o minimizar la intensidad y las repercusiones del acoso psicológico en el trabajo es una modalidad de negación en la que la víctima resta importancia o gravedad a las agresiones que recibe con expresiones como *“no es para tanto”*; *“no es el fin del mundo”*, *“debo curtirme con estas cosas”*; *“ya soy adulto”* etc.

2) La disonancia cognitiva. Lo repentino de los ataques, su irracionalidad, su falta de justificación, su perversidad y su virulencia, aumentan la disonancia de las víctimas. El hecho de que la víctima suela estar bien capacitada en el ámbito profesional, haya sido bien evaluada anteriormente o tenga una elevada opinión ética y profesional de su acosador, explica su tendencia a reducir la disonancia cognitiva generada, minimizando, trivializando o banalizando las agresiones que recibe, reduciéndose así la probabilidad de darles respuesta. Lo más dañino consiste con frecuencia las víctimas se atribuyen a sí mismas la causa del acoso, desarrollando un sentimiento de culpa y merecimiento del castigo que las paraliza y las deja a merced de los ataques.



3). La racionalización. La víctima intenta explicarse lo que ocurre buscando “falsas razones” para justificar el acoso. La agresión y el agresor tienen causas racionales o explicación lógica: “*Tiene que haber alguna explicación para lo que me ocurre*” o “*sus razones tendrá*”. Las víctimas pueden elaborar toda una serie de teorías explicativas de por qué les pasa lo que les pasa, para encontrar un sentido a las agresiones recibidas: “*esto va en el sueldo*” o “*todo trabajo tiene sus problemas*”. Todas las racionalizaciones son un intento de explicar cómo correcto o lógico el comportamiento de los acosadores y necesitan atribuir un significado a un comportamiento errado que no comprenden y para el que no existe causa justa.

Según los estudios llevados a cabo por Carbonell (2008, p. 103), más de una cuarta parte de los trabajadores perciben que son acosados; algunas de las razones se pueden encontrar en la palabra que lo define, en la difusión del concepto y en las carencias de la sociedad para atender de manera satisfactoria una serie de padecimientos, pero sobre todo las razones hay que encontrarlas en cada persona.

La importancia de lo subjetivo es la razón principal para el acoso, el propio dolor es el más doloroso, las pérdidas personales, el estrés que sufre cada uno es el que más le afecta. La percepción del acoso por el trabajador no resulta un criterio fiable a la hora de hacer una evaluación pericial.

Como indican las conclusiones del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo⁸, el concepto de acoso psicológico en el trabajo no debe ser un cajón de sastre para todo tipo de situación indeseable desde el punto de vista subjetivo u objetivo. Un 16% de las personas acosadas ni siquiera perciben sus vivencias como acoso; esto es compatible con la observación frecuente de la atribución interna de la responsabilidad de la transformación del entorno laboral y con la dinámica de victimización.

Teniendo en cuenta estos extremos se han desarrollado criterios técnicos que permiten discernir desde el punto de vista pericial o jurídico, los casos reales de acoso de los que no lo son:

⁸ Higiene en el Trabajo, nº 29, 4-6- (2004)



1) Existencia de estrategias de descrédito de la capacidad laboral y del deterioro de las condiciones de trabajo, en una “dinámica de la incompetencia”.

2) Existencia de Estrategias de Aislamiento Social Laboral crítico en una Dinámica de Aislamiento.

3) La finalidad es la autoeliminación o abandono del lugar de trabajo a iniciativa de la víctima.

4) Las estrategias son reiteradas y frecuentes, se pueden prolongar en el tiempo y varían en cuanto a su carácter explícito o implícito.

5) La “dinámica de victimización”, secuencia cognitiva emocional, que experimenta la víctima es característica.

6) Pueden producirse acciones de desprestigio a la persona y pueden realizarse acciones que comprometan su salud, incluyendo amenazas, agresiones y humillaciones y/o daños o hurtos a los instrumentos o bienes de la persona.

7) Puede producirse afectación psicológica, pero se manifiesta de una manera reactiva, con curso y sintomatología característicos.

Los instrumentos que se requieren para acreditar la existencia de las estrategias, deben superar, por lo menos, el límite de las encuestas y alcanzar como mínimo el criterio de instrumentos baremados. La comparación de las respuestas de una persona concreta con las de la población general trabajadora, permite establecer las diferencias entre un perfil de acosado y otro de persona que sufre estrategias inadecuadas, que también tienen una cierta presencia en la población general; la comparación de las respuestas de la persona concreta con las de una muestra suficiente de personas acosadas, permite aclarar el grado de acoso que sufre.

Hay una aproximación más reciente que atiende no sólo a la valoración objetiva de las estrategias, sino también de las dinámicas, es el empleo de acreditar la cre-



dibilidad del testimonio. La psicología del testimonio ha hecho grandes avances en los últimos años, los procedimientos utilizados son diversos y algunos pueden resultar inadecuados al tipo de testimonio, pero otros permiten considerar su empleo.

Como destaca Arce (2005, p. 59-77), las alternativas con más posibilidades de ser empleadas en la valoración de estrategias y dinámicas, parten de dos criterios complementarios pero distintos:

a) Descartar criterios de simulación. Este grupo de técnicas llega, como mucho, a establecer que el testigo no está influido, no presentan patologías que impliquen el falseamiento deliberado (trastorno antisocial de personalidad) o inconsciente (trastorno físico), muestra congruencia en sus estados emocionales y cognitivos, no se aprecian contradicciones entre las expresiones verbales y no-verbales y no se aprecian indicadores psicométricos de simulación. Es decir, llega como mucho a contradecir la hipótesis de la simulación, pero no afirma que el relato sea cierto y no puede concluir sobre la credibilidad del relato, aunque sí, sobre la confianza del testigo;

b) Establecer la credibilidad del testimonio. Se puede optar por uno de los procedimientos más interesantes dentro del grupo de aquellos que se fundamentan en el análisis de las declaraciones verbales de los sujetos. La Técnica del Control de la Realidad, relativa a como las personas construyen sus recuerdos.

La situación del acoso se suele abordar de manera gradual, por parte de la persona acosada, a través de ciertas actuaciones que Barón (2003, p. 71-82), concreta en dos áreas:

a) la resolución de la situación del acoso;

b) el abordaje de las consecuencias del acoso en la propia persona. Esta conducta se inicia desde la negociación, la consulta y las comunicaciones con compañeros, jefes, comités de empresa, servicios de prevención, etc. Luego se produce una escalada del conflicto en la que se ponen en marcha los recursos necesarios para la solución del mismo.



Una buena praxis preventiva basada en una adecuada evaluación de riesgos y en una correcta investigación de anomalías, permitiría detectar los comportamientos ocurridos en el lugar de trabajo que pueden representar un riesgo para la salud del trabajador o como vulneradores de sus derechos básicos y su dignidad. De manera paralela se abordan las propias consecuencias en función de la gravedad del acoso y del deterioro de la salud para recurrir a los profesionales que ayuden a recuperar la salud de agredido.

I.4.2. Medidas preventivas del acoso.

El acoso en el trabajo debe abordarse de manera multifacética, aplicando diversas medidas para su diagnóstico y con un enfoque eminentemente preventivo. Los expertos coinciden en la importancia de adoptar medidas de concienciación y prevención en una fase temprana para evitar un entorno de trabajo destructivo. Como señala Rodríguez Copé (2006, p. 124), la empresa debe ser el primer campo de actuación contra el acoso porque es el escenario donde suceden los hechos, de tal forma que debe adoptar pautas orientadas a evitar la aparición de conflictos y su estigmatización, lo que se conseguirá a través de una adecuada organización del trabajo y de la puesta en práctica de los instrumentos necesarios para prevenir, regular y sancionar si es preciso, problemas interpersonales mediante acciones de tipo organizativo, educativo o cultural, etc.

Gimeno (2008, p. 133), destaca tres aspectos a tener en cuenta en el desarrollo de las acciones preventivas:

1) El ámbito en el que se circunscribe la intervención, la presión laboral tendenciosa, tiene una naturaleza multinivel. Individual, grupal, organizacional y social. Según el nivel sobre el que se trabaje, la actividad preventiva se centrará en unos elementos u otros. El ámbito individual considera los diversos aspectos de la persona que son relevantes, entre ellos cabe destacar la personalidad, las motivaciones, las actitudes, las aptitudes y los recursos personales y sociales. El ámbito grupal suele jugar un papel fundamental en el surgimiento y mantenimiento de las situaciones de acoso; aspectos como el desempeño de roles, el estatus, las normas grupales, el repar-



to de tareas, la generación de pertenencia, el establecimiento de las relaciones, la cooperación grupal y, sobre todo, el liderazgo formal e informal, son las variables más significativas. En el ámbito organizacional, la empresa omnipresente en ciertos momentos e inexistente en otros, resulta determinante tanto en la generación como en la resolución de las situaciones de acoso.

Aquí son esenciales elementos como la estructura jerárquica, el reparto de poder, los canales de comunicación e información, las relaciones personales, las promociones y desarrollos profesionales, el tipo de jornada, las pausas de trabajo, el tipo de relaciones sociolaborales, el estilo de mando, la cultura y el clima organizacional, entre otros. Por último en el ámbito social, aspectos como los desarrollos jurídicos, los mecanismos sociosanitarios, los recursos técnicos, las percepciones sociales o la calidad de vida, son aspectos que, en cierta medida, condicionan la intervención preventiva.

2) La fase en la que se debe intervenir dentro del proceso de evolución del acoso, según el momento en el que se produzca la intervención, las medidas a aplicar diferirán notablemente. Es evidente que no es lo mismo trabajar en la prevención de una situación que en su paliación, en el primer caso se pretende anticipar determinados eventos y así evitar que se den una serie de situaciones que puedan ocasionar cualquier problema sobre la salud de los trabajadores. La idea es que el daño no se produzca. En el segundo caso, ya se ha generado el problema, incluso puede que existan varias víctimas, el siguiente paso sería investigar las causas que han generado el daño para evitarlo en situaciones futuras. La prevención responde a una visión proactiva, mientras que la paliación nace de una perspectiva reactiva.

3) La creencia que de la presión laboral tendenciosa tienen las empresas, sus miembros y el contexto social. Una de las interpretaciones tradicionales del acoso ha sido la de considerarlo un problema individual, centrado en la personalidad o incapacidad para adaptarse de la víctima. Cuando esta postura se mantiene desde la propia dirección de la empresa, imposibilita cualquier tipo de actuación preventiva, pues implica que el acoso no existe, entonces la situación no se resuelve como riesgo laboral sino como problema personal.



También puede centrarse el tema en la incompatibilidad entre dos personas, aquí tampoco se considera la existencia de un riesgo aunque se acepte que hay un conflicto laboral: dos miembros de la organización, que deberían trabajar juntos, no lo hacen, entonces se resuelve como un conflicto interpersonal, generalmente a favor de la parte con un vínculo más fuerte con la organización.

Es evidente que uno de los principios básicos de la acción preventiva, consiste en eliminar los riesgos a través de medidas adoptadas por la empresa, una de las primeras será la de disponer de una organización del trabajo adaptada a los trabajadores, pues ello evitará, en gran medida el riesgo de conflictos interpersonales,

“las deficiencias organizativas actúan como factores de riesgo del acoso moral; por ejemplo, la falta de claridad de roles o la ambigüedad en la asignación de tareas, la escasa o nula habilidad de los directivos y mandos intermedios en la gestión y resolución de conflictos” (Rodríguez Copé, 2006, p. 135).

Cuando se habla de prevención, no sólo se refiere a la prevención del origen del riesgo, sino que, como dice Rojas Rivero (2005, p. 84), se alude a dos aspectos de máxima relevancia: primero la evaluación de los riesgos en el desarrollo habitual de la actividad laboral, evaluación de los aspectos organizativos, estructurales y relacionales; segundo, la planificación que debe ir acompañada de tareas formativas y de vigilancia. En este caso la política de prevención tiene que empezar por educar las conciencias, crear códigos de conducta, protocolos de buenas prácticas que se conozcan por todos, donde se verifiquen conductas y pautas y se controlen efectivamente, los sistemas de trabajo y la ética empresarial.

Un mecanismo muy útil para evaluar la presencia de los factores de riesgo psicosocial es el índice de absentismo en la empresa, ya que sirve para medir el impacto de las deficiencias organizativas sobre la salud de los trabajadores. La obligación de la empresa de evaluar los riesgos derivados del trabajo se contempla en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales⁹, LPRL, y se desarrolla en el artículo 16 de la misma:

⁹ Ley 31/1995, de 8 de noviembre.



1. La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales a que se refiere el párrafo siguiente.

Este plan de prevención de riesgos laborales deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

Los resultados obtenidos tras la evaluación de los riesgos supone la mejor base de información para la priorización de problemas y para la planificación de actividades preventivas en la empresa, en definitiva esto significa: coordinar las relaciones sociales de la empresa, lo que exige en primer lugar la fijación de reglas claras de conducta donde de manera explícita se determine qué comportamientos están permitidos y cuáles no lo están. Esta fijación legitimará a la dirección para intervenir siempre que haya un conflicto o asomo del mismo, sin que esta intervención dé lugar a malentendidos entre los trabajadores. También será necesaria una tarea de información-formación del personal de la empresa sobre dichas reglas de conducta, particularmente, sobre los comportamientos del acoso y sus efectos con el objetivo de incitarles a la reflexión individual y sensibilizarles. Estas actuaciones deberán completarse con la institucionalización en la empresa del sistema de quejas a través de las cuales los trabajadores sepan a quién dirigirse en caso de necesidad.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo difundió en 2002 toda clase de información sobre buenas prácticas con el fin de apoyar y fomentar la prevención de los riesgos psicosociales, promoviendo la aplicación de soluciones prácticas en los lugares de trabajo de los Estados Miembros. Según la Agencia Europea, los factores de éxito se pueden resumir en los siguientes puntos:

1) Análisis suficientes de los riesgos; hay que establecer una base de referencia por medio de una evaluación de riesgos.



2) Planificación exhaustiva y aproximación por etapas. Se deben restablecer unos objetivos claros y precisar los grupos de destinatarios así como las tareas, las competencias y la asignación de recursos.

3) Combinación de medidas dirigidas al trabajo y a los trabajadores. Se ha de dar prioridad a las intervenciones colectivas y organizativas.

4) Soluciones específicas según el contexto. La experiencia directa de los trabajadores es un recurso esencial para conocer los conflictos y las soluciones.

5) Profesionales con experiencia e intervenciones basadas en pruebas.

6) Diálogo social, colaboración y participación de los trabajadores. La participación y el compromiso de los trabajadores y de los cuadros intermedios y superiores son cruciales en cada etapa de una intervención.

7) Prevención sostenida y apoyo de los altos cargos.

Para Gimeno (2008, p. 142), el proceso de evaluación del acoso laboral debe permitir la decisión de que las condiciones de trabajo de carácter psicosocial sean adecuadas o no para los trabajadores e impidan que se produzcan el riesgo del acoso. Si la evaluación de riesgos no garantiza la salud del trabajador será necesario modificar la situación.

La evaluación del riesgo de acoso como riesgo psicosocial en el trabajo puede ser necesaria en diferentes situaciones como las siguientes:

a) Por requisito legal, se plantea la necesidad de detectar los posibles riesgos psicosociales existentes en una situación de trabajo, con el objetivo de establecer medidas de mejora de la salud y de la seguridad de los trabajadores;

b) Cuando como consecuencia de una evaluación global anterior, se quieren analizar de forma más específica los factores psicosociales en determinadas actividades, grupos de trabajo o grupos de riesgos específicos;



c) Para comprobar que unas determinadas medidas preventivas existentes son las adecuadas;

d) A partir de la constatación de una serie de anomalías o disfunciones, que hagan sospechar que existen problemas de tipo psicosocial, por ejemplo, numerosas quejas, aumento del absentismo, disminución de la productividad, etc., en toda la empresa o en algún departamento específico;

e) Siempre que en el lugar de trabajo se introduzca una innovación que pueda alterar de manera significativa la situación, ya sean nuevos procesos de producción, nuevos equipos materiales o humanos, cambios en la organización del trabajo, etc.

Para realizar una evaluación de factores psicosociales es conveniente seguir las siguientes fases:

- 1) determinación de los riesgos que se deben analizar.
- 2) Identificación de los trabajadores expuestos a dichos riesgos.
- 3) Elección de la metodología y de las técnicas que se deben utilizar.
- 4) Formulación de las hipótesis de trabajo.
- 5) Planificación y realización del trabajo de campo.
- 6) Análisis de los resultados.
- 7) Elaboración de informes con los resultados.
- 8) Elaboración de un programa de intervención y puesta en marcha de dicho programa.
- 9) Seguimiento y control del programa.



Piñuel (2003, p. 208), utiliza el acrónimo CISNEROS para recordar las fases y los conceptos más importantes para salir del conflicto. Asimismo organiza el manual según el mismo patrón de salida del problema con las fases proyectadas en las cuestiones siguientes: **C**omprender el acoso y sus modalidades. **I**dentificar la situación específica del acoso. **S**alir del proceso de doble victimización. **N**eutralizar los efectos y las secuelas del acoso. **E**xtroyectar la culpabilidad. **R**esponder de manera activa y asertiva. **O**lvidar y perdonar. **S**uperar existencialmente el acoso.

El trabajo de asistencia, apoyo y entrenamiento con las víctimas del acoso y la salida del conflicto suele comprender cuatro etapas:

1) Identificación del problema como acoso en la que se trabaja informando y formando a las víctimas, aportándoles la perspectiva correcta de lo que le sucede. Es frecuente que también se convoque a la pareja de la víctima para informarle de lo que sucede y hacerle partícipe como co-terapeuta. Se diagnostican los daños o efectos típicos, se catalogan los comportamientos de acoso, evaluando la duración, la intensidad y la frecuencia. En esta fase se trata de que la víctima supere en mecanismo de negación, logrando de esta manera identificar y llamar al acoso por su nombre. La identificación del problema como tal, hace consciente al acosado del daño que recibe, de esta manera empiezan a remitir las somatizaciones, se da a las víctimas una explicación de cómo opera el problema contrastando las dudas y objeciones.

2) Desactivación emocional. La comprensión intelectual es un requisito previo para empezar a trabajar las reacciones emocionales que ha desencadenado el acoso, el individuo se percató de cómo le perjudican sus reacciones emocionales, en especial la ira y la rabia y de qué manera le impiden elaborar una respuesta eficaz. La víctima toma conciencia de cómo el acosador le produce una serie de daños o secuelas a través de la violencia psicológica continuada; advierte como el acoso le ha generado una situación de indefensión que ha terminado por paralizarlas e interferir en su vida familiar y social, perjudicando gravemente su empleabilidad. En esta fase el individuo retoma el control emocional sobre las reacciones que automáticamente le produce el acoso psicológico.



3) La respuesta activa al acoso psicológico desde la extroyección de la culpabilidad, una vez desactivada, consciente de la naturaleza del problema y libre de las reacciones involuntarias y negativas que le producía, la persona está en disposición de trabajar sobre la culpa y la vergüenza, dando ante las acusaciones y tácticas perversas una respuesta de extroyección, invirtiendo el proceso que le había llevado a interiorizar la culpabilidad. En esta fase se puede desarrollar la autoestima, la autoeficiencia y el autoconcepto, dañados anteriormente.

4) Superación del problema e integración en la perspectiva vital de la víctima. La persona ha dado respuesta y es capaz de seguir haciéndolo independientemente de cuál sea su situación laboral. La decisión varía en cada caso, pero la integración del problema en su perspectiva vital significa “*pasar página*” y retomar las riendas de la propia vida profesional y personal. Aquí deja la víctima de serlo y adopta una perspectiva existencial amplia, no queda más que cortar el último eslabón de dependencia que los acosadores mantienen contra ella para darle el alta: el resentimiento y el rencor.

Perdonar al ofensor no requiere renunciar a las acciones legales o preventivas contra él, se trata de liberarse definitivamente del efecto que causa sobre la energía del sistema psíquico. Una vez que la víctima perdona afectivamente, no intelectualmente al ofensor, deja de tener parte de su energía bloqueada, liberándola a favor de propósitos personales y profesionales más interesantes y beneficiosos.

En este caso el perdón no es un perdón moral, o religioso, se trata de que mediante el perdón la persona desaloje a los acosadores de sus “neuronas”. Es el final del acoso.

I.4.3. El acoso desde el punto de vista legal.

La dignidad de la persona se encuentra recogida en el artículo 10 de la Constitución Española:



“La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la Ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social”

Su reconocimiento implica la protección de la personalidad. En este sentido se puede afirmar que a la persona se le reconocen una serie de derechos que forman parte intrínseca de ella y que en caso de quedar privado de ellos se lesionaría gravemente su personalidad y menoscabaría su libertad. Dignidad y libertad son dos facetas de un mismo concepto pues no se puede hablar de una sin la existencia de la otra. Se reconocen como conceptos metajurídicos que se entroncan en el Derecho natural.

En consecuencia de este artículo de la Constitución que abre el Título Primero referido a los derechos y deberes fundamentales, se desprende que los derechos inherentes a la personalidad del individuo y que salvaguardan su dignidad o libertad, son los estrictamente fundamentales recogidos en la norma suprema. El derecho a la intimidad reconocido en la CE por el artículo 18: *“Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen”*, es el derecho protegido expresamente por el Estatuto de los Trabajadores en su artículo 4.2 en cuanto:

“Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo”.

Su lesión, en consecuencia conllevaría un menoscabo de su dignidad como persona y como trabajador que no debe permitirse.

La Constitución Española dedica algunos artículos concretos a la protección de la salud, ya sea de carácter general como el artículo 43 en el que reconoce *“el derecho a la protección de la salud”*, o bien concretando su alcance para determinados colectivos sociales; así, los poderes públicos están obligados a velar por la seguridad e higiene en el trabajo, artículo 40.2.



“Asimismo, los poderes públicos fomentarán una política que garantice la formación y readaptación profesionales; velarán por la seguridad e higiene en el trabajo y garantizarán el descanso necesario, mediante la limitación de la jornada laboral, las vacaciones periódicas retribuidas y la promoción de centros adecuados”,

No se explica qué conforma esa salud, problema que se soluciona sobre la base de lo dispuesto en el artículo 10.2:

“Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los Tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España”.

Las medidas y actuaciones que deben emprender los poderes públicos respecto a la salud para garantizar el derecho de todas las personas a su protección en términos globales y en condiciones de igualdad de una manera integral se regulan en la Ley General de Sanidad de 14/1986 de 25 de abril. Entre sus actuaciones se encuentra la promoción del interés por la salud de toda la sociedad mediante una adecuada educación sanitaria.

Artículo 6. 1.- *“Las actuaciones de las Administraciones públicas sanitarias estarán orientadas: 1.- A la promoción de la salud. 2.- A promover el interés individual, familiar y social por la salud mediante la adecuada educación sanitaria de la población”*.

La promoción y mejora de la salud mental y laboral:

Artículo 18. 8.- *“La promoción y mejora de la salud mental. 9.- La protección, promoción y mejora de la salud laboral, con especial atención al acoso sexual y al acoso por razón de sexo”*.

Actuaciones que reflejan una vertiente preventiva y de recuperación y rehabilitación de la salud, por tanto, cualquier daño o amenaza producida a la salud del trabajador, también lo son a su vida e integridad y en consecuencia cualquier vulnera-



ción de este derecho gozará de la tutela jurisdiccional preferente y sumaria del recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional. Un derecho general a la vida, ejercitable por todos los ciudadanos que adquiere, cuando se ejercita en el ámbito del trabajo, un contenido y dimensión laboral añadidos, convirtiéndose en lo que la doctrina denomina “*derecho laboral inespecífico*” (Palomeque, 1992, p. 39), que no supone un recorte de su potencialidad, sino en ocasiones modulación por el confrontamiento con el poder de dirección del empresario.

Mediante la LPRL, los poderes públicos, hacen efectivo el objetivo constitucional de velar por la salud laboral e introducir un derecho en el contenido del contrato de trabajo, que es el lugar donde puede garantizarse al subordinado, una real posición diferenciada de tutela, directamente correlativa a su particular condición de exposición al peligro para la salud, exactamente por efecto de su situación contractual de deudor de la prestación laboral.

El derecho a la salud en el trabajo se concreta en un derecho a que el trabajo se realice sin riesgos para la vida e integridad física y moral de quien lo realiza y si esto no es posible, al menos en un derecho a que se controlen y se dote al trabajador de todas las medidas posibles para que su convivencia con esos riesgos no perjudique su salud.

La LPRL reconoce en su artículo 14.1.- “*Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo*”, y su mero incumplimiento por parte de la empresa justificaría la aplicación del Real Decreto Legislativo 5/2000 de 4 de agosto de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, LISOS que determina como infracción en el artículo 8.11.- “*Los actos del empresario que fueren contrarios al respeto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores*”, sin exigirse un resultado objetivo como es el daño psíquico o deterioro de la salud mental del acosado moralmente.

El ya citado artículo 4 del Estatuto de los Trabajadores establece el derecho a no ser acosado como un derecho de protección que se inserta de esta manera en el contrato de trabajo, del que se hace directamente responsable a la empresa, por tanto el incumplimiento de este deber empresarial provoca un incumplimiento del conteni-



do esencial del contrato que determina para el sujeto infractor una responsabilidad contractual.

La conexión natural entre los artículos 4.2e del ET y 8.13 de la LISOS: “*el acoso sexual cuando se produzca dentro del ámbito al que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo de la misma*”, confirma que existe en estos casos una auténtica obligación contractual para el empresario, de protección del trabajador que, de forma implícita, se inserta en todo contrato de trabajo y forma parte de su contenido esencial. En este sentido, el empresario no es responsable del acoso por el hecho de otro, sino que lo es por actos propios, al haber incumplido la obligación de protección que la norma le impone, derivando su responsabilidad directamente del:

Artículo 1101 del Código Civil “*Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas*”.

La responsabilidad de la empresa es directa por hechos propios que podrá derivarse de una conducta culpable, pudiendo ser a su vez, más o menos grave o dolosa, lo que repercute en el grado de responsabilidad y sobre la indemnización a establecer.

La Directiva 2000/43/CE en su:

Artículo 8.- “*Los Estados miembros adoptarán, con arreglo a su ordenamiento jurídico nacional, las medidas necesarias para garantizar que corresponda a la parte demandada demostrar que no ha habido vulneración del principio de igualdad de trato cuando una persona que se considere perjudicada por la no aplicación, en lo que a ella se refiere, de dicho principio, alegue, ante un tribunal u otro órgano competente, hechos que permitan presumir la existencia de discriminación directa o indirecta*”.

Lo mismo que la Directiva 200654/CE en el artículo 19, aluden a la obligación de los Estados de adoptar una prueba de indicios en relación con el principio de



igualdad de trato y no discriminación por los motivos a los que cada una de ellas se refiere. Como consecuencia, tanto las víctimas de acoso sexual como las de los distintos acosos discriminatorios se benefician de esta especialidad de la prueba, independientemente de que su demanda se tramite por el procedimiento de tutela de derechos fundamentales en aplicación del artículo 179.2 de la Ley de Procedimiento Laboral, LPL.

Se trata, como dice Altés Tárrega (2008, p. 98), de una prueba de indicios que por lo tanto no exime al demandante de actividad probatoria. Al respecto, el Tribunal Constitucional ha dejado claro que el indicio no consiste en la mera alegación de la vulneración constitucional¹⁰. Solo cuando se lleva al juez la sospecha razonable de las alegaciones se traslada la prueba al demandado, al cual corresponderá actuar oponiendo prueba completa en contrario o bien anulando los efectos de derecho relevantes de la prueba. Con esta medida se pretende solventar los problemas de prueba que normalmente conlleva demostrar la violación de un derecho fundamental, especialmente cuando afectan a elementos tan personales como el derecho a la intimidad o la no discriminación.

Las conductas de acoso no se realizan de forma pública, más bien al contrario suelen quedar en la esfera de lo privado, sin más constancia que el propio testimonio de la víctima. La doctrina describe esta situación como la valoración de hechos psicológicos de difícil valoración que requieren para demostrarlos de otros hechos externos.

Trasladar al juez la presunción de que han existido los hechos relatados no es tarea fácil. Cuando el Tribunal Constitucional ha tenido la oportunidad de resolver vía recurso de amparo, sobre la existencia de un acoso basado en la prueba indiciaria se ha mostrado riguroso en su apreciación, un ejemplo es la STC 136/2001 de 8 de junio (Tol 12988) que denegó el amparo y avaló la interpretación dada por el Tribunal Superior que no vio en los datos aportados un principio de prueba suficiente sobre la existencia de acoso y señala que

¹⁰ STC 21/1992 de 4 de febrero (Tol 80636).



“sin descartar la realidad psicológica del acoso que la actora dice haber sufrido, los hechos psicológicos sólo pueden probarse a través de hechos físicos y de los aquí presentados no cabe extraer, razonablemente y habida cuenta de los límites de nuestra jurisdicción, la existencia de una situación discriminatoria o lesiva del derecho fundamental”.

Penalmente también se encuentran argumentos pues el artículo 173.1 del Código Penal, dice: *“El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabo gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años”.*

Es donde el acoso mejor tiene cabida desde esta jurisdicción, ya que no se exige tampoco un resultado de daño objetivado, sino que sólo se exige la existencia de un menoscabo grave de la integridad moral del sujeto pasivo, concepto diferente al de *“integridad psíquica”*. Tal criterio se ha defendido por la jurisprudencia penal que en la STS, sala 2ª, de fecha 8 de mayo de 2002 RJ 2002/6709, en la interpretación de dicho artículo precisa:

“El delito del art. 173 representa, en opinión doctrinal casi unánime el tipo básico de las conductas incluidas dentro del Título VII del libro II del Código Penal, como delitos contra la integridad moral de las personas; esa integridad protegida ha sido identificada con la idea de dignidad e inviolabilidad de la persona (...) abarca su preservación no sólo contra ataques dirigidos a lesionar su cuerpo o espíritu, sino también contra toda clase de intervención de esos bienes que carezca de consentimiento de su titular (...) la integridad moral se ha identificado también con la integridad psíquica, entendida como libertad de autodeterminación y de actuación conforme a lo decidido”.

Como destaca Escudero (2004, p. 151), existen normas plenamente aplicables al problema, hasta el punto de que algunos autores afirman que dicho conjunto de reglas permite articular una respuesta contundente frente al conflicto patológico interpersonal o grupal en las organizaciones de trabajo observando que *“la persistente atipicidad legislativa no obsta en modo alguno para afirmar su tipicidad jurídica, en tanto que están creadas las condiciones básicas necesarias para comprender en*



términos jurídicamente significativos, esta forma de resolución violenta de conflictos laborales” (Molina Navarrete, 2002, p. 56).

Los Tribunales de Justicia se han aproximado al concepto de acoso de manera irregular y equívoca a la hora de interpretar los hechos y las situaciones, por tanto existen diversas resoluciones judiciales que analizan las diversas circunstancias concurrentes, determinan si existe o no acoso y, en algunos casos, aportan definiciones del mismo.

En este sentido se pueden destacar una serie de resoluciones judiciales al respecto. La sentencia del Juzgado de lo Social nº 2 de Pamplona, de fecha 24/9/01 expone:

”La constatación de la existencia en las empresas de trabajadores sometidos a un hostigamiento tal que incluso llegan a presentar síntomas psicósomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y el ambiente laboral, ha determinado la acuñación del término “mobbing” para su calificación (...) podría considerarse como una forma característica de estrés laboral que presenta la particularidad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los distintos individuos”.

De modo que con el espectro jurisprudencial actual, la existencia del “daño” se presenta como un requisito objetivo ineludiblemente exigido por un sector mayoritario de la jurisprudencia y la doctrina. Dicho daño, además de ser psíquico o contra la salud mental del acosado también puede ser físico; normalmente el daño se materializa en periodos de baja laboral, más o menos largos y por supuesto en la necesidad de seguir tratamiento. Por tanto en el procedimiento judicial es sustancial para el éxito de la acción la demostración del daño objetivo producido al trabajador acosado, siendo necesario que especialistas médicos, y frecuentemente psicólogos, que tratan al afectado del acoso, acudan a juicio como peritos médicos.



I.4.4. Autoconcepto, personalidad y adaptación de conducta respecto al mobbing y el síndrome de burnout.

Hasta que la víctima del acoso percibe lo que le sucede, pasa cierto tiempo porque los primeros indicios tardan un poco en aparecer por lo que no es consciente de la gravedad de la situación. Sin embargo, la persona que desde el principio se opone a la situación se ahorra muchos problemas. Algunas de las características que permiten tomar conciencia de la etapa inicial, según Ausfelder (2002, p. 129), pueden resumirse en ocho factores esenciales:

1) Estructura frontal: el equipo que antes era armónico empieza a fragmentarse en grupos, los frentes se endurecen cuando un sujeto da la primera señal que consiste en declarar *“quien no esté a mi lado está contra mí”*.

2) Control: se presta más atención a las conversaciones ajenas y se controla la puntualidad, desaparece la confianza y se empieza a reunir pruebas y buscar motivos para acosar a las víctimas.

3) Discusiones interminables: el intercambio de impresiones ya no interesa, lo importante a partir de ese momento es despistar.

4) Chismes: el tema de conversación consistirá solamente en habladurías.

5) Casos singulares: los trabajadores aíslan a un trabajador y se ensañan con él, hacen bromas sobre sus rasgos y sus defectos.

6) Desaparece el espíritu de colaboración: la víctima deja de recibir información, le retienen las noticias importantes y no le pasan las llamadas de teléfono ni avisos.

7) Se incomunica a la víctima: se le cierran las puertas y se evita hablarle abiertamente; el grupo ya no tiene espíritu de equipo.



8) Falta de compañerismo: nadie echa una mano a la víctima cuando está agobiada por el trabajo, necesita combinarse las vacaciones o se ausenta de la empresa por enfermedad.

Los seres humanos tienden a asignar rasgos personales que utilizan para explicar las regularidades conductuales de los demás y aunque no sean científicas, no dejan de ser correctas en sus atribuciones al explicar las regularidades conductuales de los demás.

Como dice Alcover de la Hera (2007, p. 204), la personalidad no es más que un constructo hipotético que se justifica por el tipo de actos que realizan las personas cotidianamente. Los términos “*personalidad*” y “*rasgos personales*” se utilizan para explicar muchos de los comportamientos habituales de un individuo, la parte de su conducta que se manifiesta en diferentes situaciones y permanece casi invariable a lo largo del tiempo. De manera más precisa se puede afirmar que la personalidad está compuesta por un conjunto de características cognitivas y tendencias conductuales que determinan las similitudes diferencias en pensamientos, sentimientos y conductas de los individuos, dichas predisposiciones tienen continuidad en el tiempo y no pueden ser explicadas solamente por las presiones biológicas, psicosociales o sociales del momento.

Esta definición recoge la preocupación sobre la posible estabilidad de la personalidad, lo que enfrenta a diversos autores; mientras en algunas ocasiones se defiende una estabilidad casi total sustentada en la hipótesis del origen genético de los rasgos personales, otros expertos opinan que las teorías de rasgos ofrecen resultados que al menos reflejan una estabilidad del 75%. Los autores situacionistas defienden el papel fundamental del contexto, lo que implica una falta total de estabilidad, en todo caso, las aplicaciones prácticas de la investigación en Psicología del Trabajo se decantan por la estabilidad en el caso de la evaluación y selección de personal y por la posible modificación en el caso del aprendizaje y la formación de personal.

Toda teoría de personalidad debe dar respuesta a las siguientes preguntas:



1) ¿Qué?, qué es esa persona, es decir, cuáles son las estructuras de su personalidad.

2) ¿Cómo?, cómo es y cómo ha llegado a ser lo que es. Dicho de otra manera, cuáles son los determinantes de su personalidad.

3) ¿Por qué? Por qué se comportan de ese modo, es decir, cuáles son los procesos subyacentes a la personalidad de un individuo.

En primer lugar, el enfoque experimental de la personalidad hace uso de la manipulación de variables con el objetivo de obtener relaciones de causalidad entre la modificación de comportamientos habituales y posibles efectos sobre aprendizaje o rendimiento; es decir, se pone el énfasis en leyes generales, no en diferencias individuales.

Por otro lado, el enfoque situacionista de la personalidad estudia las leyes que rigen las relaciones entre estímulos y respuestas desde el punto de vista del contexto o ambiente; el origen de la conducta se encuentra básicamente en factores externos, lo que implica que la conducta no sea estable sino que varía en función de las situaciones.

Estas teorías clasifican los distintos contextos en función de sus características físicas, de su significado psicológico y de sus contingencias de reforzamiento. Por último, el enfoque correlacional de la personalidad implica el uso de estadísticas para establecer asociaciones entre conjuntos de medidas. La Psicología de la personalidad requiere de la clasificación de rasgos para comprender la estructura subyacente de sus variables para desarrollar la validez de constructo necesaria y, fundamentalmente, con el objetivo de revelar patrones, comprender los resultados de investigaciones y permitir predicciones de comportamiento.

Durante los últimos años, la Psicología del Trabajo, ha efectuado numerosas investigaciones sobre el rol de la personalidad en contextos laborales, sobre todo a partir de la popularización del modelo de los cinco grandes “*Big five*” basado en McCrae (1999, pp. 139-153):



1) Extraversión, también denominado sociabilidad, describe el grado de bienestar en las relaciones con otras personas. En un polo sitúa al individuo sociable, enérgico, asertivo y en el contrario los comportamientos de timidez y no asertividad.

2) Conformidad, indica la inclinación a la adaptación a los otros. En un polo se describen las conductas de confianza en los demás, cooperación o simpatía. En el opuesto se encuentran las personas a las que habitualmente se describe como independientes, frías, rudas y hostiles.

3) Consciencia, también denominada escrupulosidad, expresa el nivel de confiabilidad, disciplina, responsabilidad, persistencia y orientación al logro en un polo, situando en el opuesto los comportamientos impulsivos, irresponsables o frívolos.

4) Estabilidad emocional o ajuste, refleja la disposición a soportar tensión. Las personas más estables se muestran despreocupados, seguros de sí mismos y relajados. En el lado opuesto, conductas habituales de nerviosismo, duda y tensión e incluso afectividad negativa.

5) Apertura a la experiencia, refleja el gusto por las situaciones novedosas, la imaginación, curiosidad y en general, apertura a los cambios. Las puntuaciones contrarias indican individuos que con frecuencia se muestran cerrados ante lo novedoso, sin deseo de experimentar, ni mucha imaginación.

El análisis de la investigación sobre personalidad en el trabajo se ha desarrollado desde diferentes aproximaciones que Alcover de la Hera (2007, p. 208), enumera:

1) Teoría clásica de la personalidad, que partiendo de la teoría de la personalidad, se relacionan empíricamente las medidas de personalidad con ciertos comportamientos laborales, por ejemplo, correlaciones entre extraversión y rendimiento.



2) Ajuste en el trabajo, basándose en el análisis comparativo entre la persona y el puesto, se puede medir el grado de ajuste o desajuste de la personalidad laboral de cada trabajador.

3) Estudios longitudinales de las personas en el trabajo, consisten en analizar cómo diversas variables de personalidad cambian con el tiempo, se relacionan unas con las otras en diferentes momentos e incluso predicen la conducta. Para que la conexión entre personalidad laboral y rendimiento sea correcta, es preciso que los investigadores y psicólogos aplicados tengan en cuenta los siguientes puntos:

- a) consideración del significado y relevancia de los rasgos respecto al problema que se esté tratando;
- b) consideración y control de las variables moduladoras, ya sean disposicionales o situacionales en la posible relación rendimiento-personalidad;
- c) especificación concreta de los criterios de interés;
- d) desarrollo de una taxonomía de niveles de rendimiento;
- e) examen de personalidad y su rol a partir de modelos que tengan en cuenta distintos niveles de análisis.

Además del rendimiento, la personalidad se ha relacionado también con otras variables o procesos de la Psicología del Trabajo, entre ellos destaca el liderazgo, ya que durante la última década coincidiendo con el resurgir del estudio de la personalidad en contextos laborales, distintas teorías recogidas bajo la etiqueta de “*neo-carismáticas*” han incorporado rasgos personales a sus modelos, antes conductuales. Por ejemplo el rasgo de conformidad es el predictor más consistente con el liderazgo transformacional, igualmente se han encontrado correlaciones significativas entre ciertos rasgos personales, como la estabilidad emocional, con las percepciones de liderazgo; y los cinco grandes, excepto la conformidad, correlacionan con el liderazgo emergente. Es preciso señalar que si bien tanto la inteligencia y aptitudes como rasgos de personalidad, son buenos predictores de los resultados laborales utilizados conjuntamente mejoran considerablemente su validez, algo que puede considerarse como lógico si se tiene en cuenta que ambos tipos de variables no correlacionan entre sí.



Hay dos tipos diferentes de rendimiento en función del objeto de la conducta del trabajador: el llamado rendimiento de tarea “*intra-rol*” y el contextual o “*extra-rol*”; de ellos es el rendimiento de tarea, definido como aquel que se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas laborales, el que más relacionado está con la inteligencia como mejor y único predictor del rendimiento laboral.

“Distintas investigaciones demuestran que las aptitudes intelectuales tendrán mayor peso cuando se trata de tareas o de oficios que ponen en práctica procesos cognitivos, y menos cuando se trata de actividades que comportan procesos motores. Al aplicar pruebas que permiten medir las aptitudes específicas requeridas para un puesto concreto, se aumenta significativamente el poder predictivo”. (Alcover de la Hera, 2007, p. 203).

I.4.5. Motivación laboral. Concepto

Según Muchinsky (2000), los principales determinantes de la conducta laboral son tres:

1) La capacidad. Con este término se recogen aspectos tan diversos como las habilidades, aptitudes o destrezas. Resulta sencillo diferenciar una habilidad de una aptitud, al referirse las primeras a capacidades reales o expresadas y las segundas a potencialidades de aprendizaje. También es posible establecer las diferencias con las destrezas pues éstas últimas siempre se refieren a tareas muy específicas de naturaleza física y motora; por ejemplo, hablar un idioma se puede considerar como una habilidad, mientras que conducir un camión será una destreza.

2) Las limitaciones situacionales; se trata de factores y circunstancias ambientales, laborales y/ organizacionales, que facilitan o retrasan la conducta; por ejemplo la tecnología, la organización del trabajo, los turnos, etc.



3) La motivación laboral puede definirse como “*el conjunto de fuerzas internas y externas que inician comportamientos relacionados con el trabajo y determinan su forma, dirección, intensidad y persistencia*” (Pinder, 1998, p. 11).

Respecto a la dirección de la motivación laboral, se relaciona con las actividades laborales a las que se dirige la energía del trabajador, habitualmente sus funciones o tareas traducidas a objetivos concretos. La intensidad está relacionada con la cantidad de motivación que se desarrolla en el curso de una actividad, que es variable en función del entusiasmo que ponga el individuo respecto al trabajo que le corresponde realizar. La persistencia se relaciona con el mantenimiento de la energía a lo largo del tiempo; se pueden encontrar trabajadores que dedican una gran cantidad de esfuerzo a obtener una serie de objetivos laborales prefijados pero, una vez alcanzados, su dedicación puede bajar considerablemente.

Las fuerzas a las que alude la definición, hacen referencia al conjunto de necesidades, impulsos, instintos y factores externos que habitualmente se han venido considerando en la investigación sobre motivación humana, sin dar un valor predominante a ninguno de ellos y que en ocasiones se han denominado “*activación*”. Es importante recalcar que la motivación laboral, igual que sucede con otras variables, no es más que un constructo hipotético, es decir un concepto que representa un supuesto proceso físico que no puede observarse ni medirse directamente.

Durante los últimos años, el estudio y la aplicación práctica de los principios de la motivación, ha ocupado una buena parte de los recursos dedicados a la investigación sobre los trabajadores en las organizaciones laborales; más allá del simple deseo de conocer los determinantes conductuales de los demás, existen al menos tres razones fundamentales para explicar este auge:

1) Las potentes fuerzas externas de la competencia nacional e internacional y las condiciones económicas, sociales y tecnológicas han llevado a la dirección de las organizaciones a desarrollar mecanismos que incrementan o mantengan los niveles de eficacia laboral.



2) La creciente preocupación por las necesidades, no sólo económicas, de cierto tipo de trabajadores clave a los que necesita mantener dentro de su estructura. En todo caso sería deseable que las organizaciones apliquen medidas sobre la motivación, más allá del sueldo, de todo tipo de trabajadores y no solamente de aquellos que ocupan puestos de responsabilidad.

3.- Muchos directivos manejan la suposición de que los empleados más motivados siempre rinden más y mejor; es preciso recordar que la motivación es uno más de los determinantes del comportamiento laboral.

Según Salanova (1996, pp. 215-249), las orientaciones motivacionales pueden ser extrínsecas e intrínsecas, ambas se diferencian tanto por la naturaleza de las recompensas como por el papel que desempeña el lugar de control atribucional en ellas. Los resultados extrínsecos se relacionan con la gratificación o frustración de las necesidades de existencia o interacción social, la motivación laboral extrínseca explica el comportamiento en función de las consecuencias ambientales derivadas de su realización; se trata, pues de trabajar a cambio de recompensas que no son propias de la actividad laboral que realiza la persona para conseguirlas y de las que el trabajador experimenta un control externo, es decir, el trabajo se convierte en un instrumento para conseguir un fin.

Es importante destacar que los principales motivadores extrínsecos funcionan siempre que el trabajador no los posea, los desee y perciba que puede obtenerlos, porque si ya se tienen, no motivan, en este caso los factores principales son: el dinero, la estabilidad en el empleo, oportunidades de ascenso y promoción, buenas condiciones de trabajo, participación en la toma de decisiones.

En la motivación laboral intrínseca, la realización de la conducta satisface necesidades de causación personal, fundamentalmente las de competencia y autodeterminación, dichos resultados siempre ocurren inmediatamente después del rendimiento y se refieren a consecuciones relacionadas con la satisfacción o frustración de necesidades de alto nivel o de crecimiento: sentimientos positivos de logro, sensación de disminución de autoestima, reconocimiento recibido de los demás, la autoevaluación



por la ejecución, la responsabilidad personal implicada, el progreso social que reporta y el desarrollo personal que conlleva, etc.

Todas estas necesidades se pueden cubrir con el desempeño en la propia actividad laboral, experimentándose además un control atribucional interno; en este caso, el trabajo se constituye en un fin en sí mismo. A diferencia de lo que sucede con la motivación extrínseca, los elementos intrínsecos siguen motivando aunque ya se posean; por ejemplo realizar tareas con significado funciona como un potente motivador, independientemente de que esa situación se disfrute desde hace años.

En este sentido es de obligada mención una de las teorías más influyentes tanto a nivel teórico como práctico: el Modelo de las Características del Trabajo, enunciado por Hackman (1976, pp. 250-267), ha estimulado la realización de estudios empíricos y la operacionalización de las nociones teóricas relacionadas con el papel de las características de las tareas en el contexto de la motivación laboral. Este autor propuso que ciertas características de las tareas producen unos estados psicológicos críticos que a su vez generan ciertos resultados positivos entre los que destaca la motivación intrínseca.

Respecto a estas características, Alcover de la Hera (2007, p. 253), destaca las dimensiones motivacionales de las tareas:

1) Variedad, se refiere a la posibilidad que ofrece la misma para que el trabajador pueda utilizar todas o buena parte de sus habilidades.

2) Identidad de la tarea, se define como el grado por el que un puesto requiere realizar tareas completas, es decir, que tengan un inicio y un fin con un resultado visible. Por el contrario, las microtareas repetitivas, como poner siempre el mismo tornillo en el motor de un automóvil, producen alienación en los trabajadores, sin embargo la identidad produce una comprensión del trabajo como un todo.

3) Significado de la tarea, se refiere al grado por el cual el trabajo realizado tiene un impacto sustancial en la vida de terceras personas, pertenezcan o no a la propia organización.



Puestos de alto significado pueden ser los relacionados con los servicios sociales, la docencia, la medicina, etc. En la mayor parte de las profesiones, las habilidades profesionales se consideran más importantes que las habilidades interpersonales; esto representa un serio problema, sobre todo para aquellas profesiones en las que la atención a usuarios constituye un eje fundamental en el trabajo y en las que el trabajo se desarrolla en equipo, convirtiéndose dichas interacciones en demandantes, representando una fuente importante de desgaste, según González Gutiérrez (2007, p. 111), las habilidades propias de cualquier trabajador de servicios humanos recogidas por Maslach en 1982, integraban los siguientes aspectos:

- a) cómo iniciar, conducir y terminar el proceso laboral orientado a la ayuda;
- b) cómo tratar con personas diferentes en función de sexo, edad, raza, religión, personalidad, valores, actitudes, etc.;
- c) cómo hablar sobre asuntos delicados, noticias, discutir sobre aspectos delicados, etc.

Una de las habilidades sociales de mayor importancia es la asertividad, muchos de los problemas que el profesional detecta en el trabajo tiene que ver con la dificultad que encuentra para ser asertivo, por otro lado, en el contexto de los servicios humanos, la asertividad suele confundirse con el egoísmo debido a la habitual actitud de sacrificio que conlleva la labor, en este caso no son extrañas las prolongaciones del horario de trabajo y la sobrecarga con actividades que al trabajador no le corresponden.

Dentro del marco del burnout, el entrenamiento en asertividad, no sólo reduce la probabilidad de verse expuesto a situaciones Estresantes, también persigue cambiar las creencias y cogniciones que los profesionales tienen sobre sí mismos y sobre su acción laboral.

Dicho entrenamiento debe empezar, primero, con la construcción de un sistema de creencias que mantenga el respeto por los propios derechos personales y por



los derechos de los demás. En segundo lugar el sujeto debe entender y distinguir entre respuestas asertivas, no asertivas y agresivas; en tercer lugar, se abordaría la reestructuración cognitiva de las maneras de pensar incorrectas del sujeto socialmente inadecuado y finalmente, es muy importante constituir el ensayo conductual de las respuestas socialmente adecuadas en situaciones específicas que para el sujeto en riesgo de quemarse, estarán constituidas predominantemente por situaciones propias del entorno laboral.

I.4.6. Bienestar en los contextos laborales.

Para Alcover de la Hera (2007, p. 457), presenta algunas de las cuestiones generales implicadas en el desarrollo de ambientes de trabajo “saludables” y con niveles de calidad de vida laboral oportunos, la complejidad de la cuestión puede resumirse en seis puntos:

1) La multidimensionalidad. El bienestar y la salud de una persona se manifiestan en distintos ámbitos, tanto en el ámbito individual como colectivo; por tanto determinar el bienestar de una persona pasa por la evaluación de su salud física, de la calidad de sus relaciones sociales y las posibilidades de desarrollo intelectual y emocional, entre otras. Por tanto, la ausencia de sustancias nocivas en el lugar de trabajo, la presencia de una correcta iluminación y temperatura, y la disponibilidad de espacio suficiente, son indicadores de un ambiente físico de trabajo saludable, aunque son compatibles con un bajo nivel de bienestar, si el contenido de la tarea es rutinario y no permite el desarrollo de las capacidades o la adquisición de habilidades, lo que puede compensarse parcialmente por las relaciones informales con compañeros de trabajo que ofrezcan apoyo emocional e instrumental más o menos constante o uniforme.

2) La pluralidad de niveles. Una de las principales dificultades al estudiar el comportamiento laboral, es la presencia de distintos niveles de análisis que interactúan entre sí. El estrés puede analizarse como un fenómeno individual que resulta del desajuste entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles para afrontar la situación, de manera simultánea, se puede considerar que el nivel de estrés tiene su



origen en procesos grupales como el liderazgo, siendo la falta de pautas claras o indicaciones sobre la tarea que genera el estrés, la tensión experimentada puede ser el resultado de una evaluación ineficaz de las necesidades de formación, de modo que el trabajador no ha recibido el entrenamiento necesario para afrontar la tarea. Es posible que la tensión sea el resultado del ambiente inestable y competitivo en que opera la organización, obligando constantemente a innovar o a cumplir plazos inesperados.

3) Congruencia e integración. El desarrollo del bienestar depende del ajuste que se produce a distintos niveles; en el más básico se ha estudiado la importancia del ajuste entre la persona y el contexto del trabajo. Los valores, las necesidades y las capacidades de la persona y los de la organización deben sincronizarse, la ausencia de ajuste entre la capacidad cognitiva y la complejidad del puesto está relacionada con el abuso de sustancias, mientras que las posibilidades de desarrollo personal reducen los niveles de estrés.

4) Acciones para la promoción del bienestar y la salud en el trabajo. Cuando una organización se plantea la necesidad de abordar cuestiones relacionadas con la promoción del bienestar es necesario determinar cuál será el alcance de las mismas, puede que la organización se limite a poner en marcha programas específicos para atajar algún problema concreto ya presente o aquellos que se estimen posibles en un futuro, como también se prevé el desarrollo de la salud y el bienestar integrados en la política de gestión de los recursos humanos, definiéndolos como una “*inversión*”; el desarrollo de programas de asistencia a los empleados o al desarrollo de planes globales para la prevención de riesgos laborales son ejemplos de ese tipo de políticas, por último se puede procurar el desarrollo de climas laborales de apoyo que reduzcan la incidencia del estrés o la aparición de formas destructivas de conflicto.

5) Autoevaluación y adaptabilidad. Una de las características de cualquier sistema social, incluidas las organizaciones laborales, es la presencia de un equilibrio dinámico, es decir, la presencia de cambios constantes que exigen una readaptación del sistema hasta alcanzar una nueva condición de estabilidad. Las organizaciones deben ser capaces de detectar los cambios, evaluar su impacto sobre el bienestar y la salud de sus miembros y poner en marcha acciones que prevengan o amortigüen las consecuencias negativas. Cuando una organización afronta un cambio profundo de-



berá planificar los aspectos relacionados con la nueva estructura y su funcionalidad, además de estimar y prever acciones que faciliten la adaptación de los individuos y los grupos a la nueva configuración.

6) Conciencia de las tensiones. Una de las primeras cuestiones a tener en cuenta al afrontar el bienestar laboral, es que las organizaciones nunca alcanzan un estado de armonía total, más bien atraviesan siempre por una serie de tensiones o conflictos que no pueden resolverse de manera concluyente, sencillamente se pueden buscar formas de redefinirlos que sean satisfactorias para las partes implicadas. La necesidad de coherencia frente a la diversidad y la necesidad de reestructuración frente a la flexibilidad son dos de las más importantes; respecto a la coherencia, es razonable entender que el funcionamiento de una organización sólo es posible a partir de un mínimo grado de uniformidad en las normas y en los procedimientos. No obstante, la existencia de diferencias individuales hace necesario cierto grado de autonomía en el cumplimiento de dichas normas.

La conducta ético-social de la organización trata de fijar las normas de lo que significa apropiado o inapropiado desde un criterio moral relacionado con las diversas conductas que se producen en una organización. Debe estar claro para todos, aceptar y asumir lo que se considera una conducta aceptable o inaceptable, justa o injusta, tolerable o intolerable. Para conseguir este propósito es importante el sistema de comunicación en su más amplio sentido; según esto resulta oportuno disponer de material de entrenamiento correspondiente a cuestiones de hostigamiento psicológico, así como la realización de discusiones éticas sobre este conflicto, sus causas y consecuencias. La existencia de un código de conducta escrito que conozcan todos los miembros de la organización, también resulta de trascendental importancia como forma de expresión de la política de la empresa respecto al fenómeno del acoso psicológico. Las características de este código de conducta, según el Observatorio Vasco (2004) sobre acoso moral en el trabajo, son:

1) Las que definen de manera clara las conductas que son inadmisibles y esta definición se asume por todas las personas de la organización.



2) Se expone de manera explícita que dichas conductas no son admisibles y serán sancionadas.

3) Se traslada esta declaración para que sea conocida por todos los miembros de la organización. Del mismo modo, la formación de la fuerza del trabajo constituye un elemento fundamental que contribuye a esta elevación de los estándares morales dentro de la organización dado que:

a) se enseña a los trabajadores/as a comunicar y manejar adecuadamente sus emociones, quienes aprenden a escuchar, preguntar, innovar, resolver conflictos y tomar decisiones, así como trabajar juntos considerando las perspectivas de los demás. De alguna manera se les enseña así a manejar el estrés;

b) se generan programas que educan en la comprensión de la diversidad racial, ética, social, educativa de discapacidades y de las distintas orientaciones sexuales, con lo que se evitarán motivos de crítica propios de la situación de mobbing;

c) se crean grupos de discusión para que las personas participantes aumenten sus propias perspectivas, contribuyendo además a que los trabajadores/as aprendan a facilitar el proceso de grupo y confronten de manera directa y civilizada sus distintos puntos de vista.

Una conducta correcta en la gestión de los conflictos puede prevenir que una persona acabe siendo víctima de mobbing, en este sentido las normas formales de defensa de los derechos individuales deben acompañarse de procedimientos establecidos correctamente que garanticen el derecho a la queja y el anonimato de los usuarios, tales mecanismos deben contener unas reglas de activación, unas normas procedimentales y las responsabilidades, derechos y obligaciones de las partes implicadas en el proceso durante el mismo. Por lo menos se debe proponer: el procedimiento de queja, ante quién, en qué plazo, sobre qué; la obligación de respuesta por parte de la organización y su plazo; garantías de confidencialidad; el procedimiento de recurso ante la decisión; la seguridad de que no habrá represalias para quien denuncia ni para quienes aportan información o intervienen de cualquier manera en el procedimiento. Estas propuestas deben tener las siguientes características:



- 1) Neutralidad: trabajar en un departamento diferente al del conflicto.
- 2) Independencia para investigar y actuar.
- 3) Autoridad para tomar decisiones.
- 4) Poseer información específica en resolución de conflictos y en manejo del acoso.

I.4.7. Conducta de la víctima de acoso

La persona que sufre hostigamiento continuado, puede entrar en una espiral de apatía y pesimismo existencial en el que el estado de ánimo habitual es la tristeza, el llanto, la desesperanza. Al no saber qué hacer para afrontar o superar dicha situación de acoso psicológico se produce una indefensión que la persona desarrolla debido a la irracionalidad y brutalidad que la víctima percibe en los ataques; por tanto es imprescindible primero identificar y después eliminar la indefensión porque puede ser la responsable de la depresión reactiva que suelen desarrollar muchas personas que padecen mobbing.

Según Piñuel (2003, p. 152), la indefensión constituye todo un fracaso de la persona en el proceso de comprender, controlar o dominar el efecto que sus comportamientos producen en el entorno. La víctima de acoso siente que lo que le sucede obedece a fuerzas sobre las que no tiene control, por lo que desarrolla una mala expectativa que consiste en pensar que toda respuesta individual ante ellas no es eficaz por lo que termina pensando que no puede hacer nada frente al acoso psicológico que padece. De esta manera queda paralizada y a merced de los acosadores, que ven en esto menor peligro y mayor impunidad para sus actos; la paralización que procede de la indefensión no sólo no mejora el acoso, sino que incrementa su incidencia y frecuencia, una vez que los agresores se sienten fuera del peligro que supondría para ellos un correcto afrontamiento y la respuesta efectiva por parte de la víctima.



El aprendizaje de la indefensión conlleva un correlato cognitivo más dañino si cabe: el pesimismo. Con esta conducta pesimista, la víctima entra en una espiral de malos pronósticos que la conducen a malos resultados que a su vez le confirmarán la validez de sus malos pronósticos. El pesimismo de las víctimas de mobbing se concreta en expectativas muy negativas hacia su futuro profesional y personal, sentimientos de culpa o de hacerlo todo mal y una actitud muy sombría sobre lo que puede esperar de los demás. La solución en estos casos supone cuestionar con prioridad los pensamientos negativos de las víctimas, denominados también pensamientos tóxicos, ayudándola a enfrentar la situación rompiendo la indefensión. Los pensamientos tóxicos más frecuentemente desarrollados por las personas deprimidas por causa de mobbing son: “*no puedo hacer nada*”, “*esto me supera*”, “*jamás me recuperaré*”, “*todos me odian*”, y “*nadie me apoya*”.

Los factores de resistencia a la depresión generada por el mobbing son:

- 1) La construcción de un pensamiento racional, no tóxico, que evite las distorsiones que produce el pesimismo.
- 2) La generación de una autoestima sólida no basada en la opinión que tengan los demás de la persona afectada.
- 3) El conocimiento y la aceptación de las propias cualidades positivas y valores.
- 4) El conocimiento y la aceptación incondicional de las propias limitaciones, debilidades y errores.
- 5) El reconocimiento de que no siempre las cosas salen bien o como uno desea mejorando la tolerancia a la frustración.
- 6) La aceptación del dolor que genera el acoso.
- 7) La conexión con los propios sentimientos y su verbalización.



Resulta frecuente que la persona acosada sienta que la privan de la capacidad de disfrutar de aquellas cosas que antes le gustaban, se trata de un fenómeno común a los cuadros de estrés postraumático: la anestesia emocional y la dificultad de experimentar placer. Por otra parte, puede darse una reacción de daño que consiste en la frialdad o insensibilidad ante el sufrimiento o los problemas ajenos, esta característica que es común a los casos de mobbing y burnout, hacen que muchas personas confundan los efectos del primero con el segundo.

La reacción de la persona sometida al hostigamiento, es la de blindarse emocionalmente hasta el punto de que las cosas parezcan resbalarle. La anestesia emocional se produce por la continuidad del hostigamiento y la necesidad de supervivencia psicológica a base de ir haciendo “callo” de las interacciones aversivas y de las acusaciones que se reciben, dicha reacción se concreta en una especie de distanciamiento emocional hacia las otras personas, incluida la familia.

La frialdad ante los problemas o el sufrimiento de los demás es una reacción defensiva característica de un organismo acostumbrado al hostigamiento psicológico; a fuerza de repetición y continuidad, el sufrimiento se termina banalizando y deja de afectar a la víctima que carece ya de resonancia emocional.

La irritabilidad es una de las primeras manifestaciones de secuelas psicológicas, debido a la frustración y el cansancio emocional que se moviliza por la atención y vigilancia continua que genera irritabilidad y agresividad, subproductos del mobbing que tienden a manifestarse sobre todo en el terreno familiar, en muchos casos el mobbing es el origen de situaciones de maltrato doméstico, muchos trabajadores pagan en el hogar lo que sufren en el ámbito laboral.

Las personas más vulnerables del núcleo familiar como son las mujeres y los niños, padecen daños colaterales generados por el mobbing y son verdaderas víctimas secundarias del mobbing. La hipersensibilidad a la crítica que padecen las víctimas suele ser un daño más del acoso laboral y no debe evaluarse como parte de una estructura o factor de personalidad previo de las víctimas que las predispone a padecer el problema, dicha irritabilidad forma parte de la reacción inconsciente de un trabaja-



dor sometido a acoso psicológico y suele generar conflictos de relación con otros compañeros, jefes, clientes, etc., inicialmente neutrales, que pronto se volverán en contra de la víctima a la que van a percibir como “*desajustada*”, “*alterada*” y a la que van a estigmatizar dando la razón a los acosadores. Por esto es esencial la desactivación emocional, en especial la de la irritabilidad de la víctima como primera estrategia contra el acoso.

Cuando se produce una conducta de acoso moral en el ámbito laboral, es evidente que la empresa no ha tomado las medidas oportunas de salud y seguridad y que la política de seguridad e higiene seguida en la empresa, tampoco es adecuada, de la misma manera resulta obvio que se ha vulnerado el derecho del trabajador a su integridad física y a una protección eficaz en materia de seguridad e higiene. Si el incumplimiento es grave, el trabajador puede exigir la responsabilidad del empresario derivada del incumplimiento de sus obligaciones fijadas en el contrato de trabajo y solicitar la extinción indemnizada del contrato de trabajo con base legal en el artículo 50 del Estatuto de los Trabajadores:

1.- Serán causas justas para que el trabajador pueda solicitar la extinción del contrato:

a) Las modificaciones sustanciales en las condiciones de trabajo que redunden en perjuicio de su formación profesional o en menoscabo de su dignidad.

b) La falta de pago o retrasos continuados en el abono del salario pactado.

c) Cualquier otro incumplimiento grave de sus obligaciones por parte del empresario, salvo los supuestos de fuerza mayor, así como la negativa del mismo a reintegrar al trabajador en sus anteriores condiciones de trabajo en los supuestos previstos en los artículos 40 y 41 de la presente Ley, cuando una sentencia judicial haya declarado los mismos injustificados.

La última opción es la idónea para que el trabajador que no quiera o no pueda seguir prestando sus servicios en la empresa y quiera solicitar la extinción del contrato de trabajo presentado ante el juzgado de lo social, la demanda de extinción del con-



trato por voluntad del trabajador. Si la demanda de rescisión del contrato prospera tendrá las siguientes consecuencias: extinción de la relación laboral; reconocimiento del derecho a una indemnización como si se tratara de un despido improcedente más la indemnización de daños y perjuicios; derecho a la prestación por desempleo si se cumplen los requisitos exigidos para causar el derecho.

Carbonell (2008, p. 112), plantea la posibilidad de recuperación de la víctima, tanto en el plano psicológico como las posibilidades de reincorporación al mundo laboral en condiciones óptimas; un primer paso es conseguir que delimite bien el problema, que realice la atribución externa de la responsabilidad de sus dolencias, es decir que proyecte la culpa, pero el segundo y definitivo paso requiere que la víctima deje de ser víctima lo antes posible, en dos sentidos, ambos incómodos socialmente:

1) Reducir el nivel de conflicto, esto es, que deje de recibir presión laboral tendenciosa, si es posible que cambien las condiciones de trabajo por el procedimiento que sea, pero lo cierto es que a menudo y aunque cambien las condiciones, las víctimas no desean volver al mismo lugar porque existen demasiados elementos de la situación que le recuerdan la experiencia. Incluso aunque ya no esté el acosador principal, se recuerda, por ejemplo, la ausencia de apoyo. Por eso este primer sentido de abandonar el papel de víctima, conduce con frecuencia a la visión de triunfo del acosador que no es otro que el que la víctima abandone la organización o al menos el entorno de su actividad laboral anterior.

2) Deshacerse del papel de víctima, este segundo sentido es más polémico, pero imprescindible para la recuperación de la víctima. Algunos autores lo llaman “*pasar página*”, cuando en realidad significa que deja de realizar actividades y comportamientos de víctima. Así, el proceso judicial mantiene durante todo su desarrollo temporal, el conflicto pendiente de resolución en términos psicológicos. La pertenencia a una asociación de víctimas, la participación en actividades y el hecho de retomar lo sucedido, incluso en la vida personal, indican la pervivencia de lo acontecido. La evitación es una actitud prudente que protege a la víctima de experiencias desagradables y transmite a los demás lo que deben hacer para no sufrir, pero es reactiva: no es dueño de sí mismo porque actúa para que no le pase nada a él o a los demás, por el



contrario, construye su vida si elige no vivir reaccionando o protegiendo, sino haciendo lo que desea.

I.4.8. Conducta penal

Como señala Urrutikoetxea (2009, p. 18), la intervención penal en los temas de acoso no es la panacea, ni tampoco la regulación específica como delito es una condición necesaria para detener el problema, la respuesta penal al acoso es lógica, inevitable y deseable y debe responder a la relevancia y al daño que producen las conductas, a la necesidad de oportunidad de la intervención penal, extremos todos ellos que se cumplen, en primer lugar, por la importancia de los bienes jurídicos y derechos que se lesionan con el acoso: la dignidad, la integridad moral y la igualdad, bienes de la máxima consideración cuya lesión o afectación justifica la intervención de todo el ordenamiento jurídico, incluido el penal. No existen bienes de mayor importancia que estos para que intervenga en su protección, el derecho penal ya que detrás de ellos se perfila el ciudadano,

“existen, cualquiera que sea la función que se asigne a la intervención legal estatal en materia de relaciones de trabajo, unos principios fundamentales, un núcleo esencial de derechos e intereses que el ordenamiento jurídico laboral debe intentar preservar, también mediante el instrumento que le suministra el estado de tutela penal” (Terradillos, 1977, p. 35).

En segundo lugar, las conductas típicas de todo acoso se pueden definir como violencia; son actos violentos privados carentes de justificación legal y social que lesionan bienes de indudable importancia social e individual. Sin duda, la represión de las conductas violentas privadas ha sido uno de los ejes de la intervención penal clásica, que ahora se busque la respuesta penal a fenómenos de violencia, sobre todo psicológica y no sólo física, es consecuencia de la evidencia científica que a través de procesos como el abuso de poder, se puede lesionar a la persona, lo que se acepta por el total de la sociedad.



En tercer lugar, la actual percepción e intervención social sobre el acoso conlleva la delimitación del umbral más bajo de la violencia aceptable socialmente; para ello, además del aspecto conductual referido anteriormente, se identifica un punto de intervención pública anterior al clásico de la integridad corporal. Desde el punto de vista preventivo, es aconsejable fijar la intervención en un momento anterior, ya que al tratarse de un proceso “*in crescendo*”, el hecho de posponer la actuación normativa puede producir una mayor lesión e imposibilidad de recuperación. Aunque la integridad moral en abstracto pueda plantear problemas de definición, se fija a través de ella el contenido mínimo que no se debe lesionar en las relaciones privadas, identificado con la dignidad e inviolabilidad de la persona; se trata en definitiva de procurar que las relaciones entre iguales no degeneren en fenómenos de dominación entre acosador y acosado.

En cuarto lugar, la no criminalización de los fenómenos de acoso pueden generar la errónea impresión de que es legítima la tradicional visión sobre este tipo de conductas como algo inevitable y privado, un asunto a resolver entre iguales. Desde el punto de vista de la prevención, es imprescindible la conversión de los acontecimientos en hechos públicos tanto para la protección del elemento socialmente más débil como para disminuir su aceptabilidad social. La falta de intervención penal suscita la impresión de que los bienes lesionados no son tan importantes y de que esas conductas no son tan graves o que poseen algún tipo de justificación social.

En quinto lugar, el proceso penal genera un estigma social que otros procedimientos sancionadores no poseen, por lo que cuando la vía sancionadora administrativa no presenta, como es el caso, una especial efectividad, más allá de la pena real, la sanción penal posee un carácter ejemplarizante que otras intervenciones poseen en menor medida.

La aparición del daño moral y su admisibilidad como daño indemnizable distinto del patrimonial, constituye una conquista en el plano jurídico, ligada directamente a la ampliación sufrida por el concepto de responsabilidad civil extracontractual. Ya no se discute el hecho de que junto a los daños patrimoniales o materiales, existe otra categoría de daños: los morales, que tienen carta de naturaleza y pueden ser motivo de indemnización. No obstante, en conexión con la delimitación concep-



tual del daño moral surge desde el principio, el problema de su contenido, su prueba y los criterios indemnizatorios.

Si bien el daño moral aparece en un primer momento con relación a la esfera extracontractual por vulneración del honor, muerte, lesiones, etc. Actualmente se admite judicialmente la indemnización de daños morales por incumplimientos contractuales. Lo que enlaza ambos ámbitos es el que se está ante lesiones de derechos subjetivos de la personalidad, en cualquier caso la evolución de la doctrina civilista avanza generalmente hacia planteamientos flexibles y expansivos en la concepción de los daños morales, englobando en esta noción la lesión de bienes espirituales estrechamente unidos a derechos de la personalidad, como el derecho a la integridad física y moral. (Conde, p. 2009).

En un esfuerzo por recapitular el tema del daño moral, Conde (2009, p. 23) concluye que los problemas teórico-prácticos que se han planteado son:

1) El problema de la delimitación del concepto, estando el concepto de daño moral en contraposición al daño patrimonial y siendo lo moral tan intangible, la construcción teórica del daño moral se ha ido formando de manera negativa, de modo que lo moral se describe como lo “*no patrimonial*”. En su versión actual más amplia, el daño moral incluye el padecimiento físico o psíquico que producen los hechos en el sujeto “*pretium doloris*”, aunque también engloba la lesión de bienes espirituales, pertenecientes al ámbito de la personalidad.

2) El problema de la autonomía del daño moral en un doble sentido: respecto a los daños patrimoniales, como categoría de independiente, y dentro de los daños extrapatrimoniales, respecto a los daños corporales, físicos y psíquicos, como daño diferenciado y separado. Admitida la autonomía, el daño moral tiene sustantividad propia y resarcible.

3) El problema de la relativa automaticidad de la indemnización del daño moral en la vulneración de derechos fundamentales: cuestión vinculada a la polémica de los criterios jurisprudenciales respecto a la condena indemnizatoria en los procesos especiales de tutela de los derechos fundamentales y que plantea que vulnerado un



derecho de este rango constitucional se presume una lesión, aunque se ha de alegar mínimamente, una base fáctica de la existencia del daño moral como presupuesto para que se produzca una condena de indemnización.

4) El problema de cuánto y con qué criterios hay que indemnizar en los lugares de trabajo el daño moral y la dificultad para probarlo, debido fundamentalmente al componente subjetivo del daño moral, es frecuente que en la sede judicial, donde se plantea la determinación y cuantificación de la indemnización, abunden las resoluciones, por un lado dispares en orden a los criterios a utilizar para indemnizar, y por otro, tendentes a indemnizar de forma global daños patrimoniales, corporales, morales, sin especificar un “*quantum*” para cada uno de ellos.

I.4.9. Actuaciones tendentes al cese del mobbing

El Observatorio Vasco (2004, p. 97) sobre acoso moral en los lugares de trabajo, distingue entre trabajadores con vínculo laboral y con nombramiento estatutario o funcional como es el personal de la administración pública.

a) Con vínculo laboral:

1) Realizar una queja escrita con acuse de recibo y copia sellada a la dirección de la empresa exponiendo con detalle la situación por la que se atraviesa y las acciones concretas de la que se es objeto, solicitando su cese y la vuelta a la normalidad laboral. También se entregará copia sellada al comité de empresa, delegados de prevención y sindicatos.

2) Presentación de denuncia detallada y documentada a Inspección de trabajo.

3) Realización de actos preparatorios ante el juzgado de lo Social en el que se solicite la presentación en el juzgado por parte de la empresa de: evaluación de riesgos psicosociales; precedentes o denuncias presentadas anteriormente en la empresa, del mobbing; actuaciones concretas realizadas por la empresa ante las denuncias es-



pecialmente en relación a la queja escrita de la persona accionante, si se ha procedido a la revaluación de los riesgos psicosociales y las medidas concretas tomadas y ejecutadas por la empresa en relación a las denuncias; organigrama concreto de la empresa en relación a la persona accionante con identificación nominal y funcional; concreción de los servicios de prevención contratados y relación nominal de los delegados, con acreditación de su formación y cualificación; certificado del contenido y funciones del puesto de trabajo desarrollado por la persona actuante; documentación concreta que acredite la situación de desigualdad de trato en materia de salarios, descansos, vacaciones, disfrute de permisos, etc.; póliza completa, condiciones generales, particulares, especiales del seguro de responsabilidad civil que pudiera tener contratado la empresa.

4) Interposición de conciliación ante la Sección de Conciliación correspondiente, aunque no sería necesaria por el tipo de procedimiento judicial que se pueda interponer, conviene como agotamiento de la vía previa al juicio, así como también frente a la compañía aseguradora respecto a los daños y perjuicios que se reclaman.

5) Interposición de demanda de protección de derechos fundamentales o demanda por extinción del contrato de trabajo con exportación de las garantías del procedimiento de protección de los derechos fundamentales, entre otras: intervención del Ministerio Fiscal, posibilidad de intervención de los sindicatos como coadyuvantes, tramitación preferente al resto de procedimientos, ejecutividad de la sentencia de instancia, inversión de la carga de la prueba una vez constatada la concurrencia de indicios de que se ha producido violación de derechos fundamentales. Además se acumulará la acción de reclamación de los daños y perjuicios que podría ser abonada de manera solidaria por la compañía aseguradora de la empresa.

6) Se solicitará en toda su extensión la “*prueba anticipada*” al objeto de conseguir la documentación importante en poder de la demanda que no se haya facilitado a raíz de los actos preparatorios.

7) Si la persona accionante se encuentra en situación de baja laboral, debe solicitar el “*cambio de contingencia*” de la misma para que su baja se considere como un accidente laboral.



8) Si algún hecho concreto de los sufridos por la persona acosada, pudiera tener relevancia penal, debe efectuarse la denuncia correspondiente al objeto de que se ventile en el correspondiente juicio la existencia o no de “*ilícito penal*”. En su caso, se debe efectuar la solicitud de recargo de prestaciones ante el organismo correspondiente.

b) Vínculo estatutario. Respecto a los pasos a seguir, las únicas diferencias que existen con los laborales son:

1) en lugar de conciliación hay que interponer reclamación previa.

2) No se puede solicitar la extinción del contrato de trabajo.

c) Vínculo funcionarial:

1) Confección y entrega con acuse de recibo de queja escrita similar a la del personal laboral, se dará el escrito a la sección sindical o junta de personal, (conocimiento indirecto de la administración)

2) Presentación de la denuncia detallada y documentada a la Inspección de trabajo.

3) Solicitud interesando la cesación de los hechos concretos de que es objeto el funcionario accionante, solicitando además las medidas precisas que se deben adoptar y la prueba que interese, similar a los actos preparatorios para los trabajadores laborales ante el juzgado de Lo Social. Se puede solicitar además una indemnización por daños y perjuicios en escrito aparte, una vez concretados los mismos. La Administración debe contestar en un plazo de tres meses, que llega a seis cuando existen daños y perjuicios, deparando el silencio positivo, salvo en el caso de los daños y perjuicios, que es negativo.

4) También se puede ir por la vía de la protección de los derechos fundamentales, caso que una vez efectuada y presentada la solicitud, la Administración tiene un



plazo de 20 días para responder, abriendo en caso contrario el recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa. En ambos casos se pueden pedir las medidas cautelares oportunas, si así se considera.

El acoso en el trabajo disminuye la facultad de autodeterminación del sujeto al atribuir un límite indebido en el ámbito de los derechos fundamentales del trabajador, a la consideración de su integridad moral. Por eso, lo justo sería que la actividad laboral se ejerciera en un entorno libre de conductas acosadoras, lo que permitiría una gestión democrática de la empresa, entendiendo como tal la gestión que garantiza, al mismo tiempo, la concreción del interés empresarial y el desarrollo de la personalidad del trabajador, en el seno de la unidad productiva, a través del ejercicio de los derechos fundamentales. Del interés por garantizar una gestión empresarial democrática surge la necesidad de prevenir en el entorno laboral los comportamientos hostigadores por cuanto, como ha sido reconocido por la OIT en la reunión del 2003, la lucha contra la violencia en el entorno laboral es fundamental para combatir el mismo problema en los demás ámbitos de la vida social.

No obstante, cuando la tutela preventiva del acoso laboral no es eficiente se entiende la condena penal o administrativa de la conducta acosadora que atiende a asuntos estatales y sociales de no traspasar ciertos límites en la conducta humana, frenando con dichas sanciones la acción contraria al derecho más que a sus consecuencias concretas (Bobbio, 1990, p. 389) Del mismo modo se contempla la reparación de las consecuencias derivadas del hostigamiento a través de la imposición al hostigador de una obligación de hacer o de no hacer, así como del pago de una indemnización, a fin de reponer la situación al momento anterior al hostigamiento.

El fin común que la empresa busca en concreto es, en términos económicos, la óptima ejecución de las acciones, con lo que se merma la importancia de la unidad productiva como herramienta de desarrollo personal y social, originando deficiencias respecto a la organización del trabajo.

La ausencia de claridad en cuanto a los objetivos, autonomía y responsabilidades en el ejercicio del trabajo, la falta de capacitación para dirigir a las personas, así como la ausencia de informaciones adecuadas para desarrollar bien el trabajo son las



principales deficiencias organizativas que se observan en el entorno productivo. Según López Cabarcos (2005, p. 33) el problema que surge es que tales carencias crean importantes elementos psicosociales de factores que podrían servir de caldo de cultivo para generar el acoso laboral en cuanto que el acosador, valiéndose de ellas, puede reducir y anular el margen de decisión y autonomía de la víctima, exigir la ejecución de funciones que entran en conflicto con sus valores personales y profesionales, lo que imposibilita el desarrollo de las redes de solidaridad entre los compañeros de trabajo.

I.4.10. Diferencias entre burnout y mobbing.

Burnout y Mobbing son dos temas de salud laboral diferentes, el primero es un problema de adaptación al medio, un proceso que activa recursos para considerar las demandas del entorno, es una enfermedad laboral que no tiene su causa en comportamientos de acoso porque el individuo que está siendo acosado puede llegar a percibir la malevolencia de la que es objeto mientras que en el Burnout no existe la intención de perjudicar.

En los sujetos que padecen estrés, sea del origen que sea, el descanso resulta reparador y la mejora de las condiciones laborales pueden favorecer la recuperación. El estrés fundamenta su constitución por un agente Estresante y por la respuesta del organismo sometido a la acción de dicho agente.

Burnout y Mobbing son dos conflictos de salud laboral distintos, en ambos casos se observa un elevado absentismo laboral e incluso el abandono de la profesión. Las consecuencias del burnout y del mobbing pueden ser semejantes debido a la indefensión alcanzada por el trabajador afectado, pudiendo abocar a un grado avanzado de síntomas producidos por el estrés, en este caso de origen laboral, e incluso pudiendo provocar una incapacitación para trabajar.

La diferencia entre el síndrome de estar quemado y el mobbing es que, mientras en el primer caso, se trata de una enfermedad profesional que genera una inadaptación al entorno laboral, donde no existen comportamientos de acoso, ni tendencias



sidad, surge un conflicto entre la persona y el trabajo, sin embargo en el mobbing los conflictos surgen entre personas. También puede suceder que un supuesto burnout de un trabajador sea el efecto de una situación de acoso no reconocida o mal diagnosticada. Las víctimas de acoso psicológico en el trabajo sufren cambios significativos en las escalas que miden el burnout como el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del rendimiento. Cuando existen agresiones psicológicas anteriores o presentes que han perjudicado tanto la salud física como la psicológica del trabajador, el burnout no es sino una forma errónea, impropia, incompleta y parcial de denominar un caso de acoso. El burnout se origina cuando las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario se desequilibran, es entonces cuando surge un trastorno adaptativo crónico.

Si se define el acoso como una suma de comportamientos y prácticas caracterizadas por la sistematización, la duración y la repetición de ataques a la persona o a su personalidad, empleando todos los procedimientos relativos al trabajo, sus relaciones, su organización, su contenido, sus condiciones, sus instrumentos, desviándolos de su legítima finalidad y utilizándolos con la intención de destruir, se puede distinguir entre “*conflicto laboral*” y “*acoso*” que no se focaliza en lo que se hace o como se hace, si no en la frecuencia y duración de lo que se hace, y sobre todo en la intencionalidad de lo que se hace.

El ejercicio injusto de poder directivo empresarial busca, por métodos inadecuados, un mejor aprovechamiento de la mano de obra, imponiendo condiciones de trabajo más oportunos para sus intereses. En las funciones arbitrarias del poder empresarial se pueden ver afectados los derechos laborales sobre lugar, tiempo, modo y contraprestación por el trabajo, en el acoso se perjudica la integridad psíquica y la salud mental, el abuso de poder es más que un simple conflicto interpersonal, pero menos que el acoso.

Es aconsejable anotar las situaciones de acoso especificando las fechas, los horarios, los lugares y posibles testimonios, incluyendo aquellas personas que no han presenciado pero si han tenido conocimiento de los hechos acaecidos. Llevar una especie de diario donde se registren los sentimientos que provocan los hechos; guardar cualquier objeto que llegue de parte del acosador: cartas, correos electrónicos, rega-



los, registro de llamadas telefónicas, etc.; puede resultar de gran utilidad hablar del problema con los compañeros de trabajo y personas más cercanas; averiguar si la persona que acosa lo ha hecho a otras personas. Es aconsejable comunicar bien por escrito o en persona, que el comportamiento del acosador es inapropiado y que no se está dispuesto a aceptarlo. Es imprescindible informar del acoso al jefe inmediatamente superior, director de personal o director general, buscar apoyo médico y/o psicológico si fuera necesario y acudir a personal cualificado para recibir el apoyo jurídico y psicológico necesario antes de emprender cualquier acción legal.

I.4.11. Adaptación

El aumento de los recursos personales de resistencia, se plantea dentro de un contexto emocional donde los medios de cada persona tienen un papel esencial, por lo que se procura una atención especial a las habilidades positivas relacionadas con el “*engagement*”. Como señala González (2007, p. 107), los “*recursos emocionales de resistencia*” delimitan un conjunto de variables importantes para conocer y predecir las fuentes de resistencia al desgaste profesional, esto es la personalidad resistente, el optimismo, la autoestima y la competencia emocional. La evolución de este constructo parte de una concepción de la personalidad como un conjunto de procesos cognitivos, emocionales y conductuales que interactúan entre sí, cambiando continuamente, pero manteniendo cierta autonomía. Desde este modelo se seleccionan variables que tienen componentes emocionales y motivacionales relacionados con estados de ánimo positivos que favorecen los procesos de salud y bienestar de las personas.

Educación y fomento de los procesos emocionales de resistencia implica trabajar la personalidad resistente del individuo con el fin de impulsar una actitud ante la vida que puede manifestarse en tres actitudes esenciales: compromiso, control y reto, además en una serie de estrategias o habilidades para resolver las diferentes situaciones de la vida, el estrés y modificar el estado de ánimo negativo. Dichas actitudes incluyen diferentes estrategias de afrontamiento y de interacción social, así como prácticas de autocuidado: relajación, nutrición y ejercicio físico.

La personalidad resistente tiene que ver con el aprendizaje y evaluación de las situaciones cambiantes como un reto, no como una amenaza, con la implicación en el



trabajo y en el área personal, con la percepción de control sobre la vida, percibiendo los Estresores como posibles oportunidades del reto. También es necesario fomentar el optimismo, sobre todo la expectativa generalizada de que las cosas se pueden resolver de manera positiva. Desde esta perspectiva se aprende que el pensamiento influye de manera importante en las metas personales, en la definición de los valores deseados y en los procesos de autorregulación.

El aprendizaje del optimismo implica un proceso de autorregulación que las personas utilizan para conseguir las metas, descubrir los impedimentos que puedan surgir por el camino y elegir estrategias adecuadas. Una actitud optimista ante la vida aumenta la probabilidad de mantener un continuo esfuerzo por conseguir los objetivos, por el contrario, los planteamientos pesimistas conllevan un menor compromiso con las metas y una mayor probabilidad de abandono.

Para desarrollar la competencia emocional se trabajan una serie de capacidades relacionadas con el conocimiento de las propias emociones, las habilidades para diferenciar y entender las emociones de otros, la habilidad para utilizar un vocabulario extenso y variado de expresión de las emociones, la capacidad para empatizar, las habilidades para diferenciar entre la expresión emocional interna y externa, el conocimiento de la comunicación emocional dentro de las diferentes relaciones sociales y la capacidad de autoeficacia emocional, aplicada al trabajo.

La competencia emocional en el lugar de trabajo hace referencia a dos niveles diferentes, pero relacionados entre sí: un nivel intrapersonal que implica cómo desarrollar las competencias emocionales y cómo utilizarlas personalmente; y un nivel interpersonal en el que las competencias anteriores se extienden al ámbito social, para ser más efectivos, en las relaciones con los otros. La competencia emocional es crítica y tiene implicaciones muy positivas en el lugar de trabajo, especialmente con la creación de un clima grupal positivo y eficaz. También se relaciona con la productividad, con la salud física y psicológica de los trabajadores, así como el bienestar en la empresa; favorece la creación de una cultura de respeto y atención entre los trabajadores, una dirección atenta a las formas, una mayor adaptación a las exigencias laborales, un sistema de comunicación eficaz y flexible, una gestión más eficiente de la organización, y una aceptación de la expresión de las emociones negativas.



En la mayoría de las profesiones, las habilidades profesionales suelen considerarse más importantes que las habilidades interpersonales, esto representa un problema sobre todo en aquellas profesiones en las que el trabajo se desarrolla en equipo, convirtiendo dichas interacciones en demandantes y representando una fuente importante de estrés. Una de las habilidades sociales de mayor importancia es la asertividad, ya que muchos de los problemas que se detectan en el trabajo tienen que ver con la dificultad para ser asertivo. Dentro del ámbito laboral, el entrenamiento en asertividad no sólo reduce la probabilidad de verse expuesto a situaciones estresantes, adicionalmente, persigue cambiar las creencias y cogniciones que los profesionales tienen sobre sí mismos y sobre su ejecución laboral.

Dicho entrenamiento debe empezar con la construcción de un sistema de creencias que mantenga el respeto por los propios derechos personales y por los derechos de los demás. Una segunda fase consiste en que el sujeto entienda y distinga entre respuestas asertivas, no asertivas y agresivas. Una tercera etapa aborda la reestructuración cognitiva de los modos de pensar incorrectos del sujeto socialmente inadecuado. Por último, la etapa más importante la debe constituir el ensayo conductual de las respuestas socialmente adecuadas en situaciones específicas, que para el sujeto víctima del estrés, están constituidas, primordialmente por situaciones propias del entorno laboral.

Un área de especial interés que se encuentra entre el entrenamiento en habilidades sociales y el entrenamiento en técnicas de solución de problemas, es el entrenamiento en habilidades de negociación. Esta técnica tiene como objetivo enseñar a las personas a resolver los problemas laborales en los que están implicadas dos o más personas, utilizando para ello una serie de estrategias cuyo fin sea la obtención de ganancias para todas las partes implicadas; en este sentido se diferencian de las estrategias de negociación tradicionales en las que cada individuo ve al otro como un enemigo dentro de una batalla que debe ganar, por el contrario, el entrenamiento en habilidades de negociación orientadas preferentemente a prevenir el estrés, se aleja de la idea de ganar una posición sino que trata de satisfacer las necesidades de todas las partes implicadas. Según todo lo expuesto las líneas de acción serían básicamente las siguientes:



1) Eliminación del sentimiento de culpa. Los profesionales poco estimulados suelen plantearse la necesidad de cambiar de trabajo en busca de nuevos retos profesionales. Esto les genera sentimientos de culpa porque consideran que dejan un área de trabajo en la que son reconocidos como trabajadores eficaces, abandonando sus funciones de modo que siendo muy bueno en su trabajo no lo desarrolle al cien por cien de sus posibilidades.

2) Entrenamiento en asertividad. Aunque muchos profesionales poco estimulados por su trabajo acaban cambiando de área profesional, casi siempre existe una opción alternativa en forma de incremento de responsabilidades y de retos profesionales. Por ejemplo un profesor infraestimulado podría solicitar el cambio a un nivel educativo superior. El entrenamiento en asertividad puede ayudar a estos pacientes a pedir este tipo de cambios profesionales.

3.- Mejora de la autoestima. El profesional infraestimulado suele acudir a terapia con el convencimiento de que de acuerdo con sus habilidades, podría realizar algo más interesante o estimulante y se pregunta la razón de que no sea el caso. Una opción de tratamiento consiste en restaurar el sentimiento de equilibrio del sujeto focalizando su atención en las fuentes del éxito de las que ha disfrutado en años anteriores de trabajo, así como el éxito obtenido en otras áreas de la vida. Adicionalmente, se le puede animar a reinvertir recursos en su trabajo con el objetivo de incrementar la probabilidad de recibir recompensas, que a su vez incrementen el compromiso posterior del sujeto con su profesión.

La vuelta al trabajo es el paso final en el proceso de intervención sobre las personas que han tenido que abandonar el trabajo de manera temporal como consecuencia del nivel de estrés al que se han visto expuestas. En este sentido, la reintegración laboral debería constituir un proceso perfectamente planificado de antemano y, sin embargo, en la mayoría de los casos no existen dichas planificaciones. Lo habitual suele ser la vuelta al antiguo puesto de trabajo sin hacerse un estudio exhaustivo y una modificación correcta de las condiciones de trabajo, igualmente son extraños los casos en los que se lleva a cabo una adecuada monitorización del proceso de incorporación al trabajo.



En algunos casos la reintegración laboral pasa por un cambio de puesto de trabajo, bien dentro del mismo campo laboral o bien desplazándose a otra área de trabajo, siempre teniendo en cuenta la importancia de la decisión, la planificación tiene que ser significativa en términos de impacto, de reto intelectual y de crecimiento personal.



INVESTIGACIÓN



I. 5. Capítulo 5º. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

I.5.1. OBJETIVOS.

El Objetivo General de esta investigación es determinar los tipos, niveles y relaciones existentes entre el Estrés laboral por el síndrome de Burn-Out y por Acoso Laboral, con respecto a la personalidad, el autoconcepto y la adaptación de conducta en trabajadores de atención a la salud.

Los Objetivos Específicos son:

- a) Evaluar los tipos y niveles de Estrés laboral por el síndrome de BurnOut.
- b) Evaluar los tipos y niveles de acoso laboral.
- c) Evaluar los tipos y niveles de personalidad.
- d) Evaluar los tipos y niveles de autoconcepto.
- e) Evaluar los tipos y niveles de adaptación.
- f) Construir y evaluar una variable (estrés laboral) a partir de las anteriores, como compendio de las mismas.
- g) Evaluar las relaciones existentes entre todas las variables y su poder de predicción.
- h) Determinar las relaciones del Estrés laboral con el consumo de tabaco, el género del trabajador/a, su edad, estado civil, con su puesto de trabajo, su categoría profesional, su fijeza, turnicidad y antigüedad en el centro de trabajo y/o en el puesto de trabajo y algunos parámetros sanguíneos de interés, particularmente la Proteína C Reactiva y el Fibrinógeno.



I.5.2 HIPÓTESIS.

Congruentemente, las hipótesis planteadas han sido las siguientes:

General: Las diferentes características de la personalidad, como el Neuroticismo-Paranoidismo, el Control-Descontrol y la Extraversión-Introversión, así como el grado de Autoconcepto (emocional, laboral, social y familiar) y la Adaptación de conducta (personal, laboral, social y familiar), y algunas características del puesto de trabajo son factores predisponentes y/o determinantes del Estrés laboral por Síndrome de BurnOut y/o Acoso laboral en los trabajadores de atención a la salud de los centros sanitarios públicos de la Seguridad Social en Ceuta.

Esta hipótesis general, para su mejor estudio y análisis, se ha dividido en las siguientes hipótesis específicas:

1. El nivel de Estrés laboral es más elevado entre los trabajadores de atención a la salud de los centros sanitarios públicos de la Seguridad Social en Ceuta, que en otros trabajadores de atención a la salud.
2. Condicionantes individuales como el tipo de Personalidad, los niveles de Autoconcepto y de Adaptación de Conducta en sus diferentes estratos (Personal o Emocional, Familiar, Social y Laboral) inciden directamente sobre el grado de Estrés laboral entre los trabajadores de atención a la salud de los centros sanitarios públicos de la Seguridad Social en Ceuta, existiendo unas tipologías específicas comportamentales muy características.
3. Condicionantes laborales como la fijeza en el puesto de trabajo, la antigüedad y el propio puesto de trabajo (centro de trabajo inclusive) son factores propiciadores del aumento en los niveles de Estrés laboral entre los trabajadores de atención a la salud de los centros sanitarios públicos de la Seguridad Social en Ceuta.
4. Los parámetros sanguíneos, el género del trabajador/a y el consumo de tabaco no siempre son causa de mayores niveles de Estrés laboral.



I.5.3. METODOLOGÍA.

I.5.3.1. Diseño y procedimiento:

El desarrollo del diseño y procedimiento por el que se optó, de carácter no experimental, “*ex post facto*” fue el siguiente:

1º. Para la Revisión Teórica del estado de la cuestión, con el objeto de sustentar en las autoridades en la materia el problema de la investigación planteado fueron consultadas fuentes bibliográficas, libros y revistas especializadas, plataformas de bases de datos como ProQuest y OvidSP, las bases de datos MEDLINE, ERIC y PsycINFO, consultado tesis doctorales, informes clínicos y contrastadas opiniones con expertos en el tema.

2º. Diseño, confección, adaptación y corrección de cuestionarios, obtención de permisos (Comité de Seguridad y Salud, y Comisión de Docencia, Investigación y Formación Continuada de la Atención Especializada para el Servicio de Medicina Preventiva, Salud Pública y Prevención de Riesgos Laborales del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria de Ceuta del Ministerio de Sanidad y Consumo) y elección de posibles muestras.

3º. Evaluación de los instrumentos de trabajo, selección de lenguajes estadísticos operativos, selección de variables operativas y establecimiento de controles de fiabilidad de los instrumentos e indicadores y validación. Análisis por expertos externos: especialistas en metodología aplicada (dos) e informática médica, y un doctor en la especialidad.

4º. La muestra fue extraída entre los trabajadores del Servicio de Medicina Preventiva, Salud Pública y Prevención de Riesgos Laborales del Instituto de Gestión Sanitaria en Ceuta, consta de 200 voluntarios que contestaron al cuestionario presentado.

Antes de presentar dicho cuestionario se informó a los participantes en la investigación, del objetivo de la misma, las características del cuestionario, entre ellas



su calidad de anónimo, y la importancia de contestar con veracidad y precisión. Seguidamente se contestaron las preguntas de los voluntarios y clarificaron aquellos conceptos que inducían a confusión en algún entrevistado. Las entrevistas y cumplimentación del cuestionario se realizaron en el Servicio de Medicina Preventiva, Salud Pública y Prevención de Riesgos Laborales del ubicado en el Hospital del Instituto de Gestión Sanitaria en Ceuta.

5°. El Análisis Estadístico se realizó en dos etapas.

En la primera se cuantificó la Fiabilidad y Validez de las Escalas usadas en el Cuestionario de toma de datos, usando para ello la Matriz de Componentes Rotados y Alfa de Cronbach, como evaluador y cualificador de esta Fiabilidad y la Validez del Cuestionario. Este paso previo es imprescindible para garantizar que nuestro cuestionario está optimizado desde el punto de vista de extracción de la información de interés aportada por los voluntarios y que se realizó a priori, con una muestra piloto, luego incluida en el presente estudio en la muestra definitiva.

Una vez que los datos fueron captados a través del Cuestionario referido, aplicamos métodos estadísticos para su cualificación y cuantificación estadística. Así, cualificamos las variables por medio de sus histogramas, y sus medidas de centralización y dispersión. Cuantificamos dichas variables y, sobre todo, sus relaciones y dependencias, por medio de sus matrices de Coeficientes de Correlación y las de sus Coeficientes de Determinación, tanto por métodos paramétricos como no paramétricos (R de Pearson, Rho de Spearman, Tau de Kendall, Tablas de Contingencia para variables categóricas, Chi-cuadrado de Pearson, la Prueba de Asociación Lineal de Fisher, el coeficiente ETA, y otros más).



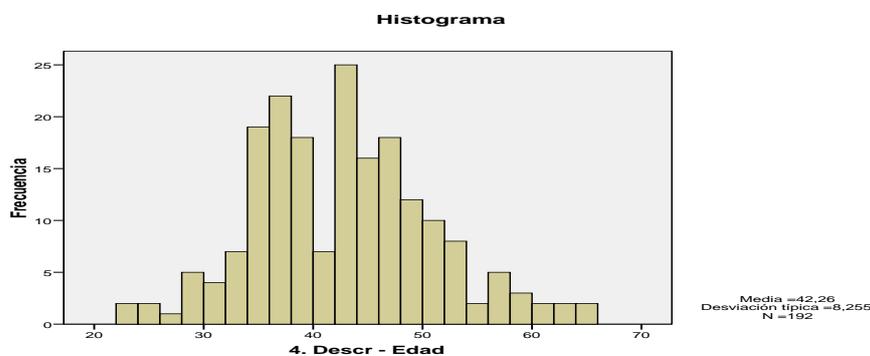
I.1.5.2. Muestra

La muestra ha sido extraída de entre los trabajadores que acuden al Servicio de Medicina Preventiva, Salud Pública y Prevención de Riesgos Laborales del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria en Ceuta, para la realización rutinaria de sus exámenes periódicos de salud, de acuerdo con la vigente Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En dicho servicio se atiende a los trabajadores pertenecientes a los diferentes centros sanitarios del Sistema nacional de Salud en Ceuta. El muestreo fue aleatorio simple, estratificado por sexo, centro y puesto de trabajo, mediante una tabla de números aleatorios.

Estadísticos descriptivos de la muestra - Resumen				
Principales	Media	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
3. Descr - Centro de trabajo	1,73	1,47	1	7
4. Descr - Edad	42,26	8,26	22	65
5. Descr - Género	1,67	0,47	1	2
6. Descr - Estado Civil	1,92	0,66	1	5
7. Descr - Lugar de nacimiento	1,70	1,10	1	5
9. Descr - Religión	2,16	0,86	1	6
10. Descr - Puesto de Trabajo	3,27	1,96	1	8
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	1,63	0,74	1	3
12. Descr - Turnicidad	1,48	0,50	1	2
14. Descr - Coinciden domicilio laboral y familiar	1,35	0,48	1	2
15. Descr - Antigüedad global	14,04	8,75	1	49
16. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo	7,71	7,04	1	40

EDAD:

El total de participantes (trabajadores) fue de 200, con una edad media de 42,26 +/-8,25 años, mujeres en un 67,4%.

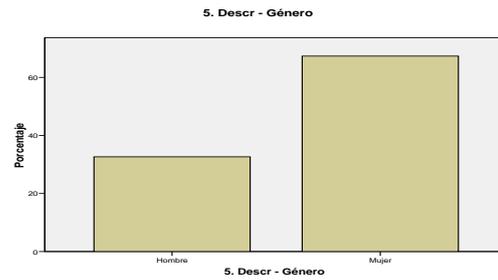




GÉNERO: 67,4% mujeres.

5. Descr - Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	63	32,6	32,6	32,6
	Mujer	130	67,4	67,4	100,0
	Total	193	100,0	100,0	



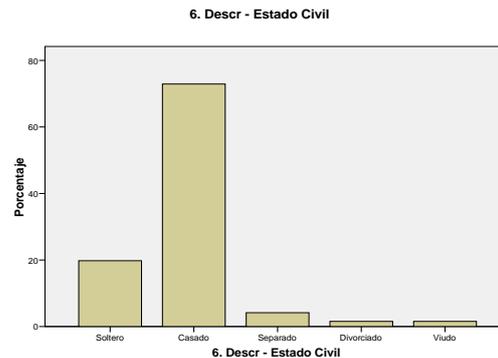
La distribución de otras variables descriptoras de la muestra se describe a continuación. En todas las tablas e histogramas se respeta el número adjudicado en la explotación estadística a cada variable descriptora.

ESTADO CIVIL:

El Estado Civil predominante fue el de casado/a casi en el 72% de los casos.

6. Descr - Estado Civil

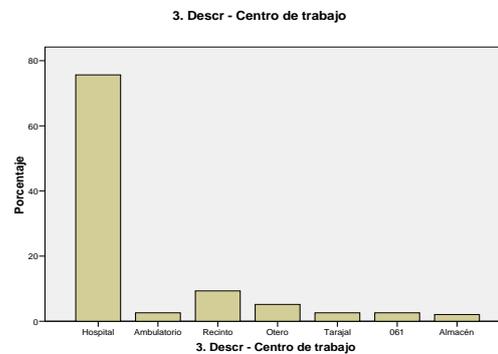
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero	38	19,7	19,8	19,8
	Casado	140	72,5	72,9	92,7
	Separado	8	4,1	4,2	96,9
	Divorciado	3	1,6	1,6	98,4
	Viudo	3	1,6	1,6	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
	Total	193	100,0		



CENTRO DE TRABAJO: El Centro de trabajo en casi el 76% de los casos fue el Hospital.

3. Descr - Centro de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hospital	146	75,6	75,6	75,6
	Ambulatorio	5	2,6	2,6	78,2
	Recinto	18	9,3	9,3	87,6
	Otero	10	5,2	5,2	92,7
	Tarajal	5	2,6	2,6	95,3
	061	5	2,6	2,6	97,9
	Almacén	4	2,1	2,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	





LUGAR DE NACIMIENTO: El lugar de nacimiento predominante fue Ceuta en casi el 64% de los trabajadores.

7. Descr - Lugar de nacimiento

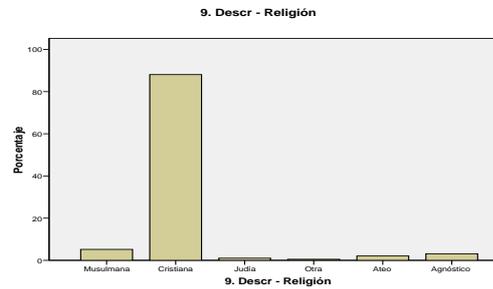
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Ceuta	123	63,7	63,7	63,7
Andalucía	26	13,5	13,5	77,2
Resto España	30	15,5	15,5	92,7
Marruecos	6	3,1	3,1	95,9
Otros países	8	4,1	4,1	100,0
Total	193	100,0	100,0	



RELIGIÓN: La declaración de pertenencia a la religión cristiana monopoliza con más del 88% de los trabajadores.

9. Descr - Religión

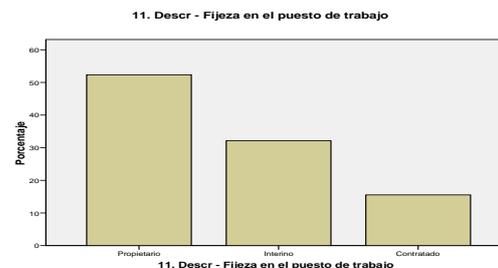
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Musulmana	10	5,2	5,2	5,2
Cristiana	170	88,1	88,1	93,3
Judía	2	1,0	1,0	94,3
Otra	1	,5	,5	94,8
Ateo	4	2,1	2,1	96,9
Agnóstico	6	3,1	3,1	100,0
Total	193	100,0	100,0	



FIJEZA EN EL PUESTO DE TRABAJO: La fijeza en el puesto es mayoritaria (más del 52%) para los propietarios, frente a los interinos y contratados.

11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Propietario	101	52,3	52,3	52,3
Interino	62	32,1	32,1	84,5
Contratado	30	15,5	15,5	100,0
Total	193	100,0	100,0	

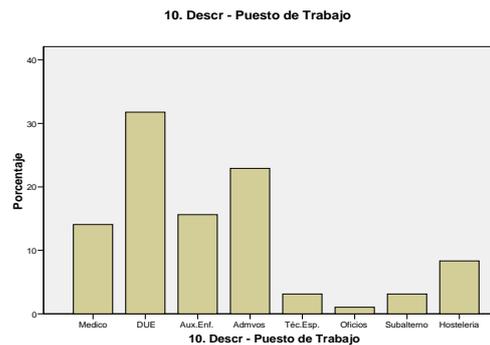


CATEGORÍAS LABORALES: La distribución por puestos de trabajo es predominante en administrativos y de enfermería.



10. Descr - Puesto de Trabajo

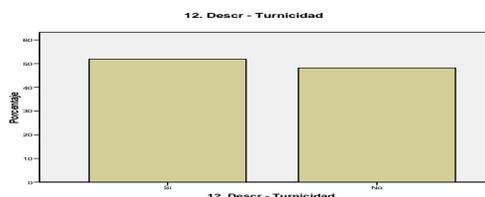
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medico	27	14,0	14,1	14,1
	DUE	61	31,6	31,8	45,8
	Aux.Enf.	30	15,5	15,6	61,5
	Admvos	44	22,8	22,9	84,4
	Téc.Esp.	6	3,1	3,1	87,5
	Oficios	2	1,0	1,0	88,5
	Subalterno	6	3,1	3,1	91,7
	Hosteleria	16	8,3	8,3	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	100,0		



TURNICIDAD: La turnicidad ocupa casi a la mitad de los trabajadores, hecho habitual en centros sanitarios.

12. Descr - Turnicidad

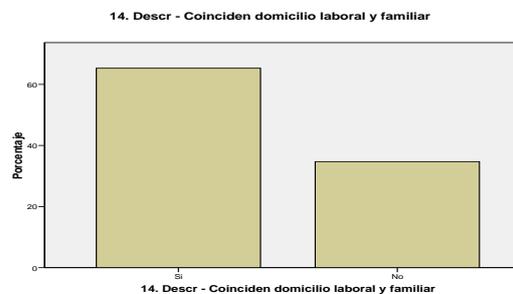
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	100	51,8	51,8	51,8
	No	93	48,2	48,2	100,0
Total		193	100,0	100,0	



RESIDENCIA DEL TRABAJADOR: Residen de forma habitual en la propia ciudad donde trabajan (Ceuta) en un 65% de los casos.

14. Descr - Coinciden domicilio laboral y familiar

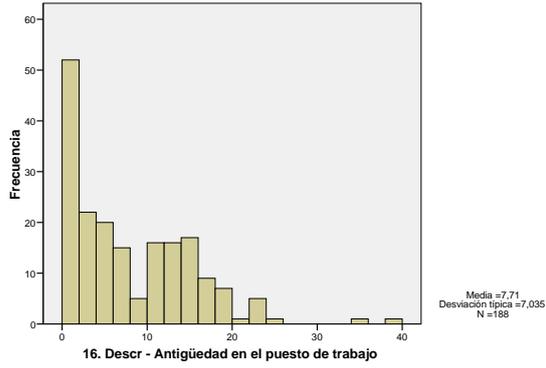
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	126	65,3	65,3	65,3
	No	67	34,7	34,7	100,0
Total		193	100,0	100,0	



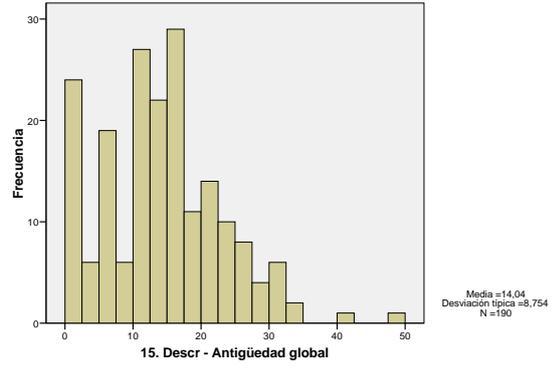
ANTIGÜEDAD: La antigüedad media de los trabajadores en la empresa fue de 14,04+/-8,75 años; siendo la antigüedad en el mismo puesto de trabajo en el que ahora está de 7,71+/-7,03 años, alta desviación dada la existencia de trabajadores que, al acudir a su examen de salud, habían comenzado recientemente sus actividades en otro puesto de trabajo aún cuando fuese de la misma categoría profesional.



16. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo



15. Descr - Antigüedad global





I.5.3.3. Instrumentos y variables

I.5.3.3.1. Las variables

El Cuestionario de recogida de datos de los 200 voluntarios encuestados ha sido introducido en una Hoja de Cálculo de Microsoft Excel para facilitar la realización de los cálculos necesarios en las Variables Calculadas. Estas variables, tanto las de Cuestionario como las Calculadas, suman 449, de forma que, teniendo en cuenta que se han realizado 200 Encuestas, se ha recogido un total de 89.800 datos, todos ellos numéricos o relacionados con una escala numérica, como veremos posteriormente.

La lista que sigue contiene todas estas 449 variables, incluyendo las analíticas. Las calculadas a partir de otras mediante operaciones aritméticas sencillas (sumas, multiplicaciones o divisiones, dependiendo del test aplicado), tienen fondo verde, y contienen una breve descripción de cómo ha sido realizado su cálculo a partir de los datos de las Encuestas. La numeración que se incluye a la izquierda de cada una de ellas, tal como citamos en el apartado de Muestra, será utilizado a lo largo de toda este estudio de forma repetitiva con el fin de facilitar la identificación única de cada variable.

Tabla 1. Lista de las 449 variables utilizadas en el modelo experimental.

1. Descriptores muestrales
1] Descriptores: N.ficha
2] Descriptores: Fecha
3] Descriptores: Centro de trabajo
4] Descriptores: Edad
5] Descriptores: Sexo
6] Descriptores: Estado Civil
7] Descriptores: Lugar de nacimiento
8] Descriptores: Nacionalidad
9] Descriptores: Religión
10] Descriptores: Puesto de Trabajo
11] Descriptores: Fijeza en el puesto de trabajo
12] Descriptores: Turnicidad
13] Descriptores: Grupo Administrativo
14] Descriptores: Coinciden domicilio laboral y familiar
15] Descriptores: Antigüedad global
16] Descriptores: Antigüedad en el puesto de trabajo
2. Estilo de relación (E1)
17] Estilo de relación: ¿Está satisfecho con su trabajo?
18] Estilo de relación: ¿Es feliz en su trabajo?
19] Estilo de relación: ¿Eres feliz en tu vida?



- 20] Estilo de relación: ¿Le gusta su trabajo?
- 21] Estilo de relación: ¿Le gusta su Centro de trabajo?
- 22] Estilo de relación: ¿Le gustan sus pacientes (si es el caso)?
- 23] Estilo de relación: ¿Le gustan sus compañeros de trabajo?
- 24] Estilo de relación: ¿Es dialogante en el trabajo?
- 25] Estilo de relación: ¿Es democrático en el trabajo?
- 26] Estilo de relación: ¿Es exigente trabajo?
- 27] Estilo de relación: ¿Es cariñoso en el trabajo?
- 28] Estilo de relación: ¿Es distante y frío en su trabajo?
- 29] Estilo de relación: ¿Es permisivo en el trabajo?
- 30] Estilo de relación: ¿Es dialogante con los demás?
- 31] Estilo de relación: ¿Es democrático en su relación con los demás?
- 32] Estilo de relación: ¿Es exigente en su relación con los demás?
- 33] Estilo de relación: ¿Es cariñoso en su relación con los demás?
- 34] Estilo de relación: ¿Es distante y frío en su relación con los demás?
- 35] Estilo de relación: ¿Es permisivo en su relación con los demás?
- 36] Estilo de relación: ¿Su trabajo se basa en contenidos científicos?
- 37] Estilo de relación: ¿Su trabajo se basa en protocolos específicos?
- 38] Estilo de relación: ¿Su trabajo se basa en actitudes?
- 39] Estilo de relación: ¿Su trabajo se basa en valores?
- 40] Estilo de relación: ¿Se siente apoyado por la Administración?
- 41] Estilo de relación: ¿Se ve respetado y valorado por la Sociedad?
- 42] Estilo de relación: ¿Cree en la Sanidad Pública?

3. Tiempo libre (E2)

- 43] Tiempo libre: Tiempo libre dedicado a estar con amistades
- 44] Tiempo libre: Tiempo libre dedicado a estar en familia
- 45] Tiempo libre: Tiempo libre dedicado a dialogar
- 46] Tiempo libre: Tiempo libre dedicado al Deporte
- 47] Tiempo libre: Tiempo libre dedicado al Cine
- 48] Tiempo libre: Tiempo libre dedicado a leer
- 49] Tiempo libre: Tiempo libre dedicado a oír música
- 50] Tiempo libre: Tiempo libre dedicado a pasear
- 51] Tiempo libre: Tiempo libre dedicado a ver la T.V.
- 52] Gales: ¿Es fumador?
- 53] Gales: Número de Cigarrillos al día
- 54] Gales: ¿Crees que la Admón. se preocupa por la condiciones de trabajo de los trabajadores?
- 55] Gales: ¿Cómo ves tus perspectivas profesionales?
- 56] Gales: ¿Recibes la información?
- 57] Gales: ¿Sientes desgana o desmotivación importante al venir al trabajo?
- 58] Gales: ¿Tu servicio o centro tiene objetivos definidos?
- 59] Gales: ¿Has tenido alguna baja laboral en el último año?
- 60] Gales: Duración de la baja en días
- 61] Gales: ¿Tuvo algún A.T. el último año?
- 62] Gales: ¿Tuvo algún A.T. con baja el último año?

4. Riesgos laborales (E3)

- 63] Riesgos Laborales: Físicos
- 64] Riesgos Laborales: Dorsolumbares
- 65] Riesgos Laborales: PVD
- 66] Riesgos Laborales: BIOLÓGICOS
- 67] Riesgos Laborales: CANCER
- 68] Riesgos Laborales: RX



69] Riesgos Laborales: GASES ANESTÉSICOS

70] Riesgos Laborales: TÓXICOS

71] Riesgos Laborales: Microclima

72] Riesgos Laborales: Electricidad

73] Riesgos Laborales: Llamas

74] Riesgos Laborales: Inflamables

75] Riesgos Laborales: Humos Gases

76] Riesgos Laborales: Intemperie

77] Riesgos Laborales: Otros riesgos

78] Riesgos Laborales: Ambiente

79] Riesgos Laborales: Conflictos Laborales

80] Riesgos Laborales: Conflictos interpersonales

81] Riesgos Laborales: Ambigüedad

82] Riesgos Laborales: Control trabajo

83] Riesgos Laborales: Exceso trabajo

84] Riesgos Laborales: Poco trabajo

85] Riesgos Laborales: Responsabilidades

86] Riesgos Laborales: Infrautilización

87] Riesgos Laborales: Trabajo nocturno

88] Riesgos Laborales: Trabajo turnos

89] Riesgos Laborales: Estrés laboral

90] Riesgos Laborales: ¿Has tenido alguna denuncia, queja o reclamación?

91] Riesgos Laborales: ¿Crees que era la denuncia injustificada?

5. Maslach BurnOut Inventory (E4)

92] MBI: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

93] MBI: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

94] MBI: Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y he de enfrentarme con otro día de trabajo.

95] MBI: Fácilmente comprendo como se sienten mis pacientes.

96] MBI: Creo que trato a los pacientes como si fueran objetos impersonales.

97] MBI: Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.

98] MBI: Trato muy eficazmente los problemas del paciente.

99] MBI: Me siento quemado por mi trabajo.

100] MBI: Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas.

101] MBI: Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.

102] MBI: Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

103] MBI: Me siento muy activo.

104] MBI: Me siento frustrado en mi trabajo.

105] MBI: Creo que estoy trabajando demasiado.

106] MBI: Realmente no me preocupa lo que le ocurre a algunos de mis pacientes.

107] MBI: Trabajar directamente con las personas me produce estrés.

108] MBI: Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis pacientes.

109] MBI: Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis pacientes.

110] MBI: He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.

111] MBI: Me siento acabado

112] MBI: En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.

113] MBI: Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas.

*114] MBI: - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (Sumatorio de los valores de las respuestas 1-2-3-6-8-11-13-14 y 20)

*115] MBI: - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (Sumatorio de los valores de las respuestas 5-10-15-16 y 22)

*116] MBI: - LOGRO PROFESIONAL (Sumatorio de los valores de las respuestas 4-7-9-12-17-18-19 y 21)

6. Leymann Inventory Psychological Terrorization - Acoso laboral (E5)



- 117] LIPT (Acoso laboral): 1. Sus superiores limitan sus oportunidades de expresarse o de decir lo que tiene que decir.
- 118] LIPT (Acoso laboral): 2. Le interrumpen continuamente cuando habla.
- 119] LIPT (Acoso laboral): 3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le permiten hablar.
- 120] LIPT (Acoso laboral): 4. Le gritan o le regañan en voz alta.
- 121] LIPT (Acoso laboral): 5. Critican continuamente su trabajo.
- 122] LIPT (Acoso laboral): 6. Critican continuamente su vida privada.
- 123] LIPT (Acoso laboral): 7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.
- 124] LIPT (Acoso laboral): 8. Se le amenaza verbalmente.
- 125] LIPT (Acoso laboral): 9. Recibe escritos y notas amenazadoras.
- 126] LIPT (Acoso laboral): 10. Se le niega contacto, con miradas y gestos de rechazo, desdén o menosprecio, o ni siquiera le miran.
- 127] LIPT (Acoso laboral): 11. Se le niega contacto ignorando su presencia, no respondiendo a sus comentarios ni preguntas, dirigiendo a terceras personas comentarios que en realidad son para usted.
- *128] LIPT (Acoso laboral): - **LIMITACIÓN COMUNICACIÓN** - Suma de las respuestas 1 a 11 del test de Leymann
- 129] LIPT (Acoso laboral): 12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted,
- 130] LIPT (Acoso laboral): 13. No consigue hablar con nadie todos le evitan.
- 131] LIPT (Acoso laboral): 14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.
- 132] LIPT (Acoso laboral): 15. Se prohíbe a sus compañeros que hablen con usted.
- 133] LIPT (Acoso laboral): 16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.
- *134] LIPT (Acoso laboral): - **LIMITACIÓN CONTACTO SOCIAL** - Suma de las respuestas 12-16 del test de Leymann
- 135] LIPT (Acoso laboral): 17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas
- 136] LIPT (Acoso laboral): 18. Difunden rumores falsos o infundados sobre usted.
- 137] LIPT (Acoso laboral): 19. Le ridiculizan, se burlan de usted.
- 138] LIPT (Acoso laboral): 20. Le tratan como si fuera un enfermo mental, o lo dan a entender.
- 139] LIPT (Acoso laboral): 21. Le sugieren que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.
- 140] LIPT (Acoso laboral): 22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.
- 141] LIPT (Acoso laboral): 23. Imitan su forma de andar, su voz o sus gestos para ponerle en ridículo.
- 142] LIPT (Acoso laboral): 24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.
- 143] LIPT (Acoso laboral): 25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.
- 144] LIPT (Acoso laboral): 26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.
- 145] LIPT (Acoso laboral): 27. Le asignan un trabajo humillante.
- 146] LIPT (Acoso laboral): 28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionado.
- 147] LIPT (Acoso laboral): 29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.
- 148] LIPT (Acoso laboral): 30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.
- 149] LIPT (Acoso laboral): 31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.
- *150] LIPT (Acoso laboral): - **DESPRESTIGIO PERSONAL** - Suma de las respuestas 17-31 del test de Leymann
- 151] LIPT (Acoso laboral): 32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.
- 152] LIPT (Acoso laboral): 33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.
- 153] LIPT (Acoso laboral): 34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.
- 154] LIPT (Acoso laboral): 35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.
- 155] LIPT (Acoso laboral): 36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.
- 156] LIPT (Acoso laboral): 37. Le obligan a realizar tareas humillantes.
- 157] LIPT (Acoso laboral): 38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.
- *158] LIPT (Acoso laboral): - **DESPRESTIGIO PROFESIONAL** - Suma de las respuestas 32-38 del test de Leymann
- 159] LIPT (Acoso laboral): 39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.
- 160] LIPT (Acoso laboral): 40. Le amenazan con violencia física.
- 161] LIPT (Acoso laboral): 41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.
- 162] LIPT (Acoso laboral): 42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.
- 163] LIPT (Acoso laboral): 43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.
- 164] LIPT (Acoso laboral): 44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.



- 165] LIPT (Acoso laboral): 45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.
- *166] LIPT (Acoso laboral): - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD - Suma de las respuestas 39-45 del test de Leymann
- 167] LIPT (Acoso laboral): 46. Ocasianan daños en sus pertenencias o en su vehículo.
- 168] LIPT (Acoso laboral): 47. Ocasianan daños en útiles de trabajos necesarios e importantes para su cometido.
- 169] LIPT (Acoso laboral): 48. Le sustraen algunas de sus pertenencias.
- 170] LIPT (Acoso laboral): 49. Le sustraen algunos de sus útiles de trabajo.
- 171] LIPT (Acoso laboral): 50. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificárselo ni concederle oportunidad para defenderse.
- 172] LIPT (Acoso laboral): 51. Las personas que le apoyan son amenazadas.
- 173] LIPT (Acoso laboral): 52. Las personas que le apoyan reciben ofertas para que se aparten de usted.
- 174] LIPT (Acoso laboral): 53. Interceptan su correspondencia.
- 175] LIPT (Acoso laboral): 54. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.
- 176] LIPT (Acoso laboral): 55. Pierden y olvidan sus encargos o encargos para usted.
- 177] LIPT (Acoso laboral): 56. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.
- 178] LIPT (Acoso laboral): 57. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.
- 179] LIPT (Acoso laboral): 58. Exageran sus fallos y errores.
- 180] LIPT (Acoso laboral): 59. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.
- *181] LIPT (Acoso laboral): - OTRAS CONDUCTAS - Suma de los valores 46-59 del test de Leymann
- *182] LIPT (Acoso laboral): - IGAP GLOBAL - Suma de los valores 1-59 del test de Leymann (excluyendo los valores parciales)
- *183] LIPT (Acoso laboral): - IGAP - Suma de los valores 1-59 del test de Leymann dividido por el total de ítems (59)
- *184] LIPT (Acoso laboral): - NEAP - N° Estrategias de Acoso Psicológico (suma de los ítems cuyo valor es mayor de 1)
- *185] LIPT (Acoso laboral): - IMAP - Intensidad media de las actividades de Acoso referidas (suma de los valores de los ítems superiores a 1; dividido por NEAP)
- 7. Personalidad (E6)**
- 186] Personalidad: 1. Tiende a reducir sus amistades a un grupo escogido: PUNTUACIÓN INVERSA
- 187] Personalidad: 2. Es Vd. rápido y seguro en sus actos
- 188] Personalidad: 3. Responde Vd. con dureza cuando alguien le ataca.....
- 189] Personalidad: 4. Deja Vd. para mañana lo que podría hacer hoy.....
- 190] Personalidad: 5. Se enfurece alguna vez.....
- 191] Personalidad: 6. Suelen ocurrírsele las respuestas cuando ya ha pasado la ocasión: PUNTUACION INVERSA
- 192] Personalidad: 7. Tiende a ser escrupuloso en el cumplimiento de sus obligaciones.....
- 193] Personalidad: 8. Es propenso a cambiar de humor sin causa justificada: PUNTUACION INVERSA
- 194] Personalidad: 9. Le critican más de lo que merece.....
- 195] Personalidad: 10. Modestia aparte, se juzga Vd. superior a la mayoría de la gente.....
- 196] Personalidad: 11. Se siente a veces deprimido y cansado, sin ninguna razón determinada: PUNTUACION INVERSA
- 197] Personalidad: 12. Tiene Vd. a veces pensamientos o deseos que le avergonzarían si se supieran...
- 198] Personalidad: 13. Suele decir la última palabra en las discusiones PUNTUACIÓN INVERSA
- 199] Personalidad: 14. Se conduce con igual corrección en su casa que en visita: PUNTUACIÓN INVERSA
- 200] Personalidad: 15. Le gusta meterse en asuntos que requieren energía y rapidez de acción.....
- 201] Personalidad: 16. Cree que es imposible confiar de verdad en nadie.....
- 202] Personalidad: 17. Suele tener un humor bastante igual.....
- 203] Personalidad: 18. Presume a veces más de lo debido.....
- 204] Personalidad: 19. Le gusta dirigir grupos, reuniones, etc.....
- 205] Personalidad: 20. Cree que al que destaca, en seguida tratan de hundirlo.....
- 206] Personalidad: 21. Llega alguna vez tarde a su trabajo.....
- 207] Personalidad: 22. Le gusta tener muchas relaciones sociales.....
- 208] Personalidad: 23. Le gusta ajustar su vida a ideales y normas fijas.....
- 209] Personalidad: 24. Es Vd. inflexible cuando tiene la razón.....
- 210] Personalidad: 25. Le gusta permanecer en segundo término en fiestas y reuniones públicas: PUNTUACION



INVERSA

211] Personalidad: 26. Hay noches en que las preocupaciones le tienen despierto mucho tiempo: PUNTUACION INVERSA

212] Personalidad: 27. Entre las personas que conoce, hay alguna que le sea profundamente antipática

213] Personalidad: 28. Por lo general, es Vd. quien da el primer paso para entablar una nueva amistad

214] Personalidad: 29. Se le ha criticado más de lo debido.....

215] Personalidad: 30. Cuando se le mete algo en la cabeza, trata por todos los medios de realizarlo

216] Personalidad: 31. Se le va a veces la imaginación, de forma que pierde el hilo de lo que está haciendo o diciendo:

PUNTUACIÓN INVERSA

217] Personalidad: 32. Ha recaudado alguna vez fondos para una causa que le interese: PUNTUACIÓN INVERSA

*218] Personalidad: - EXTRAVERSIÓN: Suma valores test personalidad preguntas 1-6-7-15-19-22-25 y 28.

*219] Personalidad: - PARANOIDISMO: Suma valores test personalidad preguntas 3-9-10-16-20-24-29-30

*220] Personalidad: - CONTROL: Suma valores test personalidad preguntas 2-8-11-13-17-23-26-31

*221] Personalidad: - SINCERIDAD: Suma valores test personalidad preguntas 4-5-12-14-18-21-27-32.

8. Autoconcepto (E7)

222] Autoconcepto: 1. Es difícil para mí mantener los amigos (as): PUNTUACIÓN INVERSA

223] Autoconcepto: 2. Me pongo nervioso(a) cuando me llama algún superior: PUNTUACION INVERSA

224] Autoconcepto: 3. Digo la verdad aunque me perjudique.....

225] Autoconcepto: 4. Tengo buenas ideas.....

226] Autoconcepto: 5. Mi familia me considera alguien importante.....

227] Autoconcepto: 6. Cuando creo que no me he comportado adecuadamente en mi trabajo me siento disgustado(a):

PUNTUACION INVERSA

228] Autoconcepto: 7. Me desanimo cuando algo me sale mal: PUNTUACION INVERSA

229] Autoconcepto: 8. Hago bien mi trabajo.....

230] Autoconcepto: 9. Me avergüenzo de muchas cosas que hago: PUNTUACION INVERSA

231] Autoconcepto: 10. Puedo dibujar bien.....

232] Autoconcepto: 11. Soy lento(a) terminar los trabajos: PUNTUACIÓN INVERSA

233] Autoconcepto: 12. Soy nervioso (a): PUNTUACION INVERSA

234] Autoconcepto: 13. Me pongo nervioso(a) cuando hablo en público: PUNTUACION INVERSA

235] Autoconcepto: 14. Hago cosas a mano muy bien.....

236] Autoconcepto: 15. Me preocupo mucho por todo: PUNTUACION INVERSA

237] Autoconcepto: 16. Me gusta mi forma de ser.....

238] Autoconcepto: 17. Con frecuencia soy voluntario(a) en algunos trabajos.....

239] Autoconcepto: 18. Duermo bien por la noche.....

240] Autoconcepto: 19. Detesto el trabajo: PUNTUACIÓN INVERSA

241] Autoconcepto: 20. Mis jefes me consideran inteligente y trabajador (a).....

242] Autoconcepto: 21. Tengo muchos amigos (as).....

243] Autoconcepto: 22. Soy un hombre/mujer alegre

244] Autoconcepto: 23. Soy torpe en muchas cosas: PUNTUACION INVERSA

245] Autoconcepto: 24. Me gustan las peleas y las riñas: PUNTUACIÓN INVERSA

246] Autoconcepto: 25. La gente me tiene manía: PUNTUACIÓN INVERSA

247] Autoconcepto: 26. Mi familia está decepcionada de mí: PUNTUACIÓN INVERSA

248] Autoconcepto: 27. Soy criticado (a) en casa: PUNTUACIÓN INVERSA

249] Autoconcepto: 28. Olvido pronto lo que aprendo: PUNTUACIÓN INVERSA

250] Autoconcepto: 29. Consigo fácilmente amigo.....

251] Autoconcepto: 30. Pierdo mi paciencia fácilmente: PUNTUACIÓN INVERSA

252] Autoconcepto: 31. Trabajo mucho en mi empresa.....

253] Autoconcepto: 32. Comparto con mis compañeros/as de trabajo actividades de ocio ...

254] Autoconcepto: 33. Tengo miedo de algunas cosas: PUNTUACION INVERSA

255] Autoconcepto: 34. Me enfado si los demás no hacen lo que yo digo: PUNTUACIÓN INVERSA.

256] Autoconcepto: 35. Soy violento(a) con mis amigos (as) y familiares: PUNTUACIÓN INVERSA

257] Autoconcepto: 36. Soy honrado (a) con los demás y conmigo mismo.....



*258] Autoconcepto: - AUTOCONCEPTO LABORAL - Suma de los valores de los ítems 3-10-11-14-17-19-20-28-31-32 y 36.

*259] Autoconcepto: - AUTOCONCEPTO SOCIAL - Suma de los valores de los ítems 1-16-21-22-25 y 29.

*260] Autoconcepto: - AUTOCONCEPTO FAMILIAR - Suma de los valores de los ítems 5-24-26-27-30-34 y 35.

*261] Autoconcepto: - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL - Suma de los valores de los ítems 2-3-4-6-7-9-12-13-15-18-23 y 33.

9. Adaptación (E8)

262] Adaptación: 1). Suelo tener mala suerte en todo. PUNTUACION INVERSA

263] Adaptación: 2). Me equivoco muchas veces en lo que hago. PUNTUACION INVERSA

264] Adaptación: 3). Encuentro pocas ocasiones de demostrar lo que valgo. PUNTUACION INVERSA

265] Adaptación: 4). Si fracaso en algo una vez, es difícil que vuelva a intentarlo. PUNTUACION INVERSA

266] Adaptación: 5). Hablando sinceramente, el porvenir me da miedo. PUNTUACIÓN INVERSA

267] Adaptación: 6). Envidia a los que son más inteligentes que yo. PUNTUACIÓN INVERSA

268] Adaptación: 7). Estoy satisfecho con mi estatura.

269] Adaptación: 8). Si eres hombre: preferirías ser mujer. Si eres mujer: preferirías ser hombre. PUNTUACIÓN INVERSA

270] Adaptación: 9). Mis jefes me tratan como si fuera un inútil. PUNTUACIÓN INVERSA

271] Adaptación: 10). Me distancio de los demás. PUNTUACIÓN INVERSA

272] Adaptación: 11). En mi casa me exigen mucho más que a los demás. PUNTUACIÓN INVERSA

273] Adaptación: 12). Me siento satisfecho con mi familia aunque no los considere muy competentes.

274] Adaptación: 13). Me avergüenza decir la profesión de mi pareja (marido, mujer) o de mis padres, o de mi hermano/a. PUNTUACIÓN INVERSA

275] Adaptación: 14). Me gusta oír como hablan mis familiares (mujer, marido, hermanos, padres,...) con los demás.

276] Adaptación: 15). Mi familia da importancia a las cosas que hago.

277] Adaptación: 16). Me siento satisfecho de pertenecer a mi familia.

278] Adaptación: 17). Cuando mis familiares me llaman la atención casi siempre tienen razón.

279] Adaptación: 18). La mayor parte de las veces mis familiares se enfadan por algo que les sucede a ellos, no por lo que haya hecho yo. PUNTUACIÓN INVERSA

280] Adaptación: 19). Mi familia cuando me llama al orden es sin motivo. PUNTUACIÓN INVERSA

281] Adaptación: 20). Sufro por no poder conseguir llevar a mi casa mayores ingresos. PUNTUACIÓN INVERSA

282] Adaptación: 21). En el trabajo aprendo muchas cosas sin valor. PUNTUACIÓN INVERSA

283] Adaptación: 22). En el trabajo se dedica mucho tiempo a algunas cosas sin interés, olvidando otros temas que interesan más. PUNTUACIÓN INVERSA

284] Adaptación: 23). La forma y los horarios de trabajo los deberían organizar los propios trabajadores. PUNTUACIÓN INVERSA

285] Adaptación: 24). Todo lo que se hace en el trabajo es importante.

286] Adaptación: 25). Se trabaja con demasiada variabilidad y a veces no está claro como hay que hacer el trabajo. PUNTUACIÓN INVERSA

287] Adaptación: 26). En el trabajo se realizan muchas tareas que no sirven para nada. PUNTUACIÓN INVERSA

288] Adaptación: 27). La disciplina en el trabajo es demasiado dura. PUNTUACIÓN INVERSA

289] Adaptación: 28). Lo que nos enseñaron cuando estudiábamos es tan teórico que no sirve para nada. PUNTUACIÓN INVERSA

290] Adaptación: 29). Mis superiores me llaman la atención sin razón y sin permitir que se les explique lo que ha sucedido. PUNTUACIÓN INVERSA

291] Adaptación: 30). En el trabajo tratan a unos mucho mejor que a otros. PUNTUACIÓN INVERSA

292] Adaptación: 31). Los superiores juzgan mal a los trabajadores, por no conocerlos más y mejor fuera del ambiente laboral. PUNTUACION INVERSA

293] Adaptación: 32). En las discusiones casi siempre tengo yo la razón.

294] Adaptación: 33). Estoy seguro de que encontraré otro puesto de trabajo que me guste más.

295] Adaptación: 34). Se deberían aprender en la formación continuada materias más útiles y que estén más al día. PUNTUACIÓN INVERSA

296] Adaptación: 35). Mis superiores se comportan de forma poco educada. PUNTUACIÓN INVERSA

297] Adaptación: 36). Me gusta ayudar a los demás en sus problemas, aunque me cause molestias hacerlo.

298] Adaptación: 37). Tengo más éxito que mis compañeros en las relaciones con las personas del sexo opuesto.



- 299] Adaptación: 38). Entablo conversación con cualquier persona fácilmente.
- 300] Adaptación: 39). Me gusta que me considere una persona con la que hay que contar siempre.
- 301] Adaptación: 40). Siento que formo parte de la sociedad.
- 302] Adaptación: 41). Tengo amigos en todas partes.
- 303] Adaptación: 42). A menudo me siento realmente fracasado. PUNTUACIÓN INVERSA
- 304] Adaptación: 43). Si volviera a vivir, haría muchas cosas de manera distinta a como las he hecho. PUNTUACIÓN INVERSA
- 305] Adaptación: 44). Con frecuencia me siento incapaz de seguir estudiando o trabajando sin saber por qué. PUNTUACIÓN INVERSA
- 306] Adaptación: 45). Muchas veces me digo a mi mismo: ¡qué tonto he sido!, después de haber hecho un favor o prometido algo. PUNTUACIÓN INVERSA
- 307] Adaptación: 46). Muchas veces pienso que no me consideran una persona, sino un número. PUNTUACIÓN INVERSA
- 308] Adaptación: 47). Mis compañeros de trabajo me hacen caso siempre.
- 309] Adaptación: 48). Tengo problemas en casa porque son demasiado exigentes con los horarios. PUNTUACIÓN INVERSA
- 310] Adaptación: 49). Alguna vez he pensado en irme de casa. PUNTUACIÓN INVERSA
- 311] Adaptación: 50). Me intranquiliza lo que opinen de mi los demás. PUNTUACIÓN INVERSA
- 312] Adaptación: 51). Cuando tengo que hablar ante los demás paso mal rato, aunque sepa bien lo que tengo que decir. PUNTUACIÓN INVERSA.
- 313] Adaptación: 52). Mi pareja soluciona correctamente los asuntos familiares.
- 314] Adaptación: 53). En general estoy de acuerdo con la forma de actuar de mis familiares.
- 315] Adaptación: 54). Mi familia es poco comprensiva conmigo. PUNTUACIÓN INVERSA
- 316] Adaptación: 55). Mis familiares son muy exigentes. PUNTUACIÓN INVERSA
- 317] Adaptación: 56). Mi familia limita demasiado mis actividades. PUNTUACIÓN INVERSA
- 318] Adaptación: 57). Mis familiares riñen mucho entre ellos. PUNTUACIÓN INVERSA
- 319] Adaptación: 58). El ambiente de mi casa es desagradable o triste. PUNTUACIÓN INVERSA
- 320] Adaptación: 59). Mis padres tratan (o trataban) a mis hermanos mejor que a mí. PUNTUACIÓN INVERSA
- 321] Adaptación: 60). Mi familia exige de mí mejores resultados de los que puedo conseguir. PUNTUACIÓN INVERSA
- 322] Adaptación: 61). Mis familiares me dan poca libertad. PUNTUACIÓN INVERSA
- 323] Adaptación: 62). Los superiores conocen a fondo lo que proponen o explican.
- 324] Adaptación: 63). Me gusta el sitio donde trabajo.
- 325] Adaptación: 64). El lugar de trabajo es demasiado pequeño para los que somos. PUNTUACIÓN INVERSA
- 326] Adaptación: 65). El lugar de trabajo me parece un lugar agradable.
- 327] Adaptación: 66). La documentación que uso en el trabajo es clara e interesante
- 328] Adaptación: 67). En el trabajo me hacen poner confianza en mi mismo.
- 329] Adaptación: 68). La experiencia enseña más que el colegio.
- 330] Adaptación: 69). En el trabajo se pierde demasiado tiempo. PUNTUACIÓN INVERSA
- 331] Adaptación: 70). Al formarnos deberían enseñarnos a pensar, en lugar de obligarnos a memorizar.
- 332] Adaptación: 71). Presto de buena gana cosas a mis amigos/as (libros, discos, dinero, etc...).
- 333] Adaptación: 72). Me parece que mis amigos/as abusan de que soy demasiado bueno/a. PUNTUACIÓN INVERSA
- 334] Adaptación: 73). Estar donde haya mucha gente reunida.
- 335] Adaptación: 74). Participar en las actividades de grupos organizados.
- 336] Adaptación: 75). Hacer excursiones en solitario. PUNTUACIÓN INVERSA
- 337] Adaptación: 76). Participar en discusiones
- 338] Adaptación: 77). Asistir a fiestas con mucha gente.
- 339] Adaptación: 78). Ser el que lleva la voz cantante en las reuniones.
- 340] Adaptación: 79). Organizar juegos en grupos.
- 341] Adaptación: 80). Recibir muchas invitaciones.
- 342] Adaptación: 81). Ser el que habla en nombre del grupo.
- 343] Adaptación: 82). Que tus compañeros se conviertan fuera del trabajo en amigos tuyos.



- 344] Adaptación: 83). Te consideran poco importante. PUNTUACIÓN INVERSA
- 345] Adaptación: 84). Eres poco popular entre los amigos. PUNTUACIÓN INVERSA
- 346] Adaptación: 85). Eres demasiado tímido. PUNTUACIÓN INVERSA
- 347] Adaptación: 86). Te molesta no ser más guapo y atractivo. PUNTUACIÓN INVERSA
- 348] Adaptación: 87). Te fastidia pertenecer a una familia más pobre que la de otro compañero. PUNTUACIÓN INVERSA
- 349] Adaptación: 88). Estás enfermo más veces que otro. PUNTUACION INVERSA
- 350] Adaptación: 89). Estás de acuerdo con que hay que cumplir las normas de convivencia.
- 351] Adaptación: 90). Eres poco ingenioso y brillante en la conversación. PUNTUACIÓN INVERSA
- 352] Adaptación: 91). Tienes poca voluntad para cumplir lo que propones. PUNTUACIÓN INVERSA
- 353] Adaptación: 92). Te molesta que los demás se fijen en ti. PUNTUACIÓN INVERSA.
- 354] Adaptación: 93). Tus familiares se interesan por tus cosas.
- 355] Adaptación: 94). Tus familiares te dejan decidir libremente.
- 356] Adaptación: 95). Admiras las cualidades de las demás personas de tu familia.
- 357] Adaptación: 96). Estás seguro de que tus familiares te tienen un gran cariño.
- 358] Adaptación: 97). Tus familiares te ayudan a realizarte.
- 359] Adaptación: 98). Tus familiares no te influyen para poder elegir libremente a tus amigos/as.
- 360] Adaptación: 99). Estás convencido de que tu familia aprueba lo que haces.
- 361] Adaptación: 100). Te sientes unido a tu familia.
- 362] Adaptación: 101). Crees que, a pesar de todo lo que se diga, los padres comprenden bien a los hijos.
- 363] Adaptación: 102). Tu padre o madre te parece un ejemplo a imitar.
- 364] Adaptación: 103). El comportamiento de tus superiores contigo es justo
- 365] Adaptación: 104). Has observado que en el trabajo tratan mejor a los más simpáticos y más importantes. PUNTUACIÓN INVERSA
- 366] Adaptación: 105). Piensas que tus superiores tratan de influir demasiado en ti, restándote libertad de decisión. PUNTUACIÓN INVERSA
- 367] Adaptación: 106). Tus jefes se preocupan mucho de ti
- 368] Adaptación: 107). Estás convencido que, en general, los superiores actúan de la forma más conveniente para los trabajadores
- 369] Adaptación: 108). Tus compañeros de trabajo te ayudan cuando tienes que hacer algo y no te da tiempo a terminarlo
- 370] Adaptación: 109). Te gustaría cambiar de trabajo. PUNTUACIÓN INVERSA
- 371] Adaptación: 110). Tienen razón los que dicen que esta vida es un asco. PUNTUACIÓN INVERSA
- 372] Adaptación: 111). Te gusta que la gente te pregunte por tus cosas
- 373] Adaptación: 112). Confías en tus compañeros de trabajo
- 374] Adaptación: 113). Te gusta que los demás demuestren que creen en tu opinión
- 375] Adaptación: 114). Formas parte de un club (o asociación, o grupo de amigos habitual,...)
- 376] Adaptación: 115). Eres uno de los/las más populares en tu trabajo
- 377] Adaptación: 116). Te gusta organizar los planes y actividades de tu grupo de amigos
- 378] Adaptación: 117). Te gusta participar en actividades con mucha gente
- 379] Adaptación: 118). Organizas reuniones con cualquier pretexto
- 380] Adaptación: 119). En las fiestas te unes al grupo más animado
- 381] Adaptación: 120). Cuando vas de viaje entablas conversación fácilmente con las personas que van a tu lado
- 382] Adaptación: 121). Te gusta estar solo mucho tiempo. PUNTUACIÓN INVERSA
- 383] Adaptación: 122). Prefieres quedarte en tu cuarto leyendo u oyendo música, a reunirte con tu familia a ver la televisión o comentar cosas. PUNTUACION INVERSA
- 384] Adaptación: 123). Te molesta no tener libertad y medios para vivir de otra forma. PUNTUACIÓN INVERSA
- *385] Adaptación: - ADAPTACIÓN PERSONAL: Suma de los valores de los ítems: 1-10; 42-51 y 83-92.
- *386] Adaptación: - ADAPTACIÓN FAMILIAR: Suma de los valores de los ítems: 11-20; 52-61 y 93-102.
- *387] Adaptación: - ADAPTACIÓN LABORAL: Suma de los valores de los ítems: 21-31; 62-72 y 103-113.
- *388] Adaptación: - ADAPTACIÓN SOCIAL: Suma de los valores de los ítems: 32-41; 73-82 y 114-123.

10. Descriptivos analíticos sanguíneos



- 389] Analítica: Eritrocitos - Glóbulos rojos (millones)
- 390] Analítica: Hemoglobina - Hemoglobina, gr/dl
- 391] Analítica: Hematocrito - % Hematocrito
- 392] Analítica: VCM - en fL
- 393] Analítica: HCM - en pg
- 394] Analítica: CHCM - en g/dL
- 395] Analítica: Leucocitos - Glóbulos blancos (miles)
- 396] Analítica: Neutrófilos - %
- 397] Analítica: Linfocitos - %
- 398] Analítica: Monocitos - %
- 399] Analítica: Eosinófilos - %
- 400] Analítica: Basófilos - %
- 401] Analítica: Plaquetas - en miles
- 402] Analítica: VPM – fL
- 403] Analítica: VSG - Velocidad Sedimentación globular (en mm/h)
- 404] Analítica: Tiempo de Protrombina - en segundos
- 405] Analítica: Actividad de Protrombina - %
- 406] Analítica: INR - Ratio Internacional
- 407] Analítica: TTPa - en segundos
- 408] Analítica: Fibrinógeno – mg/dL
- 409] Analítica: Glucemia - mg/dL
- 410] Analítica: Urea - mg/dL
- 411] Analítica: Creatinina - mg/dL
- 412] Analítica: Urico - mg/dL
- 413] Analítica: BilirrubTOT - mg/dL
- 414] Analítica: BilirrubDIR - mg/dL
- 415] Analítica: BilirrubIND - mg/dL
- 416] Analítica: GOT - U/L
- 417] Analítica: GPT - U/L
- 418] Analítica: GGT - U/L
- 419] Analítica: Amilasa - U/L
- 420] Analítica: FosfatasaAlcalina - UI/L
- 421] Analítica: Proteina C reactiva - mg/dL
- 422] Analítica: Factor Reumatoide - UI/mL
- 423] Analítica: ASLO - UI/mL
- 424] Analítica: CK - UI/L
- 425] Analítica: SODIO - mmol/L
- 426] Analítica: POTASIO - mmol/L
- 427] Analítica: CLORO - mmol/L
- 428] Analítica: HIERRO – microg/L
- 429] Analítica: FERRITINA - ng/ml
- 430] Analítica: TRANSFERRINA - mg/dL
- 431] Analítica: Saturación de Transferrina - %
- 432] Analítica: TRIGLICER – mg/dL
- 433] Analítica: COLTOT - mg/dL
- 434] Analítica: HDLCOL - mg/dL
- 435] Analítica: LDLCOL - mg/dL
- *436] Analítica: CASTELLI - Ratio (ColTot/HdlCol)
- 437] Analítica: Proteinas Totales – g/dL
- 438] Analítica: Densidad ORINA - x 1.000
- 439] Analítica: pH orina -



440] Analítica: Leucocitos ORINA - /micro litro
441] Analítica: Nitritos -
442] Analítica: Proteínas ORINA - mg/dL
443] Analítica: Glucosuria - mg/dL
444] Analítica: Cetonuria -
445] Analítica: Urobilinógeno - mg/dL
446] Analítica: Bilirrubina - mg/dL
447] Analítica: Hematíes ORINA - /microlitro
448] Analítica: SEDIMENTO -
449] Analítica: Tipo Sedimento –

[Su numeración (a la izquierda de cada una de ellas) será usada reiteradamente a lo largo de este trabajo, tal como citamos anteriormente, para facilitar su identificación inequívoca. La que tienen fondo verde son variables calculadas a partir de las de Cuestionario, y contienen una breve descripción del cálculo realizado].



Las 26 variables calculadas, ya separadas de las del resto de variables principales, son las siguientes:

Tabla 2. Las 26 variables calculadas.

*114] MBI: - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (Sumatorio de los valores de las respuestas 1-2-3-6-8-11-13-14 y 20)
*115] MBI: - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (Sumatorio de los valores de las respuestas 5-10-15-16 y 22)
*116] MBI: - LOGRO PROFESIONAL (Sumatorio de los valores de las respuestas 4-7-9-12-17-18-19 y 21)
*128] LIPT (Acoso laboral): - LIMITACION COMUNICACIÓN - Suma de las respuestas 1 a 11 del test de Leymann
*134] LIPT (Acoso laboral): - LIMITACION CONTACTO SOCIAL - Suma de las respuestas 12-16 del test de Leymann
*150] LIPT (Acoso laboral): - DESPRESTIGIO PERSONAL - Suma de las respuestas 17-31 del test de Leymann
*158] LIPT (Acoso laboral): - DESPRESTIGIO PROFESIONAL - Suma de las respuestas 32-38 del test de Leymann
*166] LIPT (Acoso laboral): - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD - Suma de las respuestas 39-45 del test de Leymann
*181] LIPT (Acoso laboral): - OTRAS CONDUCTAS - Suma de los valores 46-59 del test de Leymann
*182] LIPT (Acoso laboral): - IGAP GLOBAL - Suma de los valores 1-59 del test de Leymann (excluyendo los valores parciales)
*183] LIPT (Acoso laboral): - IGAP - Suma de los valores 1-59 del test de Leymann dividido por el total de ítems (59)
*184] LIPT (Acoso laboral): - NEAP - Nº Estrategias de Acoso Psicológico (suma de los ítems cuyo valor es mayor de 1)
*185] LIPT (Acoso laboral): - IMAP - Intensidad media de las actividades de Acoso referidas (suma de los valores de los ítems superiores a 1; dividido por NEAP)
*218] Personalidad: - EXTRAVERSIÓN: Suma valores test personalidad 1-6-7-15-19-22-25 y 28.
*219] Personalidad: - PARANOIDISMO: Suma valores test personalidad 3-9-10-16-20-24-29-30
*220] Personalidad: - CONTROL: Suma valores test personalidad 2-8-11-13-17-23-26-31
*221] Personalidad: - SINCERIDAD: Suma valores test personalidad 4-5-12-14-18-21-27-32.
*258] Autoconcepto: - AUTOCONCEPTO LABORAL - Suma de los valores de los ítems 3-10-11-14-17-19-20-28-31-32 y 36.
*259] Autoconcepto: - AUTOCONCEPTO SOCIAL - Suma de los valores de los ítems 1-16-21-22-25 y 29.
*260] Autoconcepto: - AUTOCONCEPTO FAMILIAR - Suma de los valores de los ítems 5-24-26-27-30-34 y 35.
*261] Autoconcepto: - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL - Suma de los valores de los ítems 2-3-4-6-7-9-12-13-15-18-23 y 33.
*385] Adaptación: - ADAPTACIÓN PERSONAL: Suma de los valores de los ítems: 1-10; 42-51 y 83-92.
*386] Adaptación: - ADAPTACIÓN FAMILIAR: Suma de los valores de los ítems: 11-20; 52-61 y 93-102.
*387] Adaptación: - ADAPTACIÓN LABORAL: Suma de los valores de los ítems: 21-31; 62-72 y 103-113.
*388] Adaptación: - ADAPTACIÓN SOCIAL: Suma de los valores de los ítems: 32-41; 73-82 y 114-123.
*436] Analítica: CASTELLI - Ratio (ColTot/HdlCol)

(Se han separado del grupo general de las variables utilizadas porque forman parte importante de este estudio. Todas ellas son cuantitativas y ocupan unos rangos que mostraremos más adelante)



Como se aprecia en las 2 tablas anteriores, la mayoría de las variables de Cuestionario (grupos 2 a 10) son cuantitativas (de escala, en términos estadísticos). Para las variables que describen la muestra (grupo 1. Descriptores muestrales) las hay del tipo escala (por ejemplo, Edad), y del tipo categórico nominal (por ejemplo, Centro de trabajo). Las del primer tipo describen una variable continua y las del segundo tipo una variable que adquiere valores discretos, en un número entre 2 (ejemplo, Estado Civil) y 8 (ejemplo, Puesto de trabajo). Las variables categóricas nominales dividen las posibles respuestas en grupos, pero sin que su orden tenga ninguna interpretación prevista. Así, la variable 3. Centro de trabajo, tiene como posibles respuestas los valores Hospital, Ambulatorio, Recinto, Otero, Tarajal, 061 y Almacén, sin que este orden indique ninguna prelación ni mayor peso para ninguna de estas respuestas. Son, simplemente, respuestas alternativas y, en este caso, incompatibles entre sí.

Existe un tercer tipo de variable denominadas categóricas ordinales, en las que el orden en que se presentan y utilizan las respuestas alternativas si que tiene importancia. Admiten respuestas del tipo poco, bastante, mucho, por ejemplo, entendiendo que bastante es más que poco y que mucho es más que bastante, por decirlo de otra manera, tiene más peso. Estas variables, que se presentan con frecuencia, son contempladas por las técnicas estadísticas como un tercer tipo, además de las de escala y las categóricas nominales, hasta el punto que en ocasiones son preferibles, por su facilidad de interpretación, a las variables de escala, más ricas en valores pero más confusas en ocasiones en relación con los mecanismos de generación de los procesos implicados en los modelos estadísticos tratados.

Nosotros hemos seleccionado algunas de las variables de escala de mayor interés por su influencia en el modelo planteado y hemos construido su contrapartida en las correspondientes variables categóricas ordinales. En total son 11 estas variables, y se muestran a continuación.

Además, para los dos grandes grupos de estimadores del estrés laboral, los de Desgaste profesional y los de Acoso moral estricto, hemos construido una variable categórica binomial; es decir, con sólo dos respuestas posibles (Si/No), que nos indican la pertenencia o no de cada voluntario a un grupo de riesgo desde el punto de vista de sus valoraciones en las variables de estrés laboral.

**Tabla 3. Variables categóricas calculadas**

Variables categóricas calculadas
precedidas de sus variables de escala de origen
Descriptores muestrales
4. Descr – Edad
4g. Descr - Edad (grupos)
15. Descr - Antigüedad global
15g. Descr - Antigüedad global (grupos)
16. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo
16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)
Generales (E2)
53. Gral. E2 - Número de Cigarrillos al día
53g. Gral. E2 - Número de Cigarrillos al día (grupos)
Estrés laboral - Desgaste profesional - Burnout - MBI (E4)
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL
114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos)
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA
115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA (grupos)
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL
116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos)
501. Desgaste profesional (s/n)
Estrés laboral - Acoso moral estricto Mobbing- LIPT (E5)
128. LIPT E5 - LIMITACIÓN COMUNICACIÓN
128g. LIPT E5 - LIMITACIÓN COMUNICACIÓN (grupos)
134. LIPT E5 - LIMITACIÓN CONTACTO SOCIAL
134g. LIPT E5 - LIMITACIÓN CONTACTO SOCIAL (grupos)
150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL
150g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL (grupos)
158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL
158g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL (grupos)
502. Acoso moral estricto (s/n)

[Las 11 variables categóricas ordinales (precedidas de sus variables de escala de origen) y las 2 variables categóricas dicotómicas calculadas]

Los nombres de las variables categóricas ordinales proceden de los de las variables de escala correspondientes, añadiendo una g después del número de la variable (g de grupo) y la palabra grupos al final y entre paréntesis. Así es fácil su localización cuando se selecciona de una lista para aplicarle un algoritmo estadístico y cuando se imprime como parte de unos resultados.



Para las dos variables categóricas dicotómicas hemos creado nombres nuevos que recuerdan al grupo de Estrés laboral al que pertenecen sus variables de escala de origen (501. Desgaste profesional (s/n) y 502. Acoso moral estricto (s/n)).

En el siguiente apartado mostraremos como hemos construido estas variables.

La tabla que sigue contiene las variables que denominamos Variables principales, y que usaremos con mayor frecuencia para la cuantificación estadística de los datos. Tienen tres procedencias:

1. Las variables de cuestionario, respondidas directamente por los encuestados (por ejemplo, 4. Descr. Edad)
2. Las variables de escala calculadas (por ejemplo, 114. MBI E4 – AGOTAMIENTO EMOCIONAL)
3. Las variables categóricas ordinales calculadas [por ejemplo, 4g. Descr. Edad (grupos)]
4. Las variables categóricas binomiales calculadas (por ejemplo, 501. Desgaste profesional)

Tabla 4. Variables principales

Las 74 variables usadas

Variables de cuestionario
Variables calculadas de nivel 1
Variables calculadas de nivel 2

Descriptivas	FICHA_1	001. Descr - N.ficha	Ordinal
	FECHA_2	002. Descr - Fecha	Escala
	CENTRO_3	003. Descr - Centro de trabajo	Nominal
	EDAD_4	004. Descr - Edad	Escala
	EDAD_4_g	004g. Descr - Edad (grupos)	Ordinal
	GENERO_5	005. Descr - Género	Nominal
	ESTADOCIVIL_6	006. Descr - Estado Civil	Nominal
	LUGARNACIMIENTO_7	007. Descr - Lugar de nacimiento	Nominal
	NACIONALIDAD_8	008. Descr - Nacionalidad	Nominal
	RELIGION_9	009. Descr - Religión	Nominal
	PUESTOTRABAJO_10	010. Descr - Puesto de Trabajo	Nominal
	FIJEZA_11	011. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	Nominal
	TURNICIDAD_12	012. Descr - Turnicidad	Nominal
	GRUPO_13	013. Descr - Grupo Administrativo	Nominal
	COINCIDE domicilio_14	014. Descr - Coinciden domicilio laboral y familiar	Nominal



	ANTIGÜEDADglobal_15	015. Descr - Antigüedad global	Escala
	ANTIGÜEDADglobal_g_15	015g. Descr - Antigüedad global (grupos)	Ordinal
	ANTIGÜEDADpuesto_16	016. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo	Escala
	ANTIGÜEDADpuesto_g_16	016g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)	Ordinal
Generales	FUMADOR_52	052. Gral E2 - ¿Es fumador?	Nominal
	NUMEROcigarrillosDÍA_53	053. Gral E2 - Número de Cigarrillos al día	Escala
	NUMEROcigarrillosDÍA_53_g	053g. Gral E2 - Número de Cigarrillos al día (grupos)	Ordinal
	SiFuma_Cig_54	054. Gral E2 - Si fuma, cigarrillos/día	Escala
	SiFuma_Cig_54_g	054g. Gral E2 - Si fuma, cigarrillos/día (grupos)	Ordinal
Desgaste	EMBI22_114	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Escala
	EMBI22_114_g	114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos)	Ordinal
	EMBIaE_115	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	Escala
	EMBIaE_115_g	115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos)	Ordinal
	EMBIp_116	116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	Escala
	EMBIp_116_g	116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos)	Ordinal
	DesgasteEstándar_sn_501	501. Desgaste profesional estándar (s/n)	Nominal
Acoso	LIMITACIONcomunicación_128	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	Escala
	LIMITACIONcomunicación_128_g	128g. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN (grupos)	Ordinal
	LIMITACIONcontactoSOCIAL_134	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	Escala
	LIMITACIONcontactoSOCIAL_134_g	134g. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL (grupos)	Ordinal
	DESPRESTIGIOpersonal_150	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	Escala
	DESPRESTIGIOpersonal_150_g	150g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL (grupos)	Ordinal
	DESPRESTIGIOprofesional_158	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	Escala
	DESPRESTIGIOprofesional_158_g	158g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL (grupos)	Ordinal
	COMPROMISOsaludIntegridad_166	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	Escala
	OTRASconductas_181	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	Escala
	IGAPsumaGLOBAL_182	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	Escala
	IGAP_183	183. LIPT E5 - IGAP	Escala
	NEAP_184	184. LIPT E5 - NEAP	Escala
	IMAP_185	185. LIPT E5 - IMAP	Escala
	AcosoEstricto_sn_502	502. Acoso moral estricto (s/n)	Nominal
	AcosoEstándar_sn_504	504. Acoso moral estándar (s/n)	Nominal
	EstrésEstricto_sn_510	510. Estrés laboral estricto (s/n)	Nominal
	EstrésEstricto_3cat_511	511. Estrés laboral estricto (3 cat.)	Ordinal
	EstrésEstricto_4cat_512	512. Estrés laboral estricto (4 cat.)	Nominal
	EstrésEstándar_sn_520	520. Estrés laboral estándar (s/n)	Nominal
Personalidad	PERSextraversión_218	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	Escala
	PERSparanoidismo_219	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	Escala
	PERScontrol_220	220. Pers E6 - CONTROL	Escala
	PERSsinceridad_221	221. Pers E6 - SINCERIDAD	Escala
Autoconcepto	AUTCLa_258	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	Escala
	AUTCSO_259	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	Escala
	AUTCFa_260	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	Escala
	AUTCEm_261	261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	Escala
Adaptación	ADAPPe_385	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	Escala
	ADAPFa_386	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	Escala
	ADAPLa_387	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	Escala
	ADAPSo_388	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	Escala
Analíticas	Leucocitos_395	395. Anl - Leucocitos Glóbulos blancos (miles)	Escala
	Plaquetas_401	401. Anl - Plaquetas (miles)	Escala
	VSG_403	403. Anl - VSG Velocidad Sedimentación globular (mm/h)	Escala
	Fibrinógeno_408	408. Anl - Fibrinógeno (mg/dL)	Escala



Glucemia_409	409. Anl - Glucemia (mg/dL)	Escala
ProteinaCreativa_421	421. Anl - ProteinaCreativa (mg/dL)	Escala
FactorReumatoide_422	422. Anl - Factor Reumatoide (UI/mL)	Escala
LDLCOL_435	435. Anl - LDLCOL (mg/dL)	Escala
CASTELLI_436	436. Anl - CASTELLI Ratio (ColTot/HdlCol)	Escala

La tercera columna contiene los nombres utilizados en la mayoría de ocasiones para presentar los resultados (Etiqueta). La segunda columna (Nombre) refleja los nombres internos de las mismas variables dentro del paquete estadístico utilizado. Lo incluimos aquí ya que es el que se presenta como parte del resultado en algunos algoritmos concretos. La tercera columna (Medida) describe el tipo de variable: Nominal es el que hemos denominado como variable categórica nominal, Escala corresponde a variables de escala, y Ordinal a variables categóricas ordinales.

En esta tabla las variables marcadas con negrita serán definidas en apartados posteriores, a medida que se vayan utilizando: son variables calculadas a partir de las variables de cuestionario.



I.5.3.3.2. Las escalas

La siguiente tabla refleja las respuestas exactas que se admiten para las variables cualitativas (o categóricas), tanto para las categóricas nominales como para las categóricas ordinales.

Tabla 5. Escalas utilizadas para las variables categóricas nominales y ordinales

Escalas	Variables nominales, ordinales y binarias				
3. Descr - Centro de trabajo	Hospital	Ambulatorio	Recinto	Otero 061	Tarajal Almacén
4g. Descr - Edad (grupos)	<= 36	37 - 42	43 - 47	=+48	
5. Descr - Género	Hombre	Mujer			
6. Descr - Estado Civil	Soltero	Casado	Separado	Divorciado	Viudo
7. Descr - Lugar de nacimiento	Ceuta	Andalucía	Resto España	Marruecos	Otros países
8. Descr - Nacionalidad	Española	Otras			
9. Descr - Religión	Musulmana	Cristiana	Judía	Otra	Ateo Agnóstico
10. Descr - Puesto de Trabajo	Medico	DUE	Aux. Enf. Oficios	Admvos Subalterno	Téc. Esp. Hostelería
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	Propietario	Interino	Contratado		
12. Descr - Turnicidad	Si	No			
13. Descr - Grupo Administrativo	A	B	C	D	E
14. Descr - Coinciden domicilio laboral y familiar	Si	No			
15g. Descr - Antigüedad global (grupos)	<= 11 -Bajo	12 - 16 - Medio	17+ -Alto		
16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)	<= 2 -Bajo	3 - 11-Medio	12+ -Alto		
52. Gral. E2 - ¿Es fumador?	Si	No			
53g. Gral. E2 - Número de Cigarrillos al día (grupos)	<= 0	1 - 5	6+		
114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos)	Bajo (<20)	Medio (20 a 26)	Alto (>26)		
115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos)	Bajo (<7)	Medio (7 - 8)	Alto (>8)		
116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos)	Bajo (<34)	Medio (34 - 39)	Alto (>39)		
128g. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN (grupos)	<= 11	12 - 20	21+		
134g. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL (grupos)	<= 6	7+			
150g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL (grupos)	<= 15	16 - 20	21+		
158g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL (grupos)	<= 7	8 - 10	11+		

Escalas categóricas utilizadas



Eliminando de esta tabla las que son variables de cuestionario, construimos la que se muestra a continuación.

Tabla 6. Escalas utilizadas para las variables categóricas calculadas.

Escalas de las variables categóricas calculadas				
4g. Descr - Edad (grupos)	<= 36	37 - 42	43 - 47	48+
15g. Descr - Antigüedad global (grupos)	<= 11 -Bajo	12 - 16 - Medio	17+ -Alto	
16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)	<= 2 -Bajo	3 - 11-Medio	12+ -Alto	
53g. Gral. E2 - Número de Cigarrillos al día (grupos)	<= 0	1 - 5	6+	
114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos)	Bajo (<19)	Medio (20 a 26)	Alto (>26)	
115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos)	Bajo (<6)	Medio (6-9)	Alto (>9)	
116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos)	Bajo (<34)	Medio (34 - 39)	Alto (>39)	
128g. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN (grupos)	<= 11	12 - 20	21+	
134g. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL (grupos)	<= 6	7+		
150g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL (grupos)	<= 15	16 - 20	21+	
158g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL (grupos)	<= 7	8 - 10	11+	

De estas variables calculadas, 11 son del tipo ordinal (las 11 primeras) y 2 son del tipo nominal (las 2 últimas), como ya se apuntó anteriormente. Las columnas 2 a 5 reflejan las posibles respuestas a cada una de estas variables, en cantidad entre 2 y 4.

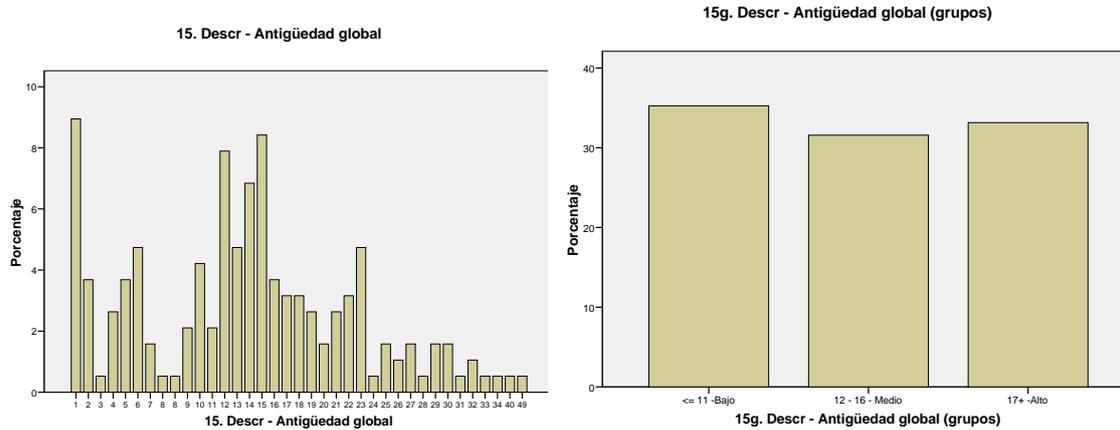
Ya se justificó en un apartado anterior la razón por la que hemos construido estas variables (del tipo categórico) a partir de las variables de formulario, del tipo escala: la interpretación de los resultados obtenidos al aplicar los correspondientes algoritmos de cálculo es más sencilla e intuitiva, a la vez que más potente en sus conclusiones.

Para su cálculo hemos aplicado diversos criterios, dependiendo del tipo de variable.



Para las variables 15g, 16g y 53g y todas las correspondientes al Acoso moral (128g, 134g, 150g y 158g) hemos dividido el rango total de cada variable en tres grupos de la forma más homogénea que ha sido posible. Veámoslo gráficamente.

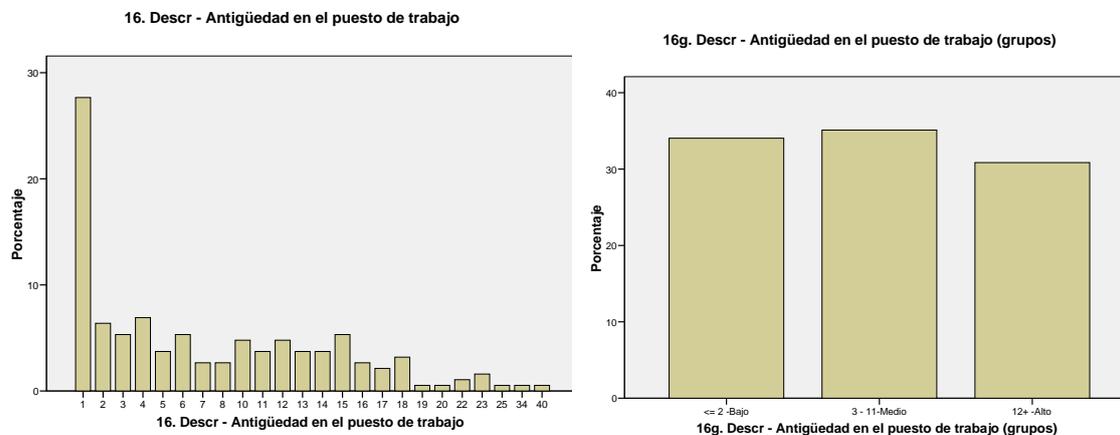
Tabla 7. Representación gráfica de las distribuciones para Antigüedad global.



Así, el primer grupo categórico de la variable 15. Descr. – Antigüedad global está delimitado por el valor 11. A esto se le denomina Punto de corte de la variable categórica construida. El grupo 2 abarca el rango 12 a 16, y el tercero el valor 17. Estos 3 valores son los que se reflejan en la tabla correspondiente.

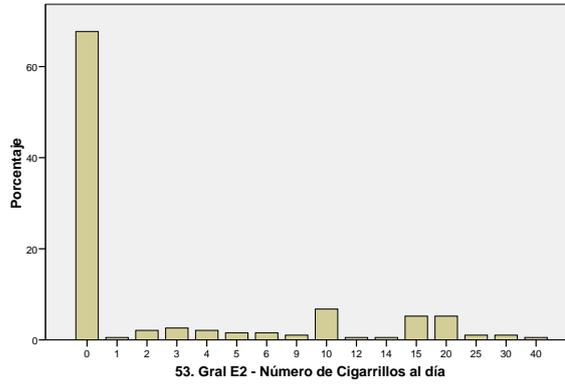
El mismo procedimiento lo hemos aplicado al resto de variables enumeradas más arriba.

Tabla 8. Representación gráfica de las distribuciones para otras variables.

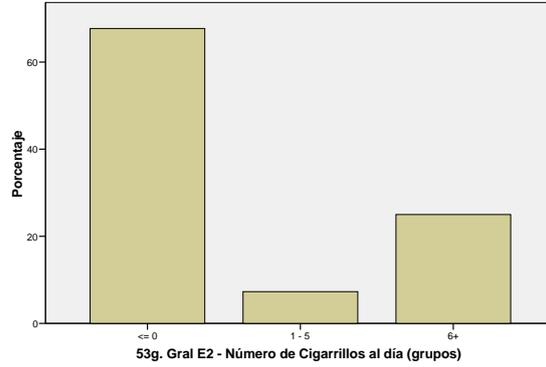




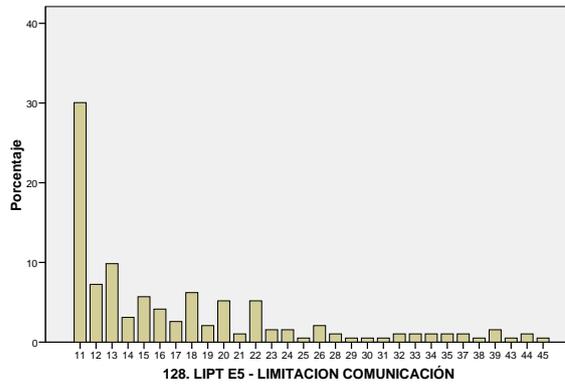
53. Gral E2 - Número de Cigarrillos al día



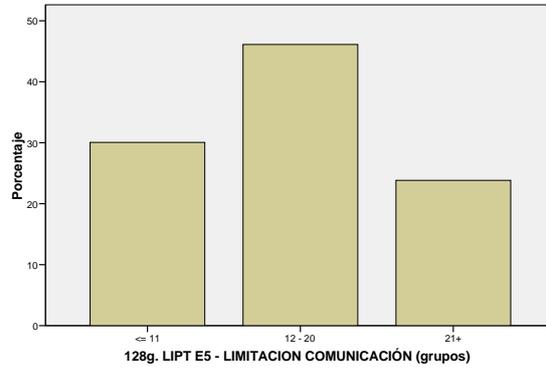
53g. Gral E2 - Número de Cigarrillos al día (grupos)



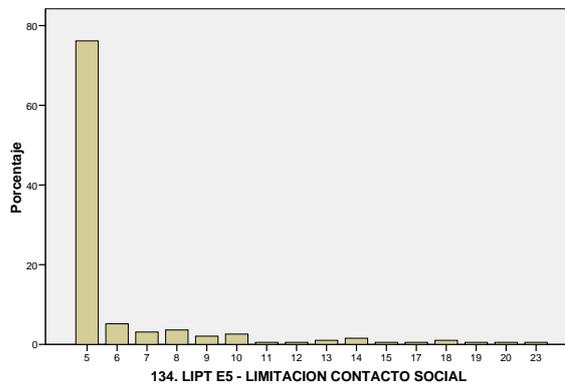
128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN



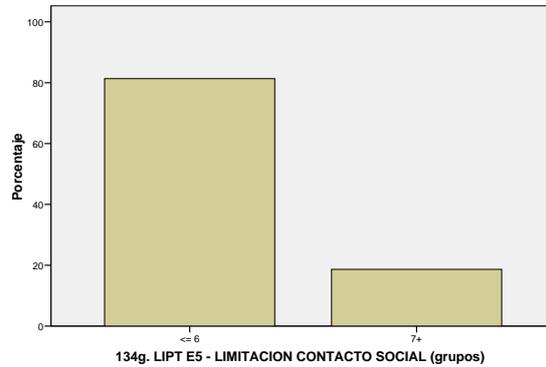
128g. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN (grupos)



134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL

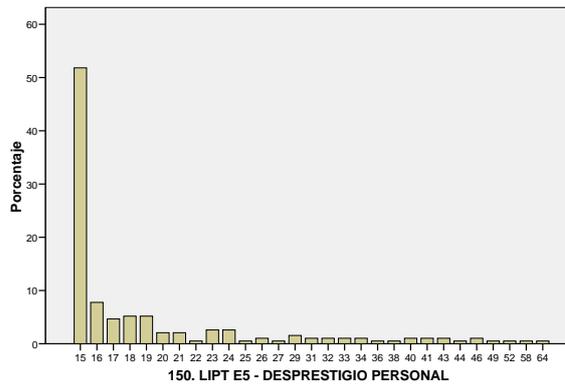


134g. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL (grupos)

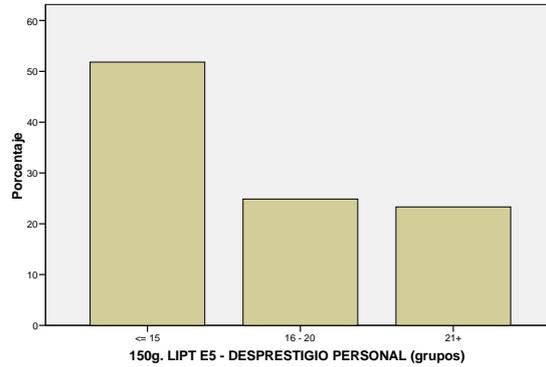




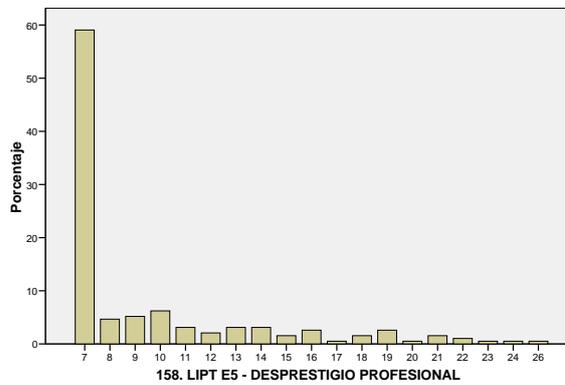
150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL



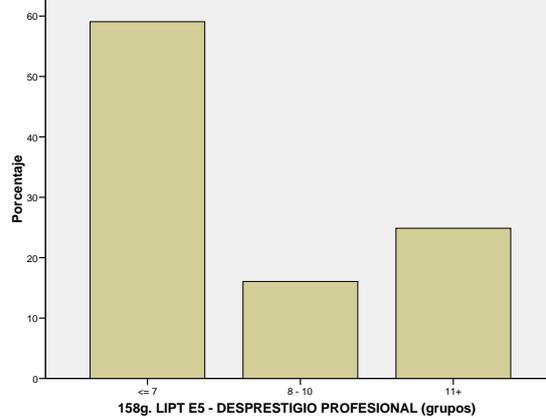
150g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL (grupos)



158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL



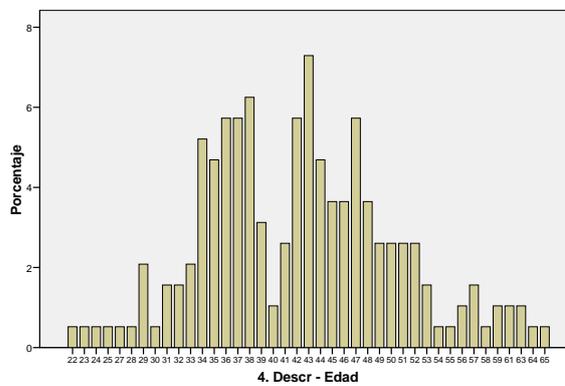
158g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL (grupos)



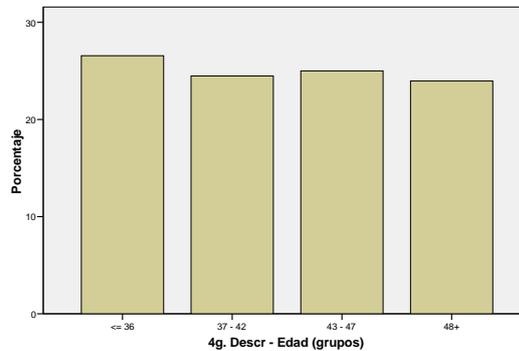
Para la Edad (4g. Descr - Edad (grupos)) hemos definido 3 puntos de corte, que generan 4 categorías homogéneas en la variable categórica correspondiente.

Tabla 9. Representación gráfica de las distribuciones para la Edad.

4. Descr - Edad



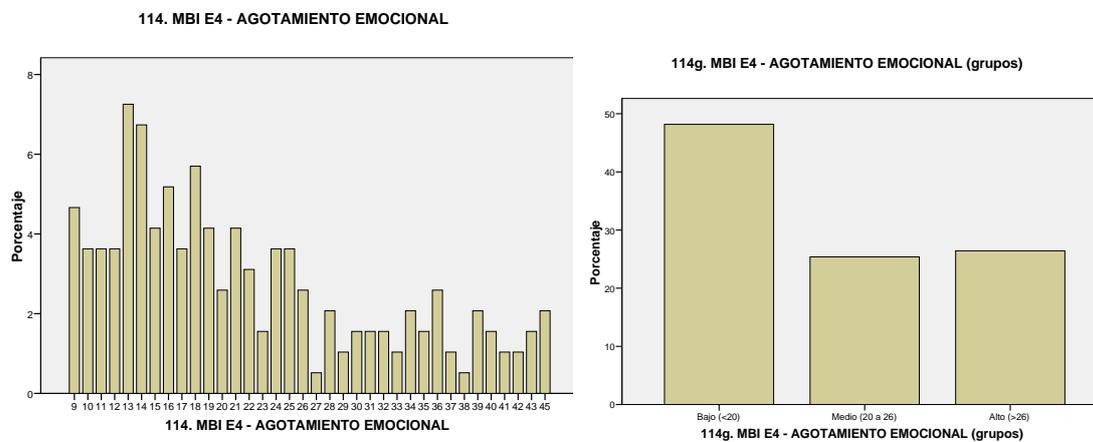
4g. Descr - Edad (grupos)





Las variables correspondientes al Desgaste profesional han recibido un tratamiento específico para su conversión en categóricas. Existe abundante literatura especializada sobre el tema donde se refiere que altas puntuaciones en las escalas de Agotamiento emocional y Despersonalización afectiva y bajas en Logro profesional reflejan un nivel alto de Desgaste profesional. Hemos utilizado los puntos de corte 19-26, 6-9 y 33-39, respectivamente, para definir las correspondientes categorías, según el criterio de De las Cuevas (1994).

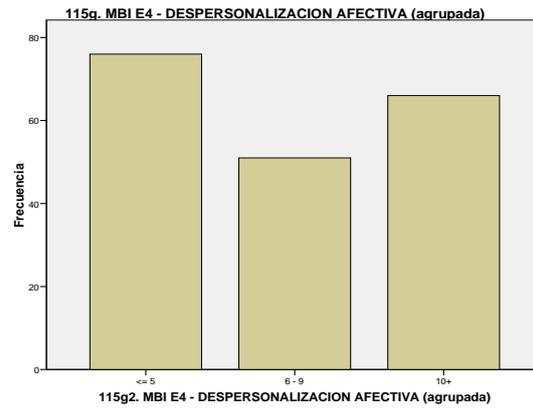
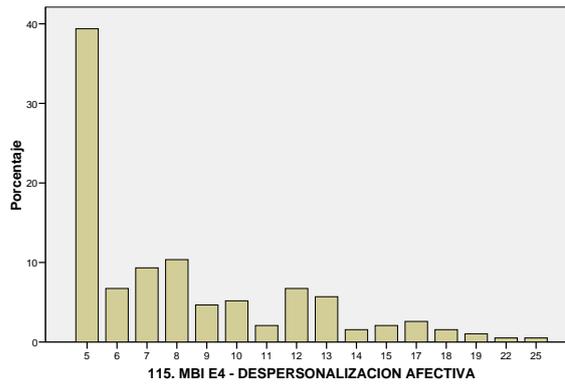
Tabla 10. Representación gráfica y frecuencias de las distribuciones para el Desgaste profesional.



Agotamiento emocional		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo (<19)	93	48,2	48,2	48,2
	Medio (19 a 26)	49	25,4	25,4	73,6
	Alto (>26)	51	26,4	26,4	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

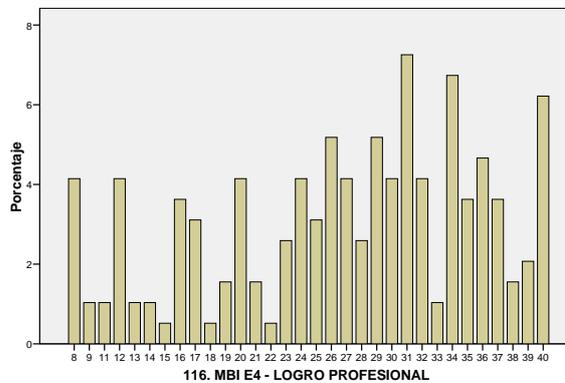


115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA

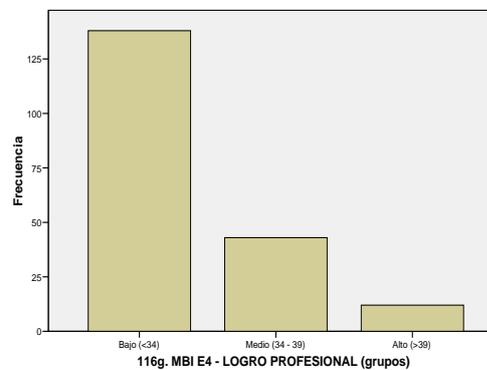


Despersonalización afectiva		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo (<6)	76	39,4	39,4	39,4
	Medio (6 - 9)	51	26,4	26,4	65,8
	Alto (>9)	66	34,2	34,2	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL



116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos)



Logro Profesional		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo (<34)	138	71,5	71,5	71,5
	Medio (34 - 39)	43	22,3	22,3	93,8
	Alto (>39)	12	6,2	6,2	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

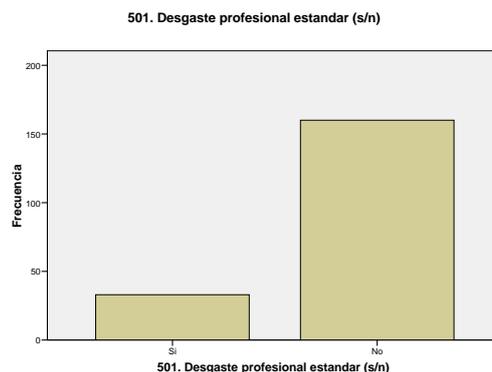


Una vez definidas estas 3 variables categóricas, resulta muy sencillo crear una nueva variable que tenga un valor alto cuando 114g = alto, 115g = alto y 116g = bajo, y un valor bajo en el resto de combinaciones. Los valores altos de esta nueva variable, 501. Desgaste profesional (S/N), indicarían así la existencia del síndrome de Burnout para un individuo, como se muestra a continuación.

Tabla 11. Representación gráfica y frecuencias de las distribuciones para el Desgaste profesional y el Acoso moral estricto dicotómicos.

501. Desgaste profesional estándar (s/n).

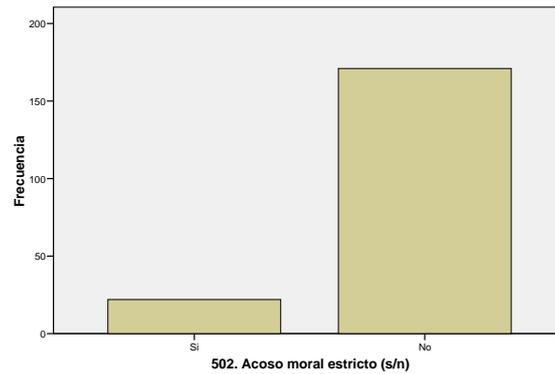
Desgaste profesional estándar (s/n)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	160	82,9	82,9	82,9
	Si	33	17,1	17,1	100,0
Total		193	100,0	100,0	



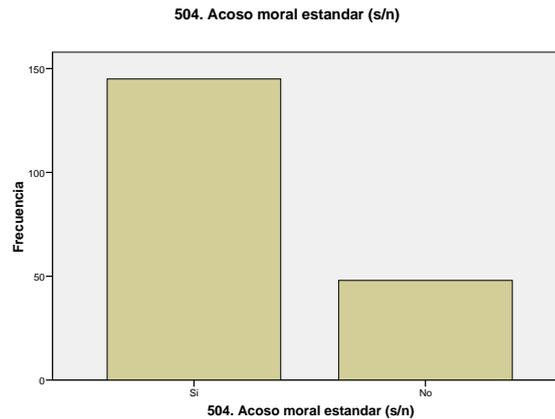
De forma similar hemos procedido con las 4 primeras variables que definen el Acoso moral, las 128, 134, 150 y 158, ya definidas anteriormente. En este caso, la situación Acoso moral estricto = Si, se produce en la conjunción de valores altos en las 4 variables, simultáneamente, como se muestra a continuación.

**502. Acoso moral estricto (s/n)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	22	11,4	11,4	11,4
	No	171	88,6	88,6	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

502. Acoso moral estricto (s/n)**504. Acoso moral estándar (s/n)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	145	75,1	75,1	75,1
	No	48	24,9	24,9	100,0
	Total	193	100,0	100,0	



Así pues, ya podemos adelantar que el 17,1% de la población estudiada sufre del síndrome de Burnout en sentido estricto o de Desgaste profesional estricto, y el 11,4% de la misma población está afectada por el Acoso moral estricto. Trataremos con mayor detalle estos hallazgos en el apartado Resultados.

Nuestra nueva definición del Acoso moral difiere y complementa a la estándar, usada en la mayor parte de la bibliografía. A la primera, la que usamos a lo largo de este trabajo con mayor frecuencia, la denominamos Acoso Moral estricto y se corresponde con valores simultáneamente elevados de las variables 128, 134, 150 y 158, tal como hemos descrito más arriba. La definición clásica de Acoso moral, que aquí denominaremos Acoso moral estándar, describe una situación en la que además de tener sintomatología clínica sugestiva, el entrevistado ha sufrido alguna estrategia de acoso psicológico en su trabajo, en los últimos 6 meses. Esta situación aparece de modo muy frecuente, tanto que en algunos colectivos abarca más del 75% de la población. Por esta alta frecuencia de ocurrencia, hemos preferido en la mayor parte del trabajo usar la definición de Acoso más estricta (valor de un 11,4% en nuestro caso, ver Tabla 11), la contenida en los párrafos anteriores, con el objetivo de que no se multipliquen los factores predisponentes ante valores de escasa cuantía en el LIPT, y de esa manera obtener resultados representativos de las causas de dichas estrategias de acoso laboral. Hacia el final de este documento dedicaremos un apartado a comparar estas 2 variables y sus relaciones con otras variables de interés.



Partiendo de estas 2 variables de tipo factorial, hemos definido otras 3 variables que nos permiten resumir y sintetizar sus efectos de forma más evidente. Estas son:

510. Estrés laboral estricto (s/n). Divide la población en 2 categorías. La primera es la que corresponde a Si tanto de Desgaste como de Acoso. La segunda categoría contiene el resto de los casos.

511. Estrés laboral estricto (3 cat.). En este caso hay 3 categorías. La primera contiene los casos en que no hay ni Desgaste ni Acoso. La segunda los casos en que si hay Desgaste o Acoso. La tercera categoría es para las situaciones en que coinciden el Desgaste y el Acoso.

512. Estrés laboral estricto (4 cat.). En este caso hay 4 categorías. La primera contiene los casos en que no hay ni Desgaste ni Acoso. La segunda los casos en que si hay Desgaste solo. La segunda los casos en que si hay Acoso solo. La cuarta categoría es para las situaciones en que coinciden el Desgaste y el Acoso.

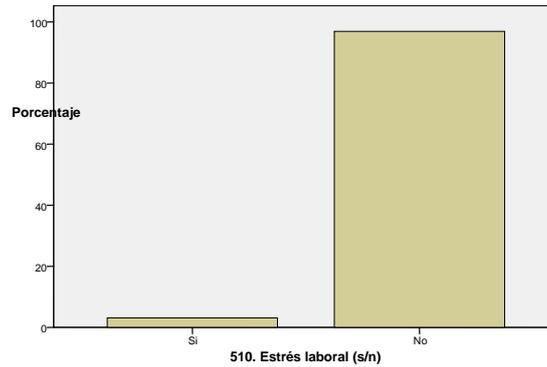
Tabla 12. Las 3 variables categóricas 510, 511 y 512 basadas en la existencia o no de Desgaste y/o Acoso.

510. Estrés laboral estricto(s/n).

Trabajadores con desgaste y con acoso estricto		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	6	3,1	3,1	3,1
	No	187	96,9	96,9	100,0
	Total	193	100,0	100,0	



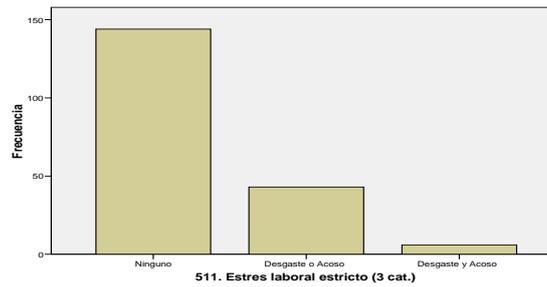
510. Estrés laboral estricto (s/n)



511. Estrés laboral estricto (3 cat.).

Trabajadores con estrés		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	144	74,6	74,6	74,6
	Desgaste o Acoso	43	22,3	22,3	96,9
	Desgaste y Acoso	6	3,1	3,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

511. Estres laboral estricto (3 cat.)

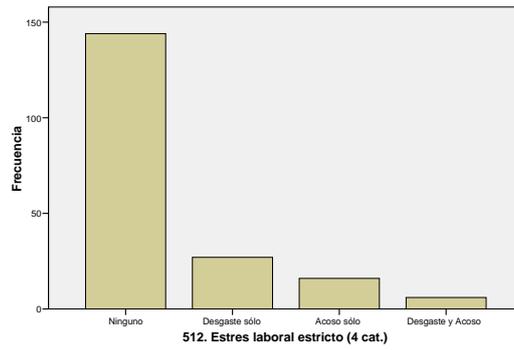


512. Estrés laboral estricto (4 cat.).

Trabajadores con estrés		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	144	74,6	74,6	74,6
	Desgaste sólo	27	14,0	14,0	88,6
	Acoso sólo	16	8,3	8,3	96,9
	Desgaste y Acoso	6	3,1	3,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	



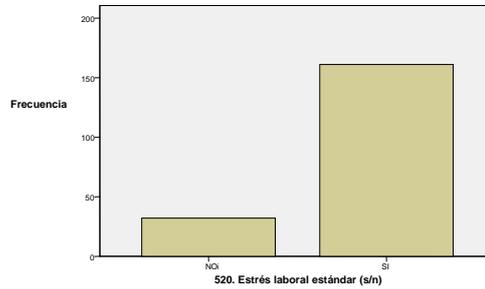
512. Estrés laboral estricto (4 cat.)



520. Estrés laboral estándar (s/n)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	172	89,12	89,12	89,12
	No	21	10,88	10,88	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

520. Estrés laboral estándar (s/n)





I.5.3.3.3. Variables, escalas y componentes: objetivos e interpretación

Antes de continuar con esta descripción, realizaremos una reflexión de lo presentado hasta ahora en relación con las variables definidas, y, sobre todo, la metodología y objetivos tratados.

Existen 2 grupos principales de variables de salida en nuestro sistema: a) las que corresponden al Desgaste, y b) las que conciernen al Acoso. En ambos casos, la literatura especializada no responde a la sencilla pregunta ¿hay estrés? Esta búsqueda nos ha llevado a ampliar, en el caso del Desgaste, y a redefinir, en el caso del Acoso, nuevas variables que pongan a nuestra disposición instrumentos de medida adecuados para responder a esta pregunta.

Para el caso del **Desgaste**, el procedimiento ha sido como se describe a continuación.

1. Definición de componentes. Partimos de las variables calculadas 114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL, 115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA y 116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL. Como veremos posteriormente estas variables son vectores o componentes del Desgaste profesional. Hasta ahora ya hemos definido su procedimiento de cálculo en la Tabla 1, mediante combinaciones lineales de las variables de cuestionario correspondientes, desde la 92] MBI: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo, hasta la 113] MBI: Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas. Los correspondientes histogramas se representan, en forma gráfica, en la parte izquierda de la Tabla 10.
2. Formación de grupos. Estos vectores no admiten una interpretación sencilla ni intuitiva. Por ello, muchos autores han establecido criterios para transformar estos conjuntos de valores en otras variables, estableciendo para ello umbrales que, a su vez, definen categorías o clases. La Tabla 5 refleja estos umbrales, establecidos en este caso en los valores 20 y 26 para la variable 144, 7 y 8 para 155 y 34 y 39 para la 116. Así disponemos ahora de otras 3 variables, las 114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos), 115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA (grupos) y 116g. MBI E4 - LOGRO



PROFESIONAL (grupos). Sus correspondientes histogramas se muestran en las figuras de la parte derecha de la Tabla 10. Cada uno de ellos contiene 3 clases o categorías, que reflejan el número de individuos o ítems cuyo Agotamiento, Despersonalización o Logro están contenidos en los márgenes establecidos por los límites de clase que hemos establecido.

3. Definición de variables binarias del tipo Si/No. Asignando la descripción de Bajo, Medio o Alto para cada una de las 3 clases de cada una de las 3 variables, y definiendo como Desgaste a la coincidencia simultánea de los valores Alto, Alto y Bajo para las variables vectoriales 114g, 115g y 116g, respectivamente, tenemos definida una nueva variable, la 501. Desgaste profesional estándar (s/n) (ver Tabla 10), que nos indica si un individuo está en situación de Desgaste profesional o no. Hemos añadido el adjetivo estándar al nombre de la variable para indicar que ha sido creada de acuerdo con los procedimientos y valores (por ejemplo, los umbrales para cada una de las categorías) usados en la literatura especializada, como es este caso. De este cálculo se deduce que el 17,1% de los individuos de la muestra utilizada tienen o sufren Desgaste profesional y el 82,9% no lo tienen.

Para el **Acoso** no existe en la literatura especializada una elaboración de los niveles de umbral como ocurre por el desgaste. Por ello hemos tenido que definir estos umbrales de acuerdo con criterios propios, creando así una familia de variables nuevas, que adjetivaremos como estrictas por razones que justificaremos, siguiendo un procedimiento que describimos a continuación.

4. Definición de componentes. Aquí partimos de las variables calculadas 128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN, 134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL, 150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL y 158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL. Como veremos posteriormente estas variables son vectores o componentes del Acoso moral. Hasta ahora ya hemos definido su procedimiento de cálculo en la Tabla 1, mediante combinaciones lineales de las variables de cuestionario correspondientes, desde la 128] LIPT (Acoso laboral): - LIMITACION COMUNICACIÓN - Suma de las respuestas 1 a 11 del test de Leymann, hasta la 158] LIPT (Acoso laboral): - DESPRESTIGIO



PROFESIONAL - Suma de las respuestas 32-38 del test de Leymann. Los correspondientes histogramas se representan, en forma gráfica, en la parte inferior izquierda de la Tabla 8. Por otra parte, utilizaremos la variable 184. LIPT E5 – NEAP como la descriptora del número de incidentes de Acoso a tener en cuenta, sin que, en principio sus valores se deduzcan de los de las variables citadas más arriba, en este mismo párrafo.

5. Formación de grupos. Al igual que en caso del Desgaste, estos vectores representativos del Acoso no admiten una interpretación sencilla ni intuitiva. Puesto que no hay criterios establecidos para transformar estos conjuntos de valores en otras variables más interpretables, hemos definido los umbrales buscando una distribución uniforme de las categorías formadas, en número de 3 cuando esto ha sido posible. Este criterio de uniformidad en las categorías definidas por un algoritmo de umbral, si bien es discutible y/o mejorable, es el mejor acercamiento a las definición de grupos cuando no existen otros criterios basados en una buena comprensión de los mecanismos de generación de una variable aleatoria, y al menos garantiza unas clases más o menos uniformes, lo cual es algo deseable para su análisis posterior. Sus correspondientes histogramas se muestran en las figuras de la parte inferior derecha de la Tabla 8. Las variables así creadas han sido denominadas 128g. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN (grupos), 134g. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL (grupos), 150g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL (grupos) y 158g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL (grupos). Los umbrales son los valores 11 y 20 para la 128g, 7 para la 134g (aquí sólo se han podido definir 2 clases), 16 y 21 para las 150g y 8 y 11 para la 158g. Además, como hemos citado en el párrafo anterior, la variable 184 nos define por si misma la existencia o no de Acoso, de acuerdo con el hecho que refleja el número de episodios de Acoso ocurridos en los últimos 6 meses.
6. Definición de variables binarias del tipo Si/No. Por analogía con el procediendo seguido para definir este tipo de variables binarias en el caso del Desgaste, hemos asignado la descripción de Bajo, Medio o Alto para cada una de las 3 clases (o 2 para la 134g) de cada una de las 4 variables, y definiendo como Acoso estricto a la coincidencia simultánea de los valores Alto, Alto, Alto y Alto para las 4 variables vectoriales 128g, 134g, 150g y 158g, respectivamente, tenemos definida una nueva variable, la 502. Acoso moral estricto (s/n). Hemos añadido el adjetivo estricto al nombre de la variable para indicar que ha sido creada de acuerdo con



procedimientos y valores (por ejemplo, los umbrales para cada una de las categorías) aún no citados en la literatura especializada, como es este caso. Por otra parte, usamos la definición estándar del Acoso mediante la variable 504. Acoso moral estándar (s/n). De estos cálculos se deduce que el 11,4% de los individuos de la muestra utilizada tienen o sufren Acoso moral estricto y el 88,6% no lo tienen. En relación con el Acoso moral estándar, el 75,1% lo sufren y el 24,9 no lo sufren.

Hasta aquí, resumimos diciendo que hemos usado las definiciones utilizadas en la literatura (las que denominamos estándar) tanto para el Desgaste (que procede de los vectores elaborados a partir de las variables de cuestionario), como para el Acoso (procedente del conteo del número de incidencias de Acoso, sin tener nada que ver con las variables de formulario). Así disponemos de las variables 501. Desgaste profesional estándar (s/n) y 504. Acoso moral estándar (s/n), como descriptoras de la existencia (o no) del Desgaste o del Acoso.

Además, hemos utilizado una metodología similar a la usada para el cálculo del Desgaste al Acoso, es decir partiendo de la definición de categorías de las variables generadoras subsidiarias por medio de umbrales. Así, hemos definido la variable 502. Acoso moral estricto (s/n), no referida en la literatura, y que creemos aporta un **método innovador** para el abordaje de este tipo de problemas por su similitud con el método aceptado para el cálculo del Desgaste.

Pero hemos dado un paso más hacia el análisis numérico de la problemática del Estrés laboral. Puesto que consideramos al Desgaste y al Acoso como 2 componentes del Estrés, nada nos impide, al menos dentro del ámbito laboral de este trabajo, definir variables que nos indiquen la existencia o no de Estrés. Decimos así que un individuo tiene Estrés si está afectado por el Desgaste y por el Acoso. Además, podemos definir variables que definen diferentes combinaciones de Desgaste y Acoso. Así, hemos definido 5 nuevas variables que, de alguna manera, reflejan estas combinaciones.



520. Estrés laboral estándar (s/n). Divide la población en 2 categorías. La primera es la que corresponde a Si tanto de Desgaste estándar como de Acoso estándar (501 y 504). La segunda categoría contiene el resto de los casos

522. Estrés laboral estándar (4 cat.). En este caso hay 4 categorías. La primera contiene los casos en que no hay ni Desgaste estándar ni Acoso estándar (501 y 504). La segunda los casos en que Si hay Desgaste solo. La segunda los casos en que Si hay Acoso solo. La cuarta categoría es para las situaciones en que coinciden el Desgaste y el Acoso.

510. Estrés laboral estricto (s/n). Divide la población en 2 categorías. La primera es la que corresponde a Si tanto de Desgaste estándar como de Acoso estricto (501 y 502). La segunda categoría contiene el resto de los casos.

511. Estrés laboral estricto (3 cat.). En este caso hay 3 categorías. La primera contiene los casos en que no hay ni Desgaste ni Acoso estricto (501 y 502). La segunda los casos en que si hay Desgaste o Acoso. La tercera categoría es para las situaciones en que coinciden el Desgaste y el Acoso.

512. Estrés laboral estricto (4 cat.). En este caso hay 4 categorías. La primera contiene los casos en que no hay ni Desgaste estándar ni Acoso estricto (501 y 502). La segunda los casos en que Si hay Desgaste solo. La segunda los casos en que Si hay Acoso solo. La cuarta categoría es para las situaciones en que coinciden el Desgaste y el Acoso.

Las Tablas 4, 5, 6, 10 y 11 contienen los nombres y datos sobre todas estas variables. En lo que sigue hemos utilizado ambos tipos de instrumentos de medida, los estándar y los estrictos. Puesto que el paquete estadístico utilizado, a su vez, usa dos nombres distintos para las variables (el llamado nombre y su etiqueta), puede haber, en ocasiones, confusiones acerca del tipo de instrumento al que nos estamos refiriendo, si al estándar o al estricto. Por ello, recomendamos utilizar el número de la variable como referencia única cuando haya dudas, tal como está definido en la Tabla 4. Así, la variable 501 siempre contendrá la versión dicotómica del Desgaste profesional estándar.



I.5.3.3.4. Depuración de la muestra

Hemos partido de una muestra de 200 voluntarios, como se refirió en el apartado 6.2. Muestra. Dado el alto volumen de datos manejados (recuérdese, 89.800 datos procedentes de la encuesta realizada), hemos procedido a su validación antes de realizar el análisis estadístico.

Los errores típicos que se deben intentar detectar son repetición o cuasi-repetición de registros (casos), valores fuera de rango, valores nulos o vacíos, índices fuera de rango, etc. Estos errores en los datos pueden haberse producido en la fase de respuesta al cuestionario o en la fase de introducción de estos datos en la hoja de Excel que hemos usado como repositorio inicial de dichos datos.

El análisis visual no es suficiente dado el ya citado alto volumen de datos utilizados. Por ello hemos procedido a usar la funcionalidad: Identificar casos atípicos del paquete estadístico utilizado como segunda barrera para depurar los registros de sus anomalías detectables. De entre las opciones de detección disponibles, elegimos la denominada Índices de anomalía, que mide lo atípico de un caso respecto a su grupo de homólogos, o en otras palabras si un registro, o un pequeño número de registros son claramente diferentes al resto, ya sea al nivel de una sola variable o al de un pequeño grupo de variables.

Tabla 13. Detección de anomalías.

Lista de Id de homólogos de los casos con anomalías

Caso	FICHA_1	Id de homólogos	Tamaño de homólogos	Tamaño porcentual de homólogos
139	139	3	46	23,1%
17	17	2	87	43,7%
165	165	1	66	33,2%
89	89	1	66	33,2%
168	168	2	87	43,7%
26	26	2	87	43,7%
128	128	2	87	43,7%
52	52	3	46	23,1%

Según muestra la tabla-resumen de las anomalías detectadas, hay 8 encuestas con una alta proporción de anomalías, que se corresponden con las fichas identifica-



das con los números de la primera columna, Caso. Estas encuestas han sido eliminadas de la muestra a utilizar, quedando un total de 192 utilizables. Este hecho ya ha sido tenido en cuenta a partir del apartado 6.2. Muestra, observándose que, como mucho, se han procesado 192 fichas. En ocasiones, dependiendo del algoritmo aplicado y de las variables utilizadas, este número de fichas procesadas es menor (Casos perdidos), debido a la ausencia de algunos datos concretos de algunos de los registros. Este hecho, inevitable, no perturba la bondad de los resultados obtenidos, y tan sólo disminuye el nivel de significación de estos, pero ya de una forma conocida y controlada.



I.5.3.4. El Análisis Estadístico

El objetivo del análisis de los datos consiste en prepararlos, trabajarlos y organizarlos convenientemente, para poder responder a las cuestiones formuladas en los problemas planteados; comprobando así, si se confirman o no las hipótesis propuestas, siendo la Estadística su herramienta básica. En este sentido, Escotet (1973) opina que *es la técnica que computa y enumera los hechos y los individuos susceptibles de enumerarse o medirse, coordina y clasifica los datos obtenidos con el fin de determinar sus causas, consecuencias y tendencias.*

En este ámbito, la complejidad que constituyen los datos hace desestimar procedimientos mecánicos de cálculo y recurrir a los paquetes de programas estadísticos informatizados (statistical packages). Bisquerra (1987) los define como *paquetes estadísticos que tienen la función de ayudar a los investigadores en la fase de análisis de datos.* En concreto, en esta investigación nos hemos apoyado en el paquete Statistical Package for Social Sciences (SPSS), versión 15, de 2006.

Los análisis utilizados en la presente investigación han sido básicamente tres: descriptivo, inferencial y multivariable, para lo cual se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

1º. Nivel descriptivo

Este nivel introductorio de análisis, el más simple, aunque no el menos importante, facilita el conocimiento de las características del estudio –estadísticos notables–, una vez depurados los datos, analizando las propiedades más relevantes que servirán como punto de partida a los análisis posteriores. Con tal fin, se utilizan las *medidas de tendencia central* (promedios –media, mediana y moda–, representativas del conjunto de la distribución y las de *variabilidad* (dispersión –desviación típica y varianza–, simetría y curtosis), para saber cómo se agrupan los datos. Asimismo, se analiza la bondad de ajuste de la muestra a la población, a través de la *prueba de normalidad*, *prueba binomial*, para las variables cualitativas de dos alternativas, y la *prueba J_i^2 (χ^2)*, para las variables cualitativas de dos o más alternativas.



2º. Nivel de validez de constructo de instrumentos

En este nivel se aplica el análisis factorial (método de componentes principales y varimax) y el análisis de fiabilidad (alfa de Cronbach) para aportar la consistencia necesaria a los instrumentos que se han utilizado.

3º. Nivel inferencial

La estadística inferencial delimita qué diferencias de las halladas se deben al azar y cuáles no; así pues, los estadísticos utilizados en este nivel han sido las *tablas de contingencia*, para poder inferir la influencia de unas variables en otras, la *prueba t*, para medir las diferencias significativas entre las medias de las variables, y el *análisis de varianza*, para medir las diferencias significativas entre las medias de sus varianzas. El nivel de confianza fijado ha sido del 95%, para las afirmaciones que se realizan, y, en aquellos casos que este nivel se rebasa, se indica oportunamente.

Asimismo se aplican los análisis correlacional y regresional, para el conocimiento de las relaciones y el poder predictor de unas variables sobre otras.

4º. Nivel multivariante

Los análisis multivariantes se llevan a cabo con posterioridad a través del procedimiento de análisis *post hoc* del ANOVA, para identificar interacciones entre diversos niveles de variables de estudio.

Siempre que los datos y la pregunta a responder nos lo permitan, usaremos métodos estadísticos no paramétricos antes que los paramétricos, puesto que los primeros no exigen nada a los datos utilizados, mientras que los segundos obligan a hacer ciertas suposiciones sobre su estructura (por ejemplo su normalidad). La limitación de los métodos no paramétricos está en su menor sensibilidad frente a los paramétricos, es decir su menor capacidad para demostrar con un determinado nivel de confianza la validez de una hipótesis (por ejemplo, relaciones entre variables de entrada y de salida).



Para la realización de todos los cálculos usaremos el paquete estadístico SPSS en su versión 15, un estándar en la aplicación de los métodos estadísticos a las ciencias biomédicas y en general a las ciencias experimentales. Los instrumentos de evaluación empleados han sido cinco:

- El test de Maslach Burn-Out Inventory (M.B.I.), ampliamente validado con valores de fiabilidad de entre 0,75 y 0,8 en una muestra de Enfermería (Leiter, 1996), en otros estudios de hasta 0,85; y que permite el estudio del Síndrome de Burn-Out con tres factores a partir de 22 preguntas que el trabajador ha de responder en una escala de 1 hasta 5, en la que 1 significa -Nunca-, 2 -Esporádicamente-, 3 -Algunas veces-, 4 -Bastantes veces- y 5 -Siempre- :

- ✚ Agotamiento emocional.
- ✚ Despersonalización afectiva.
- ✚ Logro profesional.

- El L.I.P.T. (Leymann Inventory Psychological Terrorization), para el cribaje del Acoso moral estricto en el trabajo, en la versión ampliada y adaptada al castellano por González de Rivera, en que a través de 59 afirmaciones o preguntas, el trabajador ha de responder en una escala de 1 hasta 5, con la misma significación que en el test de M.B.I. y que permite valorar:

- ✚ LIMITACION de la comunicación del trabajador.
- ✚ LIMITACION del Contacto Social del mismo.
- ✚ DESPRESTIGIO Personal.
- ✚ DESPRESTIGIO Profesional.
- ✚ COMPROMISO de la salud e Integridad física del trabajador.
- ✚ OTRAS Conductas potenciadoras del Acoso laboral.
- ✚ Sumatorio Global de Acoso Psicológico (IGAPsuma: Suma Global de todos los ítems).
- ✚ Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP: sumatorio global de los ítems, dividido por el total de ítems=59).
- ✚ Número de Estrategias de Acoso Psicológico (NEAP: sumatorio simple, sin



valores de los ítems superiores a 1, o sea, que no se hayan calificado por el trabajador como de nula ocurrencia=Nunca).

- ✚ Intensidad Media de las actividades de Acoso Psicológico referidas por el trabajador (IMAP: sumatorio de los valores de los ítems con valor superior a 1, dividido por el total de ítems sin valor superiores a 1, o sea como denominador el valor del NEAP).

- El instrumento utilizado para la valoración de la **Personalidad** del trabajador, se ha extractado del test de Pinillos (1975), que valora a través de 32 preguntas (8 para cada eje); y en valores similares (de 1 a 5 dependiendo de cómo lo califique el trabajador, desde la nula ocurrencia hasta la consideración de la presencia continua en su vida de lo enunciado), la personalidad en 3 ejes y un cuarto de Sinceridad:

- ✚ Extraversión-Introversión.
- ✚ Neuroticismo-Paranoidismo.
- ✚ Control-No control.
- ✚ Sinceridad.

- El instrumento de evaluación empleado para evaluar el **Autoconcepto** ha sido el *Test de Autoconcepto Forma A (AFA)*, de Musitu, García y Gutiérrez (1991), integrado por 36 frases a las que los sujetos debían responder de acuerdo a su forma de pensar y actuar, y con los valores citados anteriormente (de 1 a 5). El valor de su coeficiente de fiabilidad es de 0,86 y permite evaluar las siguientes variables:

- ✚ Autoconcepto emocional.
- ✚ Autoconcepto familiar.
- ✚ Autoconcepto laboral.
- ✚ Autoconcepto social; así como a partir de ellos, el
- ✚ Autoconcepto global.

- El instrumento de evaluación empleado para evaluar la **Adaptación de Conducta**, ha sido el INVENTARIO de ADAPTACIÓN de CONDUCTA de De la Cruz, M.V. y Cordero, A.; en que con los valores citados anteriormente (de 1 a 5 según la ocurrencia), se responde a un cuestionario de 123 frases a las que el sujeto



debe contestar de acuerdo con su forma de pensar y actuar. A través de ellas se aprecia el grado de adaptación del mismo a diversos aspectos de su entorno. Valora en cuatro elementos: El valor de su coeficiente de fiabilidad es de 0,86 y permite evaluar las siguientes variables:

- ✚ Adaptación emocional.
- ✚ Adaptación familiar.
- ✚ Adaptación académico.
- ✚ Adaptación social; así como a partir de ellos, la
- ✚ Adaptación global.

El resto de variables se corresponden con las variables epidemiológicas clásicas, incluyendo las típicamente laborales (antigüedad, centro de trabajo, categoría profesional, etc.), y un listado de **riesgos laborales** que el trabajador debe considerar si los padece en su puesto de trabajo o no.



I.5.3.5. Estudio analítico de Laboratorio Clínico

TOMA DE MUESTRAS

En todos los casos la toma de sangre para la cuantificación de los distintos parámetros se realizaron el mismo día y siempre en ayunas, tras doce horas de ayuno; siempre siguiendo las recomendaciones de la Sociedad Española de Química Clínica: la sangre en cantidad de 20 cc se obtuvo en posición de sentado, por punción venosa en las venas de la fosa antecubital, en la cubital interna o la cefálica con agujas desechables y estériles que se conectan a tubos de ensayo de vidrio con un vacío determinado. La antisepsia de la zona se realizó con alcohol de 70°. En todos los casos la sangre se dejó treinta minutos a temperatura ambiente para su perfecta coagulación. El suero se obtuvo por centrifugación durante cinco a diez minutos a 4000-8000xg, e inmediatamente se guardó a 41°C hasta su procesamiento. Todas las determinaciones analíticas se realizaron tras un tiempo no superior a una hora de la extracción.

MATERIALES:

*Autoanalizador *HITACHI SYSTEM 717* (laboratorios BOEHRINGER MANNHEIM).

**COULTER STKS*, de 5 poblaciones.

**ORDENADOR PERSONAL*, de tipo clónico, con procesador PENTIUM a 133 Mhz.

*Autoanalizador *AXSYM TM SYSTEM* de la marca ABBOTT.

VSG: se determinó por el procedimiento SEDIMATIC 100.

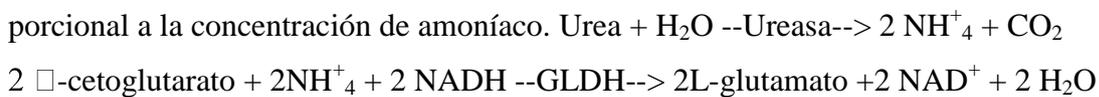
GLUCOSA. La determinación se realizó mediante un test color enzimático según el método Glucosa (cinético) de Trinder y Ziegenhorn. El kit comercial fue el UV test/Enzymatic Colorimetric test de Boehringer Mannheim para el Autoanalizador HITACHI SYSTEM 717. Fundamento del test: Se trata de un método color enzimático que proporciona una especificidad máxima en cuanto a las estimaciones de glucosa. Esta se mide por su reacción con la glucosa oxidasa (GOD), en la que se producen gluconato y peróxido de hidrógeno. El peróxido de hidrógeno reacciona a continuación con un aceptor de oxígeno la 4-aminofenazona en una reacción catalizada por la peroxidasa (POD) para dar color. $\text{Glucosa} + \text{O}_2 + \text{H}_2\text{O} \xrightarrow{\text{GOD}} \text{gluconato} + \text{H}_2\text{O}_2$



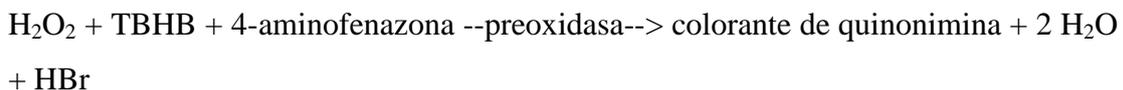
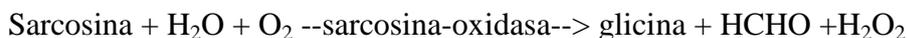
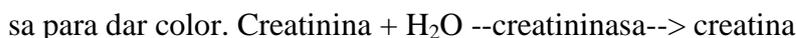
$2 \text{H}_2\text{O}_2 + 4\text{-aminofenazona} + \text{fenol} \xrightarrow{\text{POD}} 4\text{-}(p\text{-benzoquinona-monoimino})\text{-fenazona} + 4 \text{H}_2\text{O}$

UREA: Se cuantificó mediante un test enzimático cromogénico de acuerdo con el método cinético de Neumann y Prencipe. El kit comercial fue el Enzymatic Colorimetric test de Boehringer Mannheim para el Autoanalizador HITACHI SYSTEM 717.

Fundamento del test: Se basa en la acción de la enzima ureasa sobre la urea para producir amoníaco y ácido carbónico. El amoníaco liberado se hace reaccionar con alfa-cetoglutarato en presencia de deshidrogenasa glutámica (GLDH). La disminución de la absorbancia a 340 nm, correspondiente a la oxidación de NADH a NAD, es proporcional a la concentración de amoníaco.



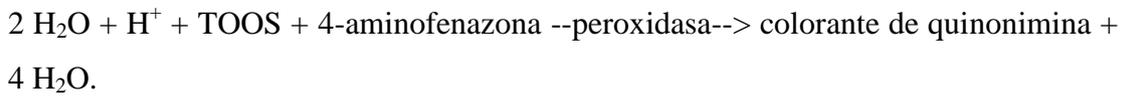
CREATININA: Se trata también de un test color enzimático según el método (cinético) de Siedel. El kit comercial fue el Enzymatic Colorimetric test de Boehringer Mannheim para el Autoanalizador HITACHI 717. Fundamento del test: Se basa en la acción de la enzima creatininasas sobre la creatinina para producir creatina, la cual por la acción de la creatinasa se transforma en sarcosina y urea. La sarcosina se hace reaccionar con agua y oxígeno en presencia de la sarcosina oxidasa para producir glicina, formaldehído y peróxido de hidrógeno. El peróxido de hidrógeno se hace reaccionar a continuación con el 2, 4,6-tribromo-3-ácido hidroxibenzoico (TBHB) y un aceptor de oxígeno la 4-aminofenazona en una reacción catalizada por la peroxidasa para dar color.



ACIDO URICO: La mayoría de los métodos analíticos se basan en la oxidación del ácido úrico a alantoína por medios químicos o enzimáticos, nosotros hemos utilizado un test enzimático colorimétrico de acuerdo con el método modificado según Town. El kit comercial fue el Enzymatic colorimetric test para el Autoanalizador HITACHI SYSTEM 717. Fundamento del test: se basa en la transformación del



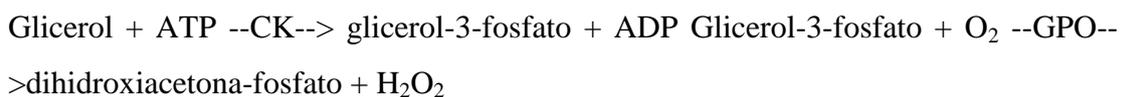
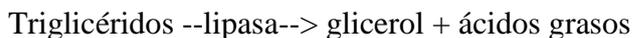
ácido úrico en alantoína en presencia de la enzima uricasa, el peróxido de hidrógeno formado se hace reaccionar a continuación con la 4-aminofenazona y N-etil N-(2-hidroxi-3-sulfopropil) -m-toluidina (TOOS) en presencia de peroxidasa, siendo una reacción cromogénica.



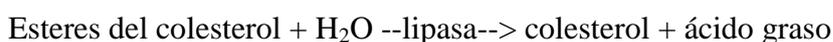
TRIGLICÉRIDOS: La cuantificación de triglicéridos se realizó mediante un método enzimático colorimétrico (Triglicéridos GPO-PAP, de Boehringer Mannheim) de acuerdo con la técnica de Wahlefeld y Bergmeyer.

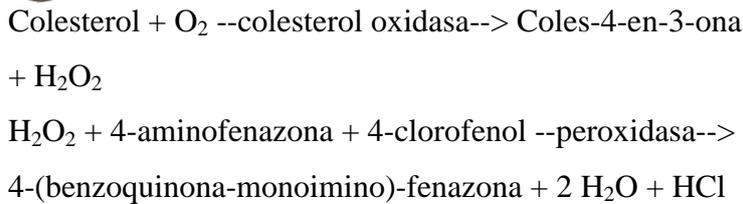
Fundamento del test: En una serie de reacciones los triglicéridos por acción de la lipasa son hidrolizados y a continuación realizamos una determinación enzimática del glicerol formado haciéndolo reaccionar con ATP en presencia de glicerocinasa (GK) para dar glicerol fosfato que a su vez reacciona con oxígeno en presencia de la enzima glicerol-fosfato oxidasa (GPO), para producir fosfato de dihidroxiacetona y peróxido de hidrógeno.

El peróxido de hidrógeno se hace reaccionar con un aceptor de oxígeno la 4-aminofenazona en una reacción colorimétrica catalizada por la peroxidasa.



COLESTEROL TOTAL: Los métodos enzimáticos para el análisis del colesterol fueron ideados en los años 70 y desde entonces han reemplazado los métodos químicos. Hemos realizado la cuantificación del colesterol de acuerdo con las técnicas de Siedel, Katterman y Kercher. Se determinó mediante el método enzimático colorimétrico CHOD-PAP de Boehringer Mannheim. Fundamento del test: Se determina el colesterol total en una serie de reacciones en las cuales se hidrolizan los ésteres del colesterol; el grupo 3-OH del colesterol es oxidado y el agua oxigenada que es uno de los productos de la reacción se determina enzimáticamente:





HDL-COLESTEROL: Lo hemos cuantificado de acuerdo con el método de precipitación centrifugación de Burstein.

Fundamento del test: Precipitamos los quilomicrones, las lipoproteínas de muy baja densidad (VLDL) y las lipoproteínas de baja densidad (LDL) mediante la adición de ácido fosfotúngstico y cloruro de magnesio a la muestra tras mezclar y reposar 10 minutos a temperatura ambiente centrifugamos a 4000 rev/min durante 10 minutos. El sobrenadante de la centrifugación contiene las lipoproteínas de alta densidad (HDL), cuya concentración de colesterol determinamos enzimáticamente de acuerdo con el método ya expuesto para la determinación de colesterol total. El método elegido es CHOD-PAP de Boehringer Mannheim.

LDL-COLESTEROL: El colesterol de las lipoproteínas de baja densidad (LDL) fue calculado según la fórmula de Friedewald.

Colesterol LDL [mg/dl] =

Colesterol total - triglicéridos/5 - colesterol HDL

Dicha fórmula muestra buenas correlaciones con las medidas de LDL-Colesterol obtenidas mediante ultracentrifugación para valores de triglicéridos inferiores a 400 mgr/dl. Sin embargo, Mcnamara demostró que para niveles de triglicéridos inferiores o iguales a 50 mgr/dl, con Triglicéridos/4 se obtienen valores que coinciden con los valores obtenidos por ultracentrifugación. Esta fórmula ha sido validada por Glüeck et al. Para triglicéridos comprendidos entre 51 y 200 mgrs/dl, los mejores resultados se obtienen con Triglicéridos/4.5 y finalmente para triglicéridos entre 200 y 400 mgrs/dl el factor más adecuado es Triglicéridos/5. Aunque la fórmula de Friedewald y sus modificaciones no proporciona un valor absolutamente preciso para la determinación del LDL-Colesterol, puede considerarse útil en el diagnóstico rutinario, particularmente en ausencia de hipertrigliceridemia y de trastornos causantes de dislipemia secundaria. Se aplicó en ausencia de quilomicrones y siempre que el contenido de



triglicéridos fue inferior a 400 mg/dl. ASPARTATO AMINOTRANSFERASA, (GOT), (AST): Determinamos su actividad por un test según la recomendación de la International Federation of Clinical Chemistry (IFCC). El kit utilizado fue el Test UV para el Autoanalizador HITACHI SYSTEM 717. Fundamento del test: La medida de la actividad de la GOT está basada en la rapidez o extensión en que lleva a cabo su actividad enzimática y de acuerdo con las siguientes reacciones: El alfa-cetoglutarato reacciona con l-aspartato en una reacción catalizada por GOT, el oxalacetato (OAA) producido puede medirse utilizando malato deshidrogenasa (MDH), donde el OAA es reducido a malato y la nicotinamida-adenina-dinucleótido reducida (NADH) es convertido en nicotinamida adenin-dinucleótido (NAD) de manera que puede medirse la disminución de absorción a 340 nm. Alfa-cetoglutarato + L-aspartato $\xrightarrow{\text{GOT}}$ L-glutamato + oxalacetato

Oxalacetato + NADH + H⁺ $\xrightarrow{\text{MDH}}$ L-malato + NAD⁺

ALANIN AMINOTRANSFERASA, (GPT), (ALT): Determinamos su actividad de acuerdo con las recomendaciones de la IFCC. (Bergmeyer and Horder, 1980). El kit utilizado fue el Test UV para el Autoanalizador HITACHI SYSTEM 717. Fundamento del test: La medición de la actividad transaminasa de la GPT, es semejante a la de la GOT donde el aspartato es remplazado por la l-alanina y el oxalacetato por piruvato. El piruvato formado puede medirse utilizando lactato deshidrogenasa (LDH), donde el piruvato es reducido a lactato y el NADH es convertido en NAD.

Alfa-cetoglutarato + L-alanina $\xrightarrow{\text{GPT}}$ L-glutamato + piruvato

Piruvato + NADH + H⁺ $\xrightarrow{\text{LDH}}$ L- lactato + NAD⁺

LEUCOCITOS, HEMATÍES, HEMATOCRITO, HEMOGLOBINA, VOLUMEN CORPUSCULAR MEDIO Y PLAQUETAS: se determinaron mediante un COULTER STKS de 5 poblaciones. CONTROL DE CALIDAD:

Siguiendo las normas de control de calidad del Lipid Research Program se utilizó un control de calidad externo para asegurar que los resultados obtenidos sean comparables a los encontrados en otros laboratorios. En las determinaciones de colesterol total, triglicéridos, HDL-colesterol, LDL-colesterol, las determinaciones están bajo control de calidad externo de la Sociedad de Biopatología Clínica. El control de calidad externo se realizó por Boehringer Mannheim Diagnostics. Quality Control Service. Weisse-Tor-Strasse, 9. Philippsburg. Germany. El control de calidad de las distintas



determinaciones bioquímicas se lleva a cabo de la siguiente manera: se realiza un control de calidad interno utilizando por duplicado sueros control Precinorm L y Precipath P del laboratorio Boehringer Mannheim, no dando por válido el ensayo cuando el valor medio no entra dentro de los rangos indicados por dicho laboratorio. Además, se añaden muestras testigo de varios sueros tomados al azar cada día, repitiendo su determinación en dos ocasiones para ver la fiabilidad y el error de trabajo de cada día. Dicho control interno implica, además, la elaboración de un pool de referencia obtenido con mezclas de suero que se dividen en alícuotas y se almacenan a -20°C hasta su análisis. Las determinaciones de dicho pool se realizaron a lo largo de siete días, para la elaboración de las cartas de control y, posteriormente, durante el estudio se tomaron como control interno.



RESULTADOS



I.5.4. RESULTADOS

I.5.4.1. Descriptivos

Se denominan Estadísticos descriptivos aquellos algoritmos que facilitan una primera cuantificación de la muestra y de sus variables asociadas. También se incluyen entre ellos a los Histogramas o Gráficos de barras que cualifican la distribución de las variables en sucesivos intervalos de clase.

Nosotros ya hemos utilizado con profusión estas técnicas en el apartado 6. Metodología, aplicada a algunas de las variables de cuestionario con el fin de construir variables categóricas de tipo ordinal o nominal. En este apartado presentamos dos nuevas tablas cuyo contenido es el resultado de la aplicación sistemática de estas técnicas descriptivas a todas las variables que usaremos principalmente a lo largo de este trabajo, las que hemos denominado las variables principales. De esta manera tendremos una referencia completa que utilizaremos posteriormente.

El Anexo incluye estos estadísticos descriptivos.



I.5.4.2. Fiabilidad y Validez

La Fiabilidad es la correlación de un ítem, escala o instrumento con uno hipotético que realmente midiera lo que se supone que debe medir. La forma más usual de realizar esta medida hipotética es la estimación de la correlación dentro de la clase o grupo (intraclase).

El análisis de componentes principales es un método estadístico multivariante de simplificación o reducción de la dimensión de una tabla de casos-variables con datos cuantitativos, para obtener una con un menor número de variables, combinación lineal de las primitivas, que se denominan componentes principales o factores, cuya posterior interpretación permitirá un análisis más simple del problema estudiado.

Estas dos metodologías descritas convergen en el uso de dichas técnicas de análisis determinante para evaluar la Fiabilidad y Validez de los grupos y variables utilizados por nosotros, siendo el coeficiente Alfa de Cronbach el estadístico adecuado para medir la consistencia interna de cada grupo.



Tabla 14. Análisis de fiabilidad

1. Desgaste profesional

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	193	100,0
	Excluidos(a)	0	,0
	Total	193	100,0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,749	,833	22

ANOVA con la prueba de no aditividad de Tukey

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-personas			3843,031	192	20,016		
Intra-personas	Inter-elementos		110185,895	21	5246,947	1046,280	,000
	Residual	No aditividad	8319,673(a)	1	8319,673	2818,143	,000
		Equilibrio	11900,249	4031	2,952		
		Total	20219,923	4032	5,015		
	Total		130405,818	4053	32,175		
Total			134248,849	4245	31,625		

Media global = 3,73

a Estimación de Tukey de la potencia a la que es necesario elevar las observaciones para conseguir la aditividad = -,078.

Prueba T cuadrado de Hotelling

T-cuadrado de Hotelling	F	gl1	gl2	Sig.
5078,569	216,645	21	172	,000



2. Acoso moral estricto

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	193	100,0
	Excluidos(a)	0	,0
	Total	193	100,0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,974	,975	59

ANOVA con la prueba de no aditividad de Tukey

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.			
Intra-personas	Inter-personas		3564,237	192	18,564	23,178	,000			
	Inter-elementos		647,878	58	11,170					
	Residual	No aditividad		571,902(a)	1			571,902	1328,104	,000
		Equilibrio		4794,898	11135			,431		
		Total		5366,800	11136			,482		
	Total		6014,678	11194	,537					
Total		9578,915	11386	,841						

Media global = 1,36

a Estimación de Tukey de la potencia a la que es necesario elevar las observaciones para conseguir la aditividad = -1,284.

Prueba T cuadrado de Hotelling

T-cuadrado de Hotelling	F	gl1	gl2	Sig.
275,840	3,344	58	135	,000



3. Personalidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	192	99,5
	Excluidos(a)	1	,5
	Total	193	100,0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,306	,340	32

ANOVA con la prueba de no aditividad de Tukey

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.		
Intra-personas	Inter-personas		363,213	191	1,902	81,663	,000		
	Inter-elementos		3342,380	31	107,819				
	Residual	No aditividad	10,776(a)	1	10,776			8,172	,004
		Equilibrio	7806,657	5920	1,319				
	Total		7817,433	5921	1,320				
Total			11159,813	5952	1,875				
Total			11523,025	6143	1,876				

Media global = 2,88

a Estimación de Tukey de la potencia a la que es necesario elevar las observaciones para conseguir la aditividad = 1,673.

Prueba T cuadrado de Hotelling

T-cuadrado de Hotelling	F	gl1	gl2	Sig.
1533,389	41,695	31	161	,000



4. Autoconcepto

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	192	99,5
	Excluidos(a)	1	,5
	Total	193	100,0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,783	,797	36

ANOVA con la prueba de no aditividad de Tukey

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.		
Intra-personas	Inter-personas		875,274	191	4,583	110,543	,000		
	Inter-elementos		3839,984	35	109,714				
	Residual	No aditividad	2,168(a)	1	2,168			2,185	,139
		Equilibrio	6632,709	6684	,992				
	Total		6634,877	6685	,993				
Total		10474,861	6720	1,559					
Total			11350,135	6911	1,642				

Prueba T cuadrado de Hotelling

T-cuadrado de Hotelling	F	gl1	gl2	Sig.
2699,829	63,407	35	157	,000

Media global = 3,66

a Estimación de Tukey de la potencia a la que es necesario elevar las observaciones para conseguir la aditividad = ,756.



5. Adaptación de conducta

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	192	99,5
	Excluidos(a)	1	,5
	Total	193	100,0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,937	,945	123

ANOVA con la prueba de no aditividad de Tukey

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Intra-personas	Inter-personas		3602,267	191	18,860	76,047	,000
	Inter-elementos		11064,277	122	90,691		
Residual	No aditividad		61,174(a)	1	61,174	51,407	,000
	Equilibrio		27727,866	23301	1,190		
	Total		27789,040	23302	1,193		
	Total		38853,317	23424	1,659		
Total			42455,584	23615	1,798		

Media global = 3,68

a Estimación de Tukey de la potencia a la que es necesario elevar las observaciones para conseguir la aditividad = ,299.

Prueba T cuadrado de Hotelling

T-cuadrado de Hotelling	F	gl1	gl2	Sig.
12807,255	38,473	122	70	,000

Tabla 15. Análisis de fiabilidad de 5 escalas – 59 variables

En las 5 tablas / variables de escala de medida

1. Desgaste profesional
2. Acoso moral estricto
3. Personalidad
4. Autoconcepto
5. Adaptación de conducta



que componen la Tabla 16 anterior hemos destacado lo siguiente:

- a) Se aplica el correspondiente análisis de fiabilidad a cada una de las variables de cuestionario, en número de 5, que corresponden a las escalas de medida definidas. Así, la primera escala, 1. Desgaste profesional, consta de 22 elementos (tabla Estadísticos de fiabilidad).
- b) Valores de mayor interés a tener en cuenta para cada una de las 5 escalas son:
 - a. Alfa de Cronbach = 0,749, que nos muestra la fuerza de la relación entre variables de cada escala.
 - b. Sig. Intra-personas en la tabla ANOVA con la prueba de aditividad de Tukey, para esta variable Sig. = 0,000. Cualifica y cuantifica la significación de los resultados de fiabilidad para cada escala.
 - c. Sig. en la prueba T-cuadrado de Hotelling, así como el valor F en la tabla Prueba T cuadrado de Hotelling, = 0,000 y 216,569 y 0,000, respectivamente. Da significación de los valores de fiabilidad y fuerza de la relación intra-escala (valor F).

Más adelante resumiremos la interpretación de estos valores de la Fiabilidad, que adelantamos que son, en general, altos, es decir, la mayoría de escalas constitutivas de nuestra encuesta lo son.

Veamos ahora la valoración de la Validez de las variables y escalas usadas.

Tabla 16. Análisis de Validez

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,838
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	13545,806
	gl	1711
	Sig.	,000

Varianza total explicada



Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	24,71	41,88	41,88	24,71	41,88	41,88	10,00	16,95	16,95
2	4,37	7,41	49,29	4,37	7,41	49,29	8,39	14,22	31,17
3	3,14	5,32	54,61	3,14	5,32	54,61	4,70	7,97	39,13
4	2,43	4,11	58,72	2,43	4,11	58,72	4,59	7,78	46,91
5	2,15	3,65	62,37	2,15	3,65	62,37	4,42	7,49	54,40
6	1,86	3,15	65,51	1,86	3,15	65,51	3,16	5,36	59,76
7	1,67	2,83	68,35	1,67	2,83	68,35	2,62	4,44	64,19
8	1,60	2,72	71,06	1,60	2,72	71,06	2,31	3,91	68,10
9	1,28	2,16	73,23	1,28	2,16	73,23	2,26	3,84	71,94
10	1,21	2,06	75,29	1,21	2,06	75,29	1,61	2,73	74,67
11	1,03	1,75	77,04	1,03	1,75	77,04	1,40	2,37	77,04
12	0,97	1,64	78,68						
13	0,95	1,61	80,29						
14	0,83	1,40	81,70						
15	0,78	1,32	83,01						
16	0,73	1,23	84,24						
17	0,68	1,14	85,39						
18	0,66	1,11	86,50						
19	0,62	1,06	87,55						
20	0,57	0,97	88,52						
21	0,50	0,84	89,37						
22	0,46	0,79	90,15						
23	0,44	0,74	90,90						
24	0,40	0,69	91,58						
25	0,38	0,65	92,23						
26	0,37	0,62	92,86						
27	0,34	0,58	93,44						
28	0,32	0,54	93,98						
29	0,30	0,51	94,49						
30	0,28	0,48	94,97						
31	0,26	0,45	95,41						
32	0,25	0,42	95,83						
33	0,23	0,40	96,23						
34	0,22	0,37	96,60						
35	0,19	0,32	96,93						
36	0,18	0,31	97,23						
37	0,17	0,29	97,52						
38	0,15	0,26	97,78						
39	0,14	0,24	98,03						
40	0,13	0,23	98,26						
41	0,12	0,20	98,45						



42	0,11	0,18	98,63						
43	0,09	0,16	98,79						
44	0,08	0,14	98,93						
45	0,08	0,13	99,06						
46	0,08	0,13	99,19						
47	0,07	0,12	99,31						
48	0,06	0,10	99,42						
49	0,06	0,09	99,51						
50	0,05	0,09	99,60						
51	0,05	0,08	99,68						
52	0,04	0,07	99,75						
53	0,03	0,06	99,80						
54	0,03	0,05	99,86						
55	0,02	0,04	99,90						
56	0,02	0,03	99,93						
57	0,02	0,03	99,96						
58	0,01	0,02	99,98						
59	0,01	0,02	100,00						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Gráfico de sedimentación

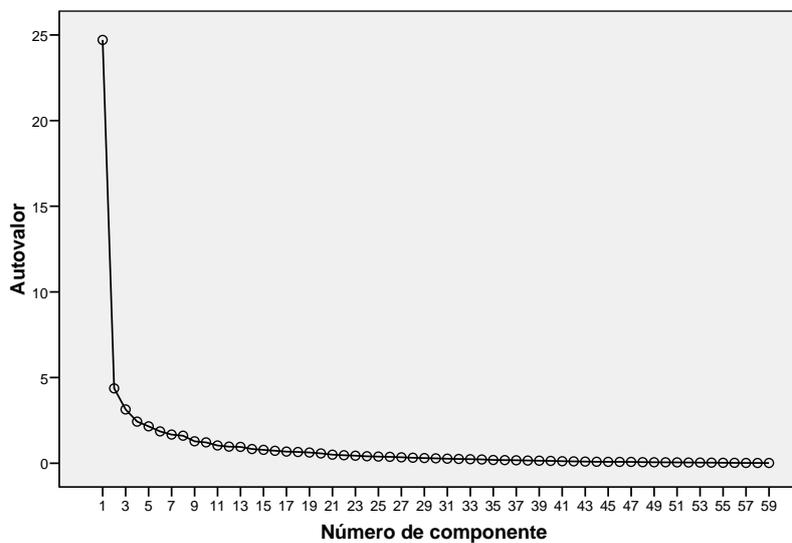


Tabla 17. Análisis de Validez 5 escalas – 59 variables

Los componentes de la tabla anterior, la 17, facilitan la cuantificación de la Validez de la variables constitutivas de las escalas 1 a 5, en número de 59, antes valoradas por su Fiabilidad. Estos elementos constituyentes son:



a) KMO y prueba de Bartlett. Valores elevados de Chi-cuadrado indican una fuerte relación dentro de cada uno los grupos de variables creados (factores o componentes). El valor de Sig., en la misma tabla superior, informa sobre la significación estadística de los componentes definidos, mejor cuanto más cerca esté de cero.

b) Varianza total explicada. La siguiente subtabla, contiene tantas filas como variables exploradas, numerados en este caso entre 1 y 59. Con los primeros 11 componentes explicamos más del 77% del comportamiento del sistema constituido por las 59 variables analizadas.

c) Gráfico de sedimentación. Es una representación gráfica de los valores de la varianza para cada una de las variables.

Tabla 18. Resumen Fiabilidad y Validez

Escala	Cronbach y Anova - Fiabilidad				Componentes - Validez			Elem. /Comp.
	N. Elem.	Alfa Cronbach	F Anova	Sig.	N. Comp.	Saturación	Sig.	
Desgaste profesional	22	0,833	1046,280	0,00	5	66,98%	0,00	4,4
Acoso moral estricto	59	0,975	1328,104	0,00	11	77,04%	0,00	5,4
Personalidad	32	0,340	81,663	0,00	10	60,47%	0,00	3,2
Autoconcepto	36	0,797	110,543	0,00	12	63,76%	0,00	3,0
Adaptación de conducta	123	0,945	76,047	0,00	34	74,25%	0,00	3,6

La tabla que precede refleja el resumen de los valores estadísticos de mayor interés para cualificar la Fiabilidad y la Validez de las escalas de medida usadas (5) calculadas a partir de las variables de formulario definidas (69).

La escalas 1. Desgaste y 2. Acoso tienen los valores más altos de la alfa de Cronbach y de la F de Anova, correspondiéndose este hecho con su solvencia para la valoración de los 2 componentes principales del Estrés laboral estricto, el Desgaste y el Acoso moral estricto. También destaca el alto valor de F Anova, mayor que 1.000 en ambos casos y muy superior al del las 3 otras escalas.



La escalas 4. Autoconcepto, con 36 variables de formulario, y 5. Adaptación de conducta, con 123 variables de entrada, son asimismo escalas fiables, con alfas claramente mayores de 0,7.

La escala 3. Personalidad tiene valores bajos de la alfa de Cronbach y de la F de Anova. Es esta una escala en la que es posible que para ciertos colectivos (en este caso el personal sanitario de nuestra muestra) no se hayan seleccionado las preguntas adecuadas para reflejar los ejes de personalidad medidos por el cuestionario. A pesar de este bajo valor de alfa, es un valor significativo (Sig. = 0,00).

En todos los casos nuestra selección de variables de escala, las 5 de la tabla anterior, genera unos componentes que son válidos, es decir que discriminan a la población en grupos de respuestas más o menos homogéneas alrededor de los valores centrales de cada una de estas 5 variables. Así, con unos valores bajos del número de componentes (columna N. Comp.), se consiguen saturaciones por encima del 60% en todos los casos con altos valores de significación. La columna de más a la derecha refleja la relación entre la cantidad de variables de cada escala y sus dimensiones una vez definida como tal, una escala de medida. Tanto las cifras de saturación altas, por encima del 60%, como las cifras de esta última columna nos indican la buena separación de las variables de escala entre sí, así como la correcta agrupación de valores alrededor de cada una de estas variables de escala.

La escala 3. Personalidad, merece unas consideraciones especiales. El valor de alfa en la Tabla 18 es bajo, 0,340. Esto sería indicativo de una mala definición de sus 4 componentes

Extraversión-Introversión

Neuroticismo-Paranoidismo

Control-Descontrol

Sinceridad

produciéndose unas respuestas dispersas en relación con estas 4 variables (dimensiones de la escala o componentes de la misma escala). Esto sería indicativo de una baja Fiabilidad de esta escala de medida.



Ocurre sin embargo, en ocasiones, que las escalas de medida no están adaptadas a todos los colectivos para los que sería de utilidad su aplicación, en este caso el personal sanitario de un hospital. Revisando la lista de variables de formulario usadas para definir esta escala de medida (32 elementos, entre variable 186 y variable 217), hemos eliminado, en dos fases, 7 y 3 variables, respectivamente, como muestra la tabla que sigue.

Tabla 19. Personalidad

Eliminando 7 variables
186,189, 191, 196, 198, 199 y 217

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,588	,590	25

Eliminando otras 3 variables
193, 211, 216

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,711	,708	22

Al eliminar las variables 186, 189, 191, 196, 198, 199 y 217, se consigue un valor de alfa de 0,588, y si eliminamos las variables 193, 211, 216, este valor de alfa crece hasta 0,711. Este hecho nos confirma la poca validez del cuestionario original para este tipo de muestra, pero también la relativa facilidad que existe para adecuar este cuestionario a otras muestras poblacionales, con plena satisfacción. Respecto a los ejes medidos ninguna de las variables eliminadas se corresponden con el eje neuroticismo-paranoidismo; 5 al eje control-descontrol, 3 al de sinceridad, y 2 de ellas al eje extraversión-introversión.



Resumen, sobre la Fiabilidad y Validez de las escalas de medida utilizadas:

a) Hemos aplicado técnicas estadísticas para evaluar la Fiabilidad y la Validez de las 5 escalas de medida que hemos definido sobre nuestro cuestionario de toma de datos (Tabla 1).

b) La **Fiabilidad**, que nos mide la consistencia interna de cada escala, es alta para 4 de las escalas de medida Desgaste profesional, Acoso moral estricto, Autoconcepto y Adaptación de conducta (ver Tabla 18). Esto nos indica la buena adecuación de estas escalas para la población objeto de nuestra investigación: los voluntarios tienen respuestas coherentes entre sí y por ello pueden ser separados en grupos dentro de la misma población.

c) En cambio, el valor de la alfa de Cronbach para la escala de medida Personalidad es bajo (0,340), indicando una mala adecuación de esta parte del cuestionario a nuestra población de estudio: los voluntarios parecen pertenecer a poblaciones diferentes.

d) **Las 5 escalas de medida son válidas**, aportando valores de saturación de componentes principales por encima del 60%. Así pues, hay un alto poder de síntesis para todas las 5 variables de medida que hemos usado, permitiendo reducir el número de variables que son imprescindibles a cerca de un tercio de su valor original, con una gran reducción de la complejidad del sistema en estudio.

e) Si para la escala **Personalidad** eliminamos 10 variables determinadas (preguntas del cuestionario), el valor de alfa sube hasta más del 70% (ver Tabla 19), dando pruebas de que esta escala no es adecuada para nuestra población de estudio tal como la hemos definido, con 32 variables. En cambio, la variante de 22 variables con las mismas 4 dimensiones para la escala Personalidad si es un buen instrumento de medida en nuestra población a estudiar.



I.5.4.3. Correlaciones

En general, en Estadística se denomina correlación al grado de dependencia mutua entre dos variables. El “*coeficiente de correlación*” intenta medir la intensidad con que dos variables están relacionadas.

Si R (coeficiente de correlación) es igual a 1, existe correlación perfecta y positiva entre ambas variables, que varían en el mismo sentido (al aumentar una aumenta la otra y al disminuir una disminuye la otra). Si $R = -1$, existe correlación perfecta negativa, variando ambas variables en sentidos contrarios. Con $R = 0$ la correlación es nula, las variables no están asociadas, son independientes. Valores intermedios de R , los más frecuentes, indican dependencias más o menos fuertes entre las variables, tanto más fuertes cuanto más cerca esté R de (1) ó de (-1) .

Usaremos asimismo un estadístico denominado “*Coficiente de Determinación*” para cuantificar que porcentaje de la relación entre dos variables se debe a la variable independiente (la segunda referida en los cálculos). Este coeficiente es sustancial para conocer la composición de “*componentes*”, es decir cuantificar las influencias de variables “*de entrada*” (por ej. Extraversión), sobre variables de salida (por ej. IGAP). Este coeficiente es el cuadrado del coeficiente de correlación, siendo por ello su cálculo muy sencillo. Varía entre 0 y 1. Muchos de los conceptos y estadísticos que se usan para el análisis de componentes tienen que ver con el uso e interpretación de este coeficiente de determinación.

Dependiendo de los tipos de las variables usadas hablaremos de “*tablas de correlación*”, si las variables son ambas cuantitativas (por ej., la edad), o de “*tablas de contingencia*”, si las variables son cualitativas (nominales por ej. Puesto de trabajo, ordinales por ejemplo ¿Es usted feliz?, o dicotómicas por ejemplo, el Sexo).

En este trabajo trataremos mucho más con variables cuantitativas que con cualitativas (véase tabla anterior con la lista de las variables principales). Es decir, veremos muchas más tablas de correlación que tablas de contingencia.



En SPSS el procedimiento “*Correlaciones bivariadas*” calcula R de Pearson, la Rho de Spearman y la tau-b de Kendall con sus respectivos niveles de significación (99% ó 0,01 para esta parte del trabajo). Para variables cuantitativas distribuidas normalmente, usaremos la R de Pearson. Si los datos no están normalmente distribuidos o son categorías ordenadas, usaremos la Rho de Spearman, que mide la asociación entre órdenes de rango. Al interpretar los resultados obtenidos al usar estos métodos, se debe evitar establecer conclusiones causa-efecto a partir de una correlación significativa.

Cuando tratemos con variables categóricas, ordenadas o no, usaremos preferentemente el procedimiento “*Tablas de contingencia*”. La estructura de la tabla y el hecho de que las categorías estén ordenadas o no, determinan las pruebas o medidas que se utilizan. En este caso de variables cualitativas hablaremos de “*grado de asociación*” en vez de “*grado de correlación*”. Con este procedimiento se puede, opcionalmente, definir “*capas*”, es decir variables de control que crean un conjunto de resultados completos (llamados “*paneles*”). En cuanto a los estadísticos se puede utilizar el Chi-cuadrado de Pearson, la prueba de asociación lineal de Fisher, el Chi-cuadrado de Fisher, el coeficiente “Eta”, y otros muchos más. La prueba Ji cuadrado (Chi-cuadrado) y sus estadísticos relacionados es más adecuada cuando ambas variables son nominales (por ejemplo, Estado civil versus Puesto de trabajo). Cuando ambas variables son del tipo ordinal (por ejemplo Tiempo libre dedicado a leer versus Limitación de la comunicación) se usa preferentemente el estimador Tau-b de Kendall. Finalmente, para pares de variables mixtas, del tipo nominal vs ordinal y viceversa (por ej. Tiempo libre vs Puesto de trabajo), usaremos el estimador Eta.



Tabla 20. Variables a utilizar para cálculos de relación entre variables.

Cruces de variables													
			MBI	LIPT	Personalidad	Autoconcepto	Adaptación	Analítica	Descrip. Muestrales	Estilo de relación	Tiempo libre	Riesgos laborales	
	Cantidad	Tipo	3	10	4	4	4	1	15	26	9	29	Cant.
MBI	3	Cuant.	30	12	12	12	3	45	78	27	87	306	
LIPT	10	Cuant.		40	40	40	10	150	260	90	290	920	
Personalidad	4	Cuant.			16	16	4	60	104	36	116	352	
Autoconcepto	4	Cuant.				16	4	60	104	36	116	336	
Adaptación	4	Cuant.					4	60	104	36	116	320	
Analítica	1	Cuant.						15	26	9	29	79	
Descrip. Muestrales	15	Varias							390	135	435	960	
Estilo de relación	26	Ordinal								234	754	988	
Tiempo libre	9	Ordinal									261	261	
Riesgos laborales	29	Dicotómica											
Total cantidad	105	Variables											
Dimensión matriz	11.025												4.522

En filas y en columnas se incluyen todas las variables principales (tanto de cuestionario o entrada como las calculadas a partir de otras, o de salida), organizadas en los 10 grupos que ya hemos referido antes. Así, para calcular la relación entre los grupos “*Estilo de Relación*” y “LIPT” debemos manejar una matriz de al menos 26 columnas y 10 filas, que realmente es del doble de tamaño ya que necesitamos el coeficiente R correspondiente para cada una de las combinaciones entrada-salida y, además, su significación estadística. Para operar con las variables principales, operaremos con una matriz de $77 \times 77 \times 2 = 11.858$ elementos o celdas. Si quisiéramos cuantificar las relaciones entre todas las variables definidas en este modelo experimental deberíamos gestionar 403.2002 datos numéricos. Por ello resulta evidente que, para poder llegar a alguna conclusión práctica cuando trabajamos con tan alto número de variables, deberemos diseñar algún procedimiento semi-automático que nos facilite operar con el volumen de datos que se genera, como veremos en las páginas que siguen.



Tabla 21. Matriz de correlaciones, procedimiento manual

Correlaciones			*114] MBI: - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	*115] MBI: - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	*116] MBI: - LOGRO PROFESIONAL	*128] LIPT (Acoso laboral): - LIMITACION COMUNICACIÓN	*134] LIPT (Acoso laboral): - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	*150] LIPT (Acoso laboral): - DESPRESTIGIO PERSONAL	*158] LIPT (Acoso laboral): - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	*166] LIPT (Acoso laboral): - COMPROMISO SALUD-INTEGRIIDAD	*181] LIPT (Acoso laboral): - OTRAS CONDUCTAS	*182] LIPT (Acoso laboral): - IGAP GLOBAL	*183] LIPT (Acoso laboral): - IGAP	*184] LIPT (Acoso laboral): - NEAP	*185] LIPT (Acoso laboral): - IMAP	Sumas
*218] Personalidad: - EXTRAVERSIÓN	R	-0,04	-0,01	-0,15	0,09	0,17	0,13	0,08	0,15	0,20	0,16	0,17	0,20	0,02		
	Sig.	0,77	0,91	0,23	0,47	0,18	0,32	0,55	0,25	0,13	0,20	0,20	0,13	0,89	5,21	
	R2	0,00	0,00	0,02	0,01	0,03	0,02	0,01	0,02	0,04	0,03	0,03	0,04	0,00	0,24	
*219] Personalidad: - PARANOIDISMO	R	0,42	0,30	0,08	0,46	0,32	0,49	0,40	0,16	0,41	0,47	0,47	0,47	0,07		
	Sig.	0,00	0,02	0,52	0,00	0,01	0,00	0,00	0,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,66	1,41	
	R2	0,18	0,09	0,01	0,22	0,10	0,24	0,16	0,03	0,17	0,22	0,22	0,22	0,01	1,86	
*220] Personalidad: - CONTROL	R	-0,41	-0,32	-0,16	-0,41	-0,10	-0,33	-0,40	-0,10	-0,33	-0,37	-0,37	-0,37	-0,34	-0,32	
	Sig.	0,00	0,01	0,21	0,00	0,45	0,01	0,00	0,43	0,01	0,00	0,00	0,01	0,04	1,18	
	R2	0,17	0,10	0,03	0,17	0,01	0,11	0,16	0,01	0,11	0,13	0,13	0,12	0,10	1,35	
*221] Personalidad: - SINCERIDAD	R	0,07	0,13	0,20	0,28	0,12	0,15	0,26	0,07	0,16	0,22	0,22	0,21	0,23		
	Sig.	0,61	0,32	0,11	0,02	0,36	0,24	0,04	0,60	0,22	0,09	0,09	0,10	0,15	2,97	
	R2	0,00	0,02	0,04	0,08	0,01	0,02	0,07	0,00	0,02	0,05	0,05	0,04	0,05	0,47	
*258] Autoconcepto: - AUTOCONCEPTO LABORAL	R	-0,14	-0,18	-0,14	-0,27	-0,17	-0,23	-0,30	-0,03	-0,25	-0,27	-0,27	-0,27	-0,25	-0,31	
	Sig.	0,29	0,16	0,27	0,03	0,18	0,07	0,02	0,80	0,05	0,04	0,04	0,05	0,04	2,02	
	R2	0,02	0,03	0,02	0,07	0,03	0,05	0,09	0,00	0,06	0,07	0,07	0,06	0,10	0,69	
*259] Autoconcepto: - AUTOCONCEPTO SOCIAL	R	0,19	0,16	-0,23	0,11	-0,01	0,03	-0,05	-0,20	0,01	0,00	0,00	-0,04	0,14		
	Sig.	0,14	0,21	0,08	0,40	0,94	0,81	0,73	0,13	0,96	0,98	0,97	0,73	0,37	7,45	
	R2	0,04	0,03	0,05	0,01	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,19	
*260] Autoconcepto: - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	R	-0,10	-0,15	-0,12	-0,32	-0,16	-0,25	-0,40	-0,40	-0,32	-0,37	-0,37	-0,37	-0,39	-0,21	
	Sig.	0,46	0,25	0,34	0,01	0,20	0,05	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,19	1,52	
	R2	0,01	0,02	0,02	0,11	0,03	0,06	0,16	0,16	0,10	0,14	0,14	0,15	0,04	1,13	
*261] Autoconcepto: - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	R	-0,17	-0,25	-0,08	-0,31	-0,19	-0,27	-0,34	-0,06	-0,29	-0,31	-0,31	-0,33	-0,20		
	Sig.	0,18	0,05	0,52	0,01	0,13	0,03	0,01	0,67	0,02	0,01	0,01	0,01	0,21	1,88	
	R2	0,03	0,06	0,01	0,10	0,04	0,07	0,12	0,00	0,08	0,10	0,09	0,11	0,04	0,85	



*385] Adaptación: -	R	-0,22	-0,26	-0,10	-0,39	-0,20	-0,31	-0,35	-0,06	-0,35	-0,36	-0,36	-0,33	-0,37	
ADAPTACIÓN PERSONAL	Sig.	0,08	0,04	0,46	0,00	0,11	0,01	0,01	0,65	0,01	0,00	0,00	0,01	0,02	1,39
	R2	0,05	0,07	0,01	0,15	0,04	0,10	0,12	0,00	0,12	0,13	0,13	0,11	0,13	1,17
*386] Adaptación: -	R	-0,20	-0,27	0,00	-0,45	-0,22	-0,37	-0,43	-0,40	-0,43	-0,48	-0,47	-0,48	-0,34	
ADAPTACIÓN FAMILIAR	Sig.	0,13	0,04	0,99	0,00	0,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	1,26
	R2	0,04	0,07	0,00	0,20	0,05	0,14	0,19	0,16	0,18	0,23	0,22	0,23	0,12	1,83
*387] Adaptación: -	R	-0,37	-0,26	-0,26	-0,45	-0,19	-0,30	-0,37	-0,03	-0,28	-0,35	-0,35	-0,36	-0,37	
ADAPTACIÓN LABORAL	Sig.	0,00	0,04	0,04	0,00	0,13	0,02	0,00	0,80	0,03	0,01	0,01	0,00	0,02	1,10
	R2	0,14	0,07	0,07	0,20	0,04	0,09	0,14	0,00	0,08	0,12	0,12	0,13	0,14	1,33
*388] Adaptación: -	R	-0,18	-0,09	0,02	-0,28	-0,27	-0,25	-0,21	-0,12	-0,32	-0,30	-0,30	-0,27	-0,44	
ADAPTACIÓN SOCIAL	Sig.	0,15	0,50	0,90	0,03	0,04	0,05	0,11	0,37	0,01	0,02	0,02	0,03	0,00	2,22
	R2	0,03	0,01	0,00	0,08	0,07	0,06	0,04	0,01	0,11	0,09	0,09	0,07	0,20	0,87

Para cuantificar la relación entre los 16 componentes del carácter que estamos usando y los 13 cuantificadores del Estrés Laboral, SPSS despliega una tabla (no presentada por su “intratable” tamaño) que incluye tantas filas y columnas como variables a relacionar, en este caso $(16 + 13)**2 = 841$ elementos, que equivalen a 2.523 celdas. Para construir la tabla mostrada se han eliminado manualmente las combinaciones que no tienen interés (por ej., los simétricos de la matriz) y se ha buscado y marcado de alguna manera aquellas combinaciones cuya significación cumpla con el criterio establecido por nosotros (aquí los menores de 0,01 o el 1%), como hemos hecho en la tabla que se presenta aquí. Usando las facilidades de Excel para los cálculos aritméticos, hemos sustituido, para cada pareja entrada-salida, el valor de N (número de parejas que contribuyen a este coeficiente) por el valor de R, el Coeficiente de Determinación, de gran interés porque nos habla sobre cuanto cada componente de la entrada influye en la salida. Tras ello, deberemos construir (por ej. usando de nuevo Excel) una tabla-resumen de los hallazgos realizados, con el fin de tener una visión más global de la situación de las relaciones significativas halladas. Es trabajo es muy laborioso, sobre todo pensando que nuestro interés está en cuantificar las relaciones más significativas entre al menos las 75 variables principales, que ocuparán 16.875 celdas, y de las que puede obtenerse un resultado plausible.



Tabla 22. Procedimiento semi-automático para la cuantificación de las correlaciones significativas: paso 1, cálculo de los coeficientes de correlación.

Correlaciones no paramétricas

16.875 celdas

			*114] MBI: AGOTAMIENTO EMOCIONAL	*115] MBI: DESPERSONALIZACION AFECTIVA	*116] MBI: - LOGRO PROFESIONAL	*128] LIPT (Acoso laboral): - LIMITACION COMUNICACION	*134] LIPT (Acoso laboral): - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	*150] LIPT (Acoso laboral): - DESPRESTIGIO PERSONAL	*158] LIPT (Acoso laboral): - DESPRESTIGIO PROFESIONAL
Tau_b de Kendall	*114] MBI: - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,396	0,328	0,422	0,130	0,303	0,366
		Sig. (bilateral)	.	0,000	0,000	0,000	0,206	0,002	0,000
		N	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000
	*115] MBI: - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	Coefficiente de correlación	0,396	1,000	0,337	0,259	0,067	0,212	0,264
		Sig. (bilateral)	0,000	.	0,000	0,010	0,550	0,047	0,014
		N	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000
	*116] MBI: - LOGRO PROFESIONAL	Coefficiente de correlación	0,328	0,337	1,000	0,182	0,031	0,092	0,111
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	.	0,052	0,764	0,352	0,262
		N	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000
	*128] LIPT (Acoso laboral): - LIMITACION COMUNICACION	Coefficiente de correlación	0,422	0,259	0,182	1,000	0,398	0,597	0,553
		Sig. (bilateral)	0,000	0,010	0,052	.	0,000	0,000	0,000
		N	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000
	*134] LIPT (Acoso laboral): - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	Coefficiente de correlación	0,130	0,067	0,031	0,398	1,000	0,626	0,434
		Sig. (bilateral)	0,206	0,550	0,764	0,000	.	0,000	0,000
		N	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000
	*150] LIPT (Acoso laboral): - DESPRESTIGIO PERSONAL	Coefficiente de correlación	0,303	0,212	0,092	0,597	0,626	1,000	0,700
		Sig. (bilateral)	0,002	0,047	0,352	0,000	0,000	.	0,000
		N	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000
	*158] LIPT (Acoso laboral): - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	Coefficiente de correlación	0,366	0,264	0,111	0,553	0,434	0,700	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,014	0,262	0,000	0,000	0,000	.
		N	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000



*166] LIPT (Acoso laboral): - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	Coeficiente de correlación	0,066	0,073	-0,139	0,234	0,308	0,402	0,369
	Sig. (bilateral)	0,526	0,516	0,182	0,032	0,011	0,000	0,001
	N	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000
*181] LIPT (Acoso laboral): - OTRAS CONDUCTAS	Coeficiente de correlación	0,361	0,291	0,084	0,540	0,557	0,728	0,791
	Sig. (bilateral)	0,000	0,007	0,402	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000
*182] LIPT (Acoso laboral): - IGAP GLOBAL	Coeficiente de correlación	0,414	0,230	0,109	0,846	0,479	0,702	0,698
	Sig. (bilateral)	0,000	0,021	0,238	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000
*183] LIPT (Acoso laboral): - IGA P	Coeficiente de correlación	0,413	0,230	0,109	0,846	0,480	0,701	0,697
	Sig. (bilateral)	0,000	0,021	0,236	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000
*184] LIPT (Acoso laboral): - NEAP	Coeficiente de correlación	0,371	0,225	0,097	0,789	0,510	0,744	0,699
	Sig. (bilateral)	0,000	0,024	0,292	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000	63,000
*185] LIPT (Acoso laboral): - IMAP	Coeficiente de correlación	0,265	0,001	0,090	0,338	0,076	0,043	0,104
	Sig. (bilateral)	0,019	0,990	0,422	0,003	0,548	0,720	0,386
	N	41,000	41,000	41,000	41,000	41,000	41,000	41,000

Usando SPSS (Analizar / Correlaciones / Bivariadas) hemos marcado las tres opciones sobre estadísticos a usar (Pearson, Tau-b de Kendall y Spearman). Se seleccionan todas las variables de interés para estos cálculos, en nuestro caso todas las variables principales (aunque algunas de ellas, las cualitativas de tipo nominal, por ej. Estado civil, deben ser estimadas usando Tablas de Contingencia). Con ello, se calculan los Coeficientes de Correlación y SPSS los visualiza mediante una tabla de 75 x 75 x 3 celdas, como ya comentamos anteriormente. Las parejas de variables son del tipo cuantitativo-cuantitativo (por ej. Limitación de la Comunicación versus Autoconcepto Laboral), y otras del tipo cuantitativo-ordinal (por ej. IMAP versus Tiempo libre). Con el fin de extraer de esta “inmensa” tabla los valores significativos), la



hemos copiado de SPSS y pegado en una hoja de Excel, dejando los datos disponibles para ser analizados. Aquí se muestra sólo una porción inicial de esta tabla.



Tabla 23. Procedimiento semi-automático para la cuantificación de las correlaciones significativas: paso 2, extracción de los valores significativos

Sub Macro1()	Range(ceEntIni).Offset(nVarActY * 3 - 4, nVarActX - 1).Select
'	If ActiveCell.Value <> . Then 'coeficiente correlación
' Macro1 Macro	CX = ActiveCell.Value
Dim celEntIni, celSalIni, filaSalIni, colSalIni	CX2 = ActiveCell.Value * ActiveCell.Value 'al cuadrado
Dim maxVar, nVarActX, nVarActY	If CX < 0 Then
Dim CX, CX2, Sign, nivelSignific, CXSigno	CX2 = -CX2
Dim nomVarY, nomVarX	End If
nivelSignific = 0.01 '1%	End If
CXSigno = 1 'por defecto positivo (=2, negativo)	If Sign < nivelSignific Then 'pareja a guardar?
Dim I, J, K, L	Range(E5).Offset(-2, nVarActX - 1).Select
Dim N	nomVarX = ActiveCell.Value 'si, variable secundaria (cols)
'borrado tabla de salida	'su guarda esta combinacion ppal-secund
Dim nvarXSal	Sheets(Salida).Select
nvarXSal = 0	Range(celSalIni).Offset(nvarXSal, 0).Select
Dim banPpal	'If banPpal = 1 Then
banPpal = 1	ActiveCell.Offset(0, nvarsal) = nomVarY 'se pone var ppal
maxVar = 77	'banPpal = 0
Dim filaSal, colSal	'End If
celEntIni = E236 'rho	'ActiveCell.Value = nomVarY 'se pone var ppal
'celEntIni = E5 'tau	ActiveCell.Offset(0, 1) = CX2 'se pone CX2
celSalIni = C3	ActiveCell.Offset(0, 2) = nomVarX 'se pone var secund
filaSalIni = 3	If CX < 0 Then
colSalIni = 5	ActiveCell.Offset(0, 1).Characters.Font.Color = RGB(255, 0, 0)
For nVarActY = 1 To maxVar 'var ppal	End If
Sheets(Entrada).Select	nvarXSal = nvarXSal + 1
Range(ceEntIni).Offset(nVarActY * 3 - 4, -2).Select	End If
nomVarY = ActiveCell.Value 'variable ppal (filas)	Next nVarActX 'siguiente columna
For nVarActX = 1 To maxVar 'var secund	'nvarXSal = 0
Sheets(Entrada).Select	banPpal = 1
Range(ceEntIni).Offset(nVarActY * 3 - 3, nVarActX - 1).Select	Next nVarActY 'siguiente fila
Sign = ActiveCell.Value 'significación	End Sub

Nuestro objetivo ahora es extraer las parejas entrada-salida cuyo valor de R es significativo al 99% de confianza. Para ello hemos aprovechado las posibilidades de Excel para diseñar una rutina o procedimiento que recorra las filas y las columnas sucesivas en busca de estos valores de significación menores o iguales a 0,01. Cuando se



encuentra un valor de este tipo, se guarda en otra hoja del mismo libro de Excel.

Tabla 24. Procedimiento semi-automático para la cuantificación de las relaciones significativas: paso 3, construcción de una tabla entrada-salida con las parejas de valores, su valor R y el de R2 (Coeficiente de Determinación o Potencia de la relación).

			R	R2
1	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	0,57	0,33
2	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	0,48	0,23
3	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	0,23	0,05
4	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	0,35	0,12
5	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	0,49	0,24
6	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	0,31	0,09
7	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	0,34	0,12
8	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	0,49	0,24
9	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	183. LIPT E5 - IGAP	0,49	0,24
10	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	184. LIPT E5 - NEAP	0,48	0,23
11	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	185. LIPT E5 - IMAP	0,25	0,06
12	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	0,21	0,05
13	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,40	0,16
14	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	220. Pers E6 - CONTROL	0,44	0,20
15	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,24	0,06
16	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	0,21	0,04
17	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	0,32	0,10
18	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	0,19	0,04
19	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	0,26	0,07
20	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,41	0,17
21	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	0,23	0,05
22	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,57	0,33
23	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,22	0,05
24	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	0,27	0,07
25	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	0,20	0,04



26	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	0,25	0,06
27	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	0,20	0,04
28	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	0,19	0,04
29	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	0,29	0,09
30	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	183. LIPT E5 - IGAP	0,29	0,09
31	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	184. LIPT E5 - NEAP	0,29	0,09
32	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	-	0,11
33	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,27	0,07
34	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	220. Pers E6 - CONTROL	-	0,13
35	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,31	0,10
36	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	-	0,05
37	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	-	0,13
38	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	0,36	0,06
39	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	-	0,04
40	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,21	0,12
41	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	-	0,04
42	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,19	0,16
43	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	-	0,11
44	116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	220. Pers E6 - CONTROL	0,33	0,11
45	116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	0,19	0,04
46	116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	0,21	0,04
47	116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,27	0,07
48	116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	0,27	0,07
49	116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,21	0,05
50	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	0,19	0,03
51	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	0,59	0,35
52	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	0,75	0,56
53	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	0,63	0,40
54	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	0,51	0,26
55	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	0,69	0,48
56	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	183. LIPT E5 - IGAP	0,91	0,83
57	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	184. LIPT E5 - NEAP	0,91	0,83
			0,89	0,79



58	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	185. LIPT E5 - IMAP	0,65	0,42
59	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,52	0,27
60	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	220. Pers E6 - CONTROL	0,33	0,11
61	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,25	0,06
62	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	0,25	0,06
63	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	0,24	0,06
64	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	0,19	0,04
65	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,37	0,13
66	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	0,19	0,04
67	128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,62	0,39
68	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	0,69	0,48
69	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	0,63	0,40
70	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	0,44	0,20
71	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	0,65	0,42
72	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	0,65	0,42
73	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	183. LIPT E5 - IGAP	0,65	0,42
74	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	184. LIPT E5 - NEAP	0,67	0,45
75	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	185. LIPT E5 - IMAP	0,37	0,14
76	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,33	0,11
77	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	0,20	0,04
78	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,20	0,04
79	134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,39	0,15
80	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	0,73	0,53
81	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	0,57	0,33
82	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	0,82	0,68
83	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	0,87	0,76
84	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	183. LIPT E5 - IGAP	0,87	0,76
85	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	184. LIPT E5 - NEAP	0,88	0,78
86	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	185. LIPT E5 - IMAP	0,50	0,25
87	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,46	0,21



88	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	220. Pers E6 - CONTROL	-	0,31	0,09
89	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,19	0,04	
90	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	-	0,23	0,05
91	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	-	0,34	0,12
92	150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-	0,53	0,28
93	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	0,59	0,34	
94	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	0,73	0,53	
95	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	0,79	0,63	
96	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	183. LIPT E5 - IGAP	0,79	0,63	
97	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	184. LIPT E5 - NEAP	0,80	0,64	
98	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	185. LIPT E5 - IMAP	0,46	0,21	
99	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,42	0,18	
100	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	220. Pers E6 - CONTROL	-	0,34	0,11
101	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,24	0,06	
102	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	-	0,19	0,03
103	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	-	0,29	0,09
104	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	-	0,33	0,11
105	158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-	0,58	0,34
106	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	0,58	0,34	
107	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	0,59	0,35	
108	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	183. LIPT E5 - IGAP	0,59	0,35	
109	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	184. LIPT E5 - NEAP	0,60	0,36	
110	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	185. LIPT E5 - IMAP	0,40	0,16	
111	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,38	0,14	
112	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	220. Pers E6 - CONTROL	-	0,30	0,09
113	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	-	0,25	0,06
114	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	-	0,27	0,07
115	166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-	0,39	0,15
116	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	0,83	0,70	
117	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	183. LIPT E5 - IGAP	0,83	0,70	
118	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	184. LIPT E5 - NEAP	0,83	0,69	
119	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	185. LIPT E5 - IMAP	0,57	0,32	



120	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,46	0,21
121	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	220. Pers E6 - CONTROL	0,28	0,08
122	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	0,25	0,06
123	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,28	0,08
124	181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,53	0,28
125	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	184. LIPT E5 - NEAP	0,98	0,97
126	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	185. LIPT E5 - IMAP	0,67	0,46
127	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,52	0,27
128	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	220. Pers E6 - CONTROL	0,38	0,14
129	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,25	0,06
130	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	0,31	0,09
131	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	0,24	0,06
132	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,39	0,15
133	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	0,23	0,05
134	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,66	0,44
135	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,21	0,04
136	183. LIPT E5 - IGAP	184. LIPT E5 - NEAP	0,98	0,97
137	183. LIPT E5 - IGAP	185. LIPT E5 - IMAP	0,67	0,46
138	183. LIPT E5 - IGAP	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,52	0,27
139	183. LIPT E5 - IGAP	220. Pers E6 - CONTROL	0,38	0,14
140	183. LIPT E5 - IGAP	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,25	0,06
141	183. LIPT E5 - IGAP	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	0,31	0,09
142	183. LIPT E5 - IGAP	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	0,24	0,06
143	183. LIPT E5 - IGAP	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,39	0,15
144	183. LIPT E5 - IGAP	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	0,23	0,05
145	183. LIPT E5 - IGAP	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,66	0,44
146	183. LIPT E5 - IGAP	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,21	0,04
147	184. LIPT E5 - NEAP	185. LIPT E5 - IMAP	0,48	0,23
148	184. LIPT E5 - NEAP	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,51	0,26
149	184. LIPT E5 - NEAP	220. Pers E6 - CONTROL	0,38	0,15
150	184. LIPT E5 - NEAP	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,24	0,06
151	184. LIPT E5 - NEAP	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	0,33	0,11
152	184. LIPT E5 - NEAP	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	0,27	0,07
153	184. LIPT E5 - NEAP	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,40	0,16
154	184. LIPT E5 - NEAP	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	0,25	0,06
155	184. LIPT E5 - NEAP	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-	0,42



			0,65	
			-	
156	184. LIPT E5 - NEAP	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,21	0,04
157	185. LIPT E5 - IMAP	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,36	0,13
			-	
158	185. LIPT E5 - IMAP	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,37	0,14
159	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	220. Pers E6 - CONTROL	0,30	0,09
			-	
160	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,25	0,06
		258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO		
161	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	LABORAL	0,21	0,05
162	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	0,39	0,15
		261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO		
163	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	EMOCIONAL	0,24	0,06
164	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,28	0,08
165	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,26	0,07
166	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,43	0,18
			-	
167	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	220. Pers E6 - CONTROL	0,50	0,25
168	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,45	0,20
		258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO	-	
169	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	LABORAL	0,26	0,07
			-	
170	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	0,32	0,10
		260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO	-	
171	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	FAMILIAR	0,39	0,15
		261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO	-	
172	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	EMOCIONAL	0,28	0,08
			-	
173	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,50	0,25
			-	
174	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	0,23	0,05
			-	
175	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,58	0,34
			-	
176	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,22	0,05
			-	
177	220. Pers E6 - CONTROL	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,40	0,16
		258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO		
178	220. Pers E6 - CONTROL	LABORAL	0,40	0,16
179	220. Pers E6 - CONTROL	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	0,49	0,24
		260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO		
180	220. Pers E6 - CONTROL	FAMILIAR	0,49	0,24
		261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO		
181	220. Pers E6 - CONTROL	EMOCIONAL	0,46	0,21
182	220. Pers E6 - CONTROL	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,62	0,39
183	220. Pers E6 - CONTROL	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	0,36	0,13
184	220. Pers E6 - CONTROL	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,49	0,24
185	220. Pers E6 - CONTROL	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,20	0,04
		258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO	-	
186	221. Pers E6 - SINCERIDAD	LABORAL	0,32	0,10
			-	
187	221. Pers E6 - SINCERIDAD	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	0,29	0,09
		260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO	-	
188	221. Pers E6 - SINCERIDAD	FAMILIAR	0,33	0,11
		261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO	-	
189	221. Pers E6 - SINCERIDAD	EMOCIONAL	0,28	0,08
			-	
190	221. Pers E6 - SINCERIDAD	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,34	0,11



191	221. Pers E6 - SINCERIDAD	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	-	0,05
192	221. Pers E6 - SINCERIDAD	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,22	0,17
193	221. Pers E6 - SINCERIDAD	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,42	0,04
194	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	0,20	0,23
195	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	0,48	0,21
196	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	0,46	0,04
197	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,21	0,22
198	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	0,47	0,16
199	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,40	0,14
200	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,38	0,08
201	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	0,29	0,24
202	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	0,49	0,06
203	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,24	0,35
204	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	0,59	0,21
205	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,46	0,24
206	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,49	0,29
207	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	0,54	0,09
208	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,30	0,36
209	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	0,60	0,28
210	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,53	0,13
211	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,36	0,06
212	261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,24	0,20
213	261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,45	0,06
214	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	0,24	0,33
215	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,58	0,32
216	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,57	0,08
217	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,28	0,15
218	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,38	0,07
219	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,26	0,15

Este procedimiento de extracción de los valores significativos desde el punto de vista estadístico, nos lleva a disponer ahora los resultados en un formato más reducido y valorable. Concretamente en este caso se han detectado 219 parejas entrada-salida que cumplen esta condición, frente a las 5.625 originales, una reducción de la información de más del 95% (lo cual indica que sólo el 5% de las relaciones son sig-



nificativas). De los 2 estadísticos que presenta la tabla original, hemos elegido para estos cálculos el Tau_b de Kendall, más adaptado a la tipología de la mayoría de nuestras variables. La tabla está ordenada de acuerdo con la salida (la columna de la izquierda). Los coeficientes con valor negativo han sido marcados en color rojo, ya que indica relaciones negativas: cuando aumenta la entrada disminuye la salida, y viceversa.

Seleccionando en esta tabla de correlaciones entrada-salida las variables de entrada (Personalidad, Autoconcepto y Adaptación de conducta) y las de salida (las 3 dimensiones de la escala de medida Desgaste profesional), construimos la tabla-resumen que se detalla a continuación.

Tabla 25. Resumen de las relaciones entre las variables de entrada y el estrés (dimensiones de la escala de medida de salida).

		R	R2	PROM	PROM	PROM
Correlación parcial R y Potencia de la relación R2 para 114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL						
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	-	5%			
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,21	16%			
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	220. Pers E6 - CONTROL	-	20%			
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,44	6%	11,4%		
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	0,24	4%			
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	-	10%			
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	0,32	4%			
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	-	7%		6,2%	
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,26	17%			
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	-	5%			
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,23	33%			
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	-	5%			15,0%
				11%		
para 115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA						
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	-	0,11			
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	0,34	0,07			



AFECTIVA					
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA	220. Pers E6 - CONTROL	- 0,36	0,13		
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA	221. Pers E6 - SINCERIDAD	0,31	0,10	10,4%	
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	- 0,22	0,05		
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	- 0,36	0,13		
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	- 0,24	0,06		
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA	261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	- 0,21	0,04		7,0%
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	- 0,34	0,12		
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	- 0,19	0,04		
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	- 0,40	0,16		
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	- 0,33	0,11		10,6%
				9%	
para 116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL					
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN				
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	219. Pers E6 - PARANOIDISMO				
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	220. Pers E6 - CONTROL	0,19	0,04		
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	221. Pers E6 - SINCERIDAD			0,9%	
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	0,21	0,04		
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL				
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	0,27	0,07		
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL				2,9%
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	0,27	0,07		
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR				
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,21	0,05		
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	0,19	0,03		3,8%
				1%	



La Tabla precedente es un resumen de las relaciones de primer orden entre las variables de medida que hemos definido como salida, en concreto la escala E4 Desgaste profesional (dimensiones 114, 115 y 116), y las escalas E6 Personalidad, E7 Autoconcepto y E8 Adaptación de conducta como entradas.

Hemos promediado los valores de R^2 para las variables de entrada a relacionar con cada una de las 3 variables de la escala E4, mostrando estos promedios resaltados con fondo en amarillo en las 3 columnas más a la derecha. Estos mismos valores de los promedios, pero globalmente para cada variable de las 3 que componen la escala E4 – Desgaste profesional, se incluyen en tres celdas marcadas asimismo en amarillo al final de cada variable (valores, 11%, 9% y 1%).

De estas correlaciones R y de su cuadrado R^2 (potencia de la relación), realizamos la siguiente interpretación:

- a) Globalmente, la influencia de las variables de entrada que corresponden a las escalas E6, E7 y E8, es mucho más fuerte para las variables 114. Agotamiento emocional y 115. Despersonalización afectiva (11% y 9%, respectivamente) que para la variables 116. Logro profesional de la misma escala E4 (1%).
- b) Hay otra diferencia global para estas variables 114, 115 y 116 en relación con las escalas de comportamiento E6, E7 y E8: casi todos los valores de R son negativos (valores en rojo y con el signo menos puesto) para las 2 primeras, 114 y 115, y positivos para la tercera, 116.
- c) La variable 114 – Agotamiento emocional, tiene una fuerte influencia de E8 – Adaptación (15%), menor de la escala E6 – Personalidad (11,4%) y menor aún de E7 – Autoconcepto (6,2%).
- d) Para 115 – Despersonalización afectiva, la gradación del efecto es similar en su orden de prelación, aunque sus valores son diferentes a los del caso anterior (10,6%, 10,4% y 7,0%, para E8, E6 y E7).
- e) La variable 116 – Logro profesional, tiene un comportamiento muy diferente a las otras 2 variables de la escala E4 - Desgaste profesional. No solamente tie-



ne valores positivos en todas sus influencias sobre esta variable por parte de las 3 escalas de entrada E6, E7 y E8, hecho este que ya comentamos anteriormente, sino que, además, los valores de estas influencias (R del 0,9%, 2,9% y 3,8% con un promedio de R^2 del 1%) son muy inferiores a los del resto de casos citados. Está claro que el Logro profesional se “*desvincula*” del Agotamiento emocional y de la Despersonalización afectiva, aunque formen parte de la misma escala de medida, la E4, ya que sus valores se comportan de forma inversa a los del Agotamiento emocional y de la Despersonalización afectiva. Técnicas de análisis más “*delicadas*”, como son el Análisis Factorial, nos permitirán confirmar e interpretar mejor este comportamiento diferencial de las 3 variables de una de las escalas de mayor importancia en este trabajo, la del Desgaste profesional.



I.5.4.4. Análisis factorial

Ya hemos usado anteriormente (Apartado 7.2. Fiabilidad y Validez), el análisis de componentes para describir y cuantificar la bondad de las 5 escalas de medida que estamos usando. En aquel apartado dedujimos que 4 de las 5 escalas son directamente adecuadas (fiables y válidas) para representar nuestro sistema en estudio. La otra, Personalidad, con unos mínimos ajustes (reducción de las variables de entrada usadas), cumple también los requisitos para ser considerada una escala fiable y válida.

Así pues, en este momento disponemos de una descripción de nuestro sistema basado en 25 variables, todas las que dan dimensión a las 5 escalas de medida. Vamos a aplicar las mismas técnicas para averiguar si pudiéramos disminuir aún más este número de variables, lo cual sería muy deseable para un más simple análisis y descripción de nuestro sistema.

Tabla 26. Análisis factorial de las variables principales

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación típica	N del análisis
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	23,74	9,847	147
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA	8,90	4,219	147
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	27,21	8,625	147
128. LIPT E5 - LIMITACIÓN COMUNICACIÓN	19,40	8,250	147
134. LIPT E5 - LIMITACIÓN CONTACTO SOCIAL	6,60	3,406	147
150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	21,27	9,708	147
158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	10,37	4,595	147
166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	8,22	3,347	147



181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	20,99	10,830	147
182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	86,85	35,405	147
183. LIPT E5 - IGAP	1,4721	,60010	147
184. LIPT E5 - NEAP	13,09	13,191	147
185. LIPT E5 - IMAP	1,7748	,76130	147
218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	24,20	4,302	147
219. Pers E6 - PARANOIDISMO	21,60	5,635	147
220. Pers E6 - CONTROL	28,14	4,467	147
221. Pers E6 - SINCERIDAD	18,97	4,095	147
258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	38,67	4,884	147
259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	23,12	3,495	147
260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	30,46	3,342	147
261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	37,69	5,877	147
385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	115,69	14,276	147
386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	125,15	16,073	147
387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	111,05	18,476	147
388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	89,26	13,916	147

Varianza total explicada

Componen- te	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	9,357	37,429	37,429	9,357	37,429	37,429	8,021	32,083	32,083
2	4,241	16,965	54,394	4,241	16,965	54,394	3,096	12,385	44,467
3	1,625	6,498	60,892	1,625	6,498	60,892	2,316	9,262	53,730
4	1,352	5,407	66,299	1,352	5,407	66,299	2,168	8,673	62,403
5	1,020	4,081	70,380	1,020	4,081	70,380	1,994	7,977	70,380
6	,965	3,862	74,242						
7	,764	3,056	77,298						
8	,729	2,917	80,214						
9	,658	2,631	82,845						



10	,600	2,399	85,245					
11	,531	2,125	87,369					
12	,483	1,931	89,300					
13	,411	1,645	90,946					
14	,381	1,524	92,470					
15	,343	1,372	93,842					
16	,324	1,295	95,137					
17	,298	1,192	96,329					
18	,235	,939	97,268					
19	,218	,870	98,138					
20	,189	,757	98,895					
21	,151	,605	99,500					
22	,083	,331	99,831					
23	,042	,169	100,000					
24	1,47E-007	5,88E-007	100,000					
25	1,89E-017	7,56E-017	100,000					

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Matriz de componentes(a)

	Componente				
	1	2	3	4	5
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	,556		,336	,341	,477
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	,408	-,379	,457		,428
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL		,470			
128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	,826	,367			
134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	,737				
150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	,866	,356			
158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	,798				
166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	,600		-,377		
181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	,875	,339			
182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	,929	,350			
183. LIPT E5 - IGAP	,929	,350			
184. LIPT E5 - NEAP	,906				
185. LIPT E5 - IMAP	,564	,348			



218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN		,506	-,369	,453	
219. Pers E6 - PARANOIDISMO	,663			,367	
220. Pers E6 - CONTROL	-,488	,549			
221. Pers E6 - SINCERIDAD	,379	-,432			
258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL		,627			
259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	-,442	,534		,418	
260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR		,628	,493		
261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	-,335	,416			,472
385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	-,550	,568			
386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR		,502	,584		
387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-,734				
388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL		,434		,632	

Método de extracción: Análisis de componentes principales.
a 5 componentes extraídos

Matriz de componentes rotados(a).

	Componente				
	1	2	3	4	5
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL				,836	
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA				,732	-,382
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL		,425	,377		
128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	,869				
134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	,807				
150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	,932				



158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	,794				
166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD- INTEGRIDAD	,619	-,375			
181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	,938				
182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	,984				
183. LIPT E5 - IGAP	,984				
184. LIPT E5 - NEAP	,947				
185. LIPT E5 - IMAP	,611				
218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN			,332		,759
219. Pers E6 - PARANOIDISMO	,459		-,509	,340	
220. Pers E6 - CONTROL		,419	,540		
221. Pers E6 - SINCERIDAD			-,672		
258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL		,540			
259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL		,532			,569
260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR		,812			
261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL			,700		
385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL		,615	,366		
386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR		,828			
387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-,452			-,538	
388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL					,851

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

Matriz de transformación de las componentes

Componente	1	2	3	4	5
1	,870	-,236	-,274	,301	-,147
2	,457	,635	,410	-,261	,387
3	-,132	,719	-,306	,484	-,372
4	-,112	,001	-,458	,312	,825
5	-,061	-,156	,673	,714	,095



Método de extracción: Análisis de componentes principales.
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

Matriz de componentes rotados(a).

	Componente				
	1	2	3	4	5
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL				84%	
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA				73%	-38%
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL		43%	38%		
128. LIPT E5 - LIMITACIÓN COMUNICACIÓN	87%				
134. LIPT E5 - LIMITACIÓN CONTACTO SOCIAL	81%				
150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	93%				
158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	79%				
166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	62%	-37%			
181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	94%				
182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	98%				
183. LIPT E5 - IGAP	98%				
184. LIPT E5 - NEAP	95%				
185. LIPT E5 - IMAP	61%				
218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN			33%		76%
219. Pers E6 - PARANOIDISMO	46%		-51%	34%	
220. Pers E6 - CONTROL		42%	54%		
221. Pers E6 - SINCERIDAD			-67%		
258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL		54%			
259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL		53%			57%
260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR		81%			
261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL			70%		
385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL		61%	37%		
386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR		83%			
387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-45%			-54%	
388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL					85%

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a

Promedios de los valores absolutos

La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

78% 57% 50% 61% 64%

La matriz Varianza total explicada de la Tabla 26 nos muestra con claridad que con los 5 primeros componentes de los 25 posibles, es suficiente para explicar más del 70% de la varianza del sistema, es decir de las respuestas al cuestionario que hemos usado.

La Matriz de componentes de la misma tabla y, sobre todo, la Matriz de componentes rotados, no indican los pesos que tiene cada variable del cuestionario sobre cada uno de los 5 componentes de salida. Así, la variable 128 contribuye con un peso



de 0,869 al componente 1 de la salida, pero en cambio la variable 116. Logro profesional no tiene ninguna influencia sobre este primer componente.

Con el fin de facilitar aún más la interpretación de la información contenida en esta última tabla, hemos eliminado los cruces no significativos (umbral del 5%), y hemos promediado los pesos de las 25 variables de escala sobre cada componente de los 5 componentes de salida, reflejándose estas operaciones en la última tabla de la figura anterior, Matriz de componentes rotados.

Además hemos seleccionado, para cada fila, los componentes con mayor peso sobre la salida, dejando así construida una tabla que se adapta mejor a nuestro concepto de dimensión de una escala de medida, como algo que se refleja unívocamente sobre la salida o, lo que es lo mismo, con una sola columna de componentes por cada fila de variable de escala. Operando en esta manera disponemos de la Tabla 27, mostrada a continuación.

Tabla 27. Selección de componentes

Matriz de componentes rotados(a).

	Componente				
	1	2	3	4	5
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL				84%	
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA				73%	
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL		43%	38%		
128. LIPT E5 - LIMITACIÓN COMUNICACIÓN	87%				
134. LIPT E5 - LIMITACIÓN CONTACTO SOCIAL	81%				
150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	93%				
158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	79%				
166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	62%				
181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	94%				
182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	98%				
183. LIPT E5 - IGAP	98%				
184. LIPT E5 - NEAP	95%				
185. LIPT E5 - IMAP	61%				
218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN					76%
219. Pers E6 - PARANOIDISMO			-51%	34%	
220. Pers E6 - CONTROL			54%		
221. Pers E6 - SINCERIDAD			-67%		
258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL		54%			



259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL				57%
260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR		81%		
261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL			70%	
385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL		61%		
386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR		83%		
387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL			-54%	
388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL				85%

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a

La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

Promedios de los valores absolutos

85% 64% 52% 70% 73%

Su interpretación es:

- a) Claramente, **el Componente 1 es equivalente a la escala E5 Acoso moral estricto**, ya que todos sus coeficientes proceden de dicha escala y sólo de ella.

El peso de cada uno de las variables de esta escala E5 es distinto, con un máximo del 98% para la variables 182 y 183 y un mínimo del 61% para la variable 185. El promedio de estos coeficientes es del 85% (abajo, marcado en amarillo, Promedios de los valores absolutos). Podríamos escribir esta relación como:

$$\text{Componente 1} = K1 * (0,87 * 128 + 0,81 * 134 + 0,93 * 150 + 0,79 * 158 + 0,62 * 166 + 0,94 * 181 + 0,98 * 182 + 0,98 * 183 + 0,95 * 184 + 0,61 * 185$$

Donde K es una constante a ajustar y 128, 134 etc. indican las correspondientes numeraciones de las variables (así, 128 es 128. MBI E4 – LOGRO PROFESIONAL).

Esta ecuación, además de poderse interpretar como la que une las entradas y la salida de nuestro sistema para el primer componente localizado (Componente 1), también nos ayuda a interpretar, en forma descriptiva y no sólo numérica, como son estas influencias: bajas / medias / altas, o positivas / negativas.

En concreto, para este Componente 1: a) todas las influencias proceden de una sola variable de medida (LIPT E5); b) los pesos menores los producen las variables



166 y 185, y c) todos los pesos o influencias son positivos (cuando crece el valor de la variable, crece el valor del componente).

- b) El resto de los 4 componentes, 2 a 5, tienen un peso menor sobre el modelo de componentes que estamos tratando: sus pesos promedio varían entre un 52% y un 73%, frente al citado 85% para el Componente 1.
- c) La escala E4 Desgaste profesional está principalmente representada por el **Componente 4**, con un 85% y un 73% para las variables 114 y 115, respectivamente. Este mismo Componente 4 se ve afectado por un valor menor (34%) de la variable 219. Paranoïdismo y un valor intermedio, pero negativo (-54%, indicando crecimientos inversos de ambas variables) de 387. Adaptación laboral. Es decir, el Componente 4 tiene como factores las variables 114, con un 84% de peso, la variable 115, con el 73% y la 387 con un peso negativo del 54%. Podríamos ahora escribir esta relación como:

$$\text{Componente 4} = K4 * (0,84 * 114 + 0,73 * 115 + 0,34 * 219 - 0,54 * 387)$$

Con la misma sintaxis que antes utilizamos para el Componente 1. Más de dos tercios del valor de este componente lo aportan las variables 114 y 115, de la escala E4 – Desgaste profesional, siendo la contribución de la variable 387 de la escala E8 – Adaptación laboral, del -54%. Esto nos lleva a interpretar este Componente 4 como dependiente en su mayor parte por el Desgaste profesional, donde el logro profesional (116) se ve sustituido por una aportación negativa de la adaptación laboral.

- d) El **Componente 2** admite una formalización en base a las variables de escala como sigue:

$$\text{Componente 2} = k2 * (0,43 * 116 + 0,54 * 258 * 0,81 * 260 + 0,61 * 385 + 0,83 * 386)$$

Siendo las variables de entrada dominantes la 260, con un peso del 81%, y la 386, con el 83%, ambas relativas al concepto “*familiar*” en 2 escalas diferentes, las E7 y la E8.



- e) . El **Componente 3** admite una formalización en base a las variables de escala como sigue:

$$\text{Componente 3} = k_3 * (0,38 * 116 - 0,51 * 219 + 0,54 * 220 - 0,67 * 221 + 0,70 * 261).$$

Destacando en este caso la doble influencia negativa de dos variables de la escala E6, la 219 y la 221 (-0,51 y -0,67, respectivamente), y la fuerte influencia positiva de la variable 261 (0,70).

- f) Finalmente, el **Componente 5** se formaliza como:

$$\text{Componente 5} = K_5 * (0,76 * 218 + 0,57 * 259 + 85\% * 388).$$

Llama la atención que este componente se formaliza como una adición ponderada de 3 variables de 3 escalas de medida distintas, que comparten el mismo concepto de base, un cierto tipo de relación “*social*”. Podríamos así denominar a este componente como Componente social.



I.5.4.5. Relaciones entre la variable Estrés laboral estricto y las variables de escala de medida Desgaste profesional, Acoso moral estricto, Personalidad, Autoconcepto y Adaptación de conducta

En la Tabla 4. Variables principales y la Tabla 6. Escalas utilizadas para las variables categóricas calculadas, usamos una serie de variables, del tipo categórico, que, construidas a partir de variables de escala del tipo continuo, nos facilitan la interpretación de algunos resultados. Estas variables categóricas vamos ahora a utilizarlas para ayudarnos a cuantificar la significación estadística de las relaciones entre las variables, si existen, y a interpretar estas relaciones.

Usaremos principalmente 2 técnicas para dar significación estadística a las relaciones entre una variable de entrada, del tipo categórico o dicotómico, y una variable de salida del tipo continuo, de escala en el sentido estadístico. Cuando la variable de entrada sea categórica usaremos la técnica Anova, y si ésta es del tipo dicotómico, el test a usar será el de la T de Student.

Es de destacar que todas las variables usadas cumplen en forma amplia el criterio de normalidad, tanto el de Kolmogorov-Smirnov como el de Shapiro-Wilkinson, razón por la cual podemos aplicar las dos técnicas citadas para definir la significación estadísticas de las técnicas Anova y T de Student, sin tener que acudir a sus contrapartidas no paramétricas. En cualquier caso, estas 2 pruebas son poco sensibles a la normalidad de las variables en uso.

Para esta primera aplicación de estas técnicas de significación estadística, el factor o variable que puede generar grupos en las variables de escala, 512. Estrés laboral estricto (4 cat.) es del tipo categórico (Ninguno, Desgaste sólo, Acoso sólo, y Desgaste y Acoso), usaremos la prueba Anova de la que utilizaremos, para cada variable de escala: a) la tabla Anova, en la que, para cada variable, se cuantifica la posibilidad de creación de grupos de valores que se correspondan con las categorías del Estrés. Esto se realiza mediante la valoración del F de la prueba, que debe ser alto para que se pueda demostrar que hay efectos de las categorías del Estrés sobre las variables de escala; b) Un tabla de Comparaciones múltiples, de gran interés cuando hay interacciones entre



los efectos del factor Estrés sobre las variables de escala; y, c) en ocasiones mostraremos también los Gráficos de las medias, que representa en forma gráfica las medias observadas para cada uno de los 4 grupos.

Veamos los resultados obtenidos.



I.5.4.5.1. Desgaste profesional vs Estrés estricto

Tabla 28. Desgaste profesional vs Estrés estricto

ONEWAY

Variable dependiente	(I) 512. Estrés laboral estricto (4 cat.)	(J) 512. Estrés laboral estricto (4 cat.)	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.
			Límite inferior	Límite superior	Límite inferior
114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos)	Ninguno	Desgaste solo	-1,535(*)	,127	,000
		Acoso solo	-,660(*)	,160	,000
	Desgaste solo	Desgaste y Acoso	-1,535(*)	,253	,000
		Ninguno	1,535(*)	,127	,000
	Acoso solo	Acoso solo	,875(*)	,191	,000
		Desgaste y Acoso	,000	,274	1,000
	Desgaste y Acoso	Ninguno	,660(*)	,160	,000
		Desgaste solo	-,875(*)	,191	,000
	Desgaste y Acoso	Desgaste y Acoso	-,875(*)	,290	,018
		Ninguno	1,535(*)	,253	,000
	Desgaste y Acoso	Desgaste solo	,000	,274	1,000
		Acoso solo	,875(*)	,290	,018
115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos)	Ninguno	Desgaste solo	-1,340(*)	,154	,000
		Acoso solo	,097	,194	1,000
	Desgaste solo	Desgaste y Acoso	-1,340(*)	,306	,000
		Ninguno	1,340(*)	,154	,000
	Acoso sólo	Acoso solo	1,438(*)	,232	,000
		Desgaste y Acoso	,000	,332	1,000
	Desgaste y Acoso	Ninguno	-,097	,194	1,000
		Desgaste solo	-1,438(*)	,232	,000
	Desgaste y Acoso	Desgaste y Acoso	-1,438(*)	,352	,000
		Ninguno	1,340(*)	,306	,000
	Desgaste y Acoso	Desgaste solo	,000	,332	1,000
		Acoso solo	1,438(*)	,352	,000
116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos)	Ninguno	Desgaste solo	,382(*)	,119	,009
		Acoso solo	-,368	,150	,089
	Desgaste sólo	Desgaste y Acoso	,382	,237	,650
		Ninguno	-,382(*)	,119	,009
	Acoso sólo	Acoso solo	-,750(*)	,179	,000
		Desgaste y Acoso	,000	,256	1,000
	Desgaste y Acoso	Ninguno	,368	,150	,089
		Desgaste solo	,750(*)	,179	,000
	Desgaste y Acoso	Desgaste y Acoso	,750(*)	,272	,038
		Ninguno	-,382	,237	,650
	Desgaste y Acoso	Desgaste solo	,000	,256	1,000
		Acoso solo	-,750(*)	,272	,038



EMBI22_114_g EMBIAe_115_g EMBIDp_116_g BY EstrésEstricto_4cat_512

/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS

/PLOT MEANS

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC = BONFERRONI ALPHA(.05).

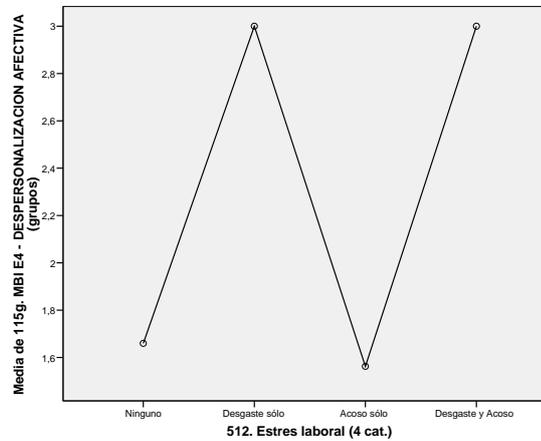
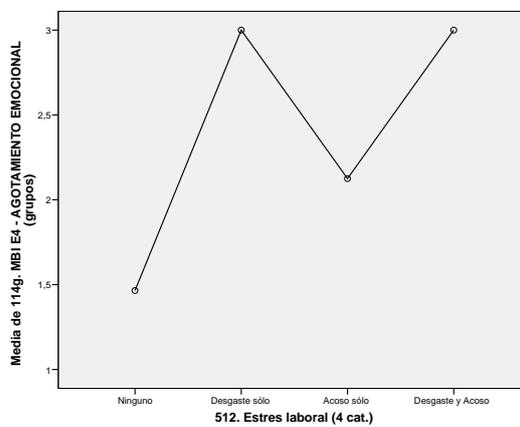
ANOVA

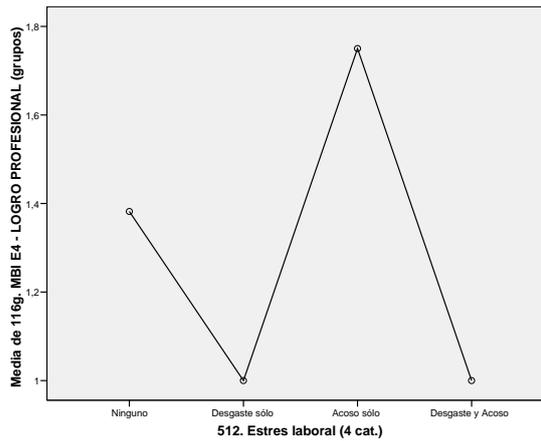
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos)	Inter-grupos	65,284	3	21,761	59,113	,000
	Intra-grupos	69,576	189	,368		
	Total	134,860	192			
115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos)	Inter-grupos	49,995	3	16,665	30,800	,000
	Intra-grupos	102,264	189	,541		
	Total	152,259	192			
116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos)	Inter-grupos	6,748	3	2,249	6,970	,000
	Intra-grupos	60,993	189	,323		
	Total	67,741	192			

Comparaciones múltiples

Bonferroni

* La diferencia de medias es significativa al nivel .05.





En la tabla que precede, bajo el nombre Anova, los valores altos de F y bajos de Sig., indican sin lugar a dudas que el Estrés, definido en 4 categorías como es el caso de la variable 512, está afectado de forma alta (F altos) y significativa (Sig. ,000), para los 3 casos 114, 115 y 116. Estos 6 valores están resaltados usando un fondo amarillo.

Los gráficos de medias, abajo, de tipo creciente, indican una baja relación entre Desgaste y Acoso, pudiendo actuar de forma conjunta pero no interdependiente. Esto se demuestra por la parte final plana de las curvas.



I.5.4.5.2. Acoso moral vs Estrés laboral estricto (4cat.)

Tabla 29. Acoso moral vs Estrés

ONEWAY

LIMITACIONcomunicación_128_g LIMITACIONcontactoSOCIAL_134_g

DESPRESTIGIOpersonal_150_g DESPRESTIGIOprofesional_158_g BY

Estrés_4cat_512

/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS

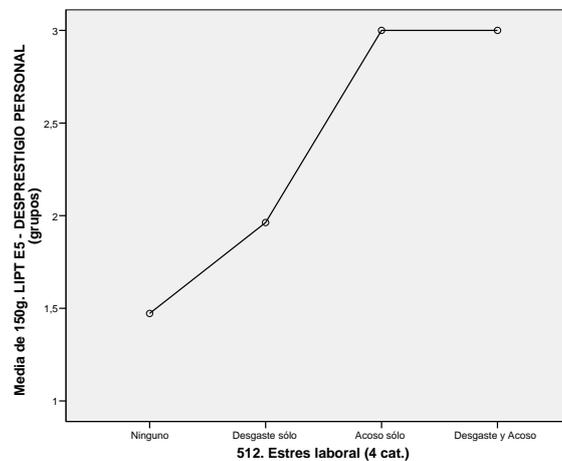
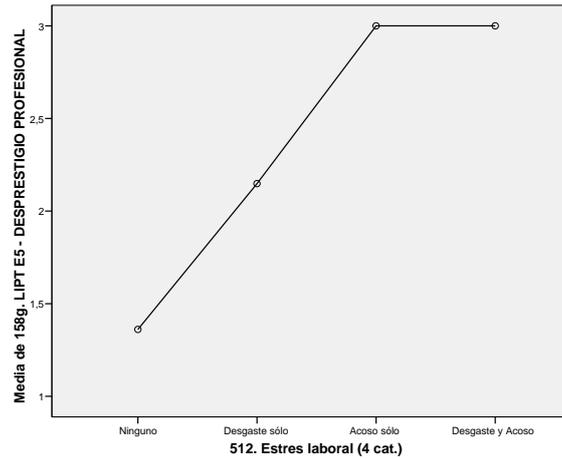
/PLOT MEANS

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC = BONFERRONI ALPHA(.05).

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
128g. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN (gru- pos)	Inter-grupos	34,742	3	11,581	31,947	,000
	Intra-grupos	68,512	189	,362		
	Total	103,254	192			
134g. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL (grupos)	Inter-grupos	16,572	3	5,524	82,124	,000
	Intra-grupos	12,713	189	,067		
	Total	29,285	192			
150g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL (grupos)	Inter-grupos	46,475	3	15,492	35,339	,000
	Intra-grupos	82,852	189	,438		
	Total	129,326	192			
158g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	Inter-grupos	58,800	3	19,600	45,944	,000
	Intra-grupos	80,630	189	,427		
	Total	139,430	192			



Con una fuerte relación, al igual que en el caso anterior, como demuestran los valores de F y Sig. marcados en amarillo. Los gráficos de medias, abajo, de tipo creciente, indican una baja relación entre Desgaste y Acoso, pudiendo actuar de forma conjunta pero no interdependiente. Esto se demuestra por la parte final plana de las curvas.



I.5.4.5.3. Personalidad vs Estrés laboral estricto

Tabla 30. Personalidad vs Estrés

ONEWAY

PERSextraversión_218 PERSparanoidismo_219 PERScontrol_220

PERSsinceridad_221 BY EstrésEstricto_4cat_512

/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS

/PLOT MEANS

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC = BONFERRONI ALPHA(.05).

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	Inter-grupos	266,619	3	88,873	4,869	,003
	Intra-grupos	3449,567	189	18,252		
	Total	3716,187	192			
219. Pers E6 - PARANOIDISMO	Inter-grupos	1851,081	3	617,027	27,553	,000
	Intra-grupos	4232,546	189	22,394		
	Total	6083,627	192			
220. Pers E6 - CONTROL	Inter-grupos	641,711	3	213,904	11,049	,000
	Intra-grupos	3658,984	189	19,360		
	Total	4300,694	192			
221. Pers E6 - SINCERIDAD	Inter-grupos	198,575	3	66,192	4,059	,008
	Intra-grupos	3082,264	189	16,308		
	Total	3280,839	192			

Comparaciones múltiples

Bonferroni

Variable dependiente	(I) 512. Estrés laboral estricto (4 cat.).	(J) 512. Estrés laboral estricto (4 cat.).	Diferencia de medias (I-J).	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	Ninguno	Desgaste solo	1,234	,896	1,000	-1,16	3,62
		Acoso solo	-2,396	1,126	,208	-5,40	,61
	Desgaste sólo	Desgaste y Acoso	4,771(*)	1,780	,048	,02	9,52
		Ninguno	-1,234	,896	1,000	-3,62	1,16
	Acoso sólo	Acoso solo	-3,630(*)	1,348	,046	-7,22	-,04
		Desgaste y Acoso	3,537	1,928	,409	-1,60	8,68
		Ninguno	2,396	1,126	,208	-,61	5,40

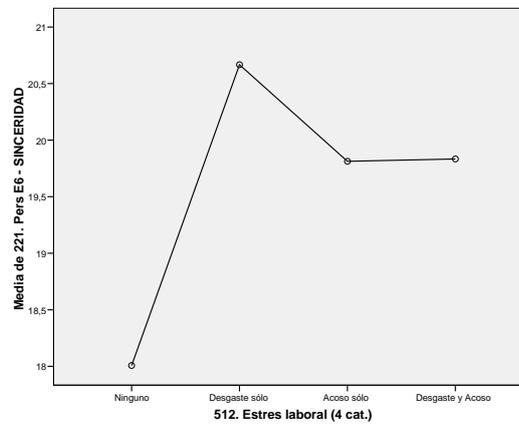
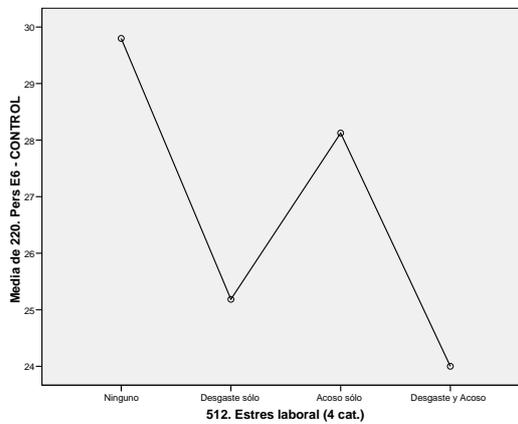
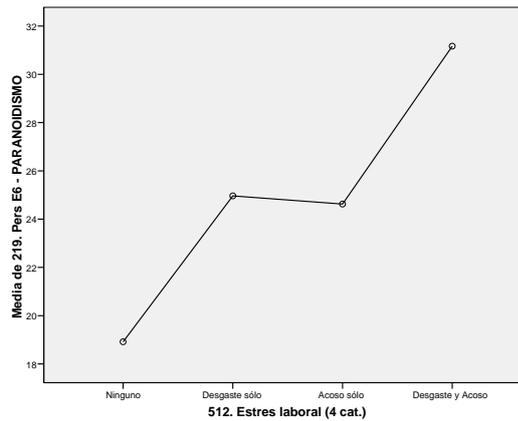
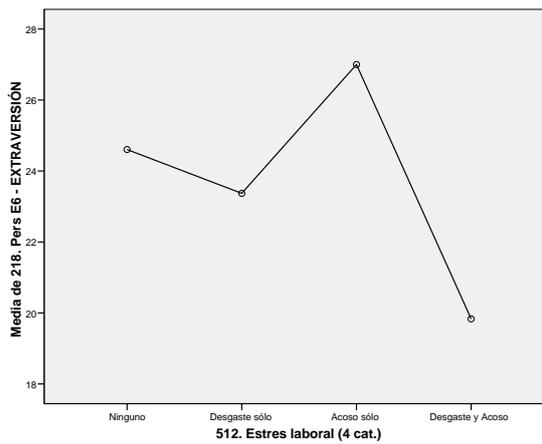


		Desgaste solo	3,630(*)	1,348	,046	,04	7,22
		Desgaste y Acoso	7,167(*)	2,045	,003	1,71	12,62
	Desgaste y Acoso	Ninguno	-4,771(*)	1,780	,048	-9,52	-,02
		Desgaste solo	-3,537	1,928	,409	-8,68	1,60
		Acoso solo	-7,167(*)	2,045	,003	-12,62	-1,71
219. Pers E6 - PARANOIDISMO	Ninguno	Desgaste solo	-6,046(*)	,992	,000	-8,69	-3,40
		Acoso solo	-5,708(*)	1,247	,000	-9,03	-2,38
		Desgaste y Acoso	-12,250(*)	1,972	,000	-17,51	-6,99
	Desgaste sólo	Ninguno	6,046(*)	,992	,000	3,40	8,69
		Acoso solo	,338	1,493	1,000	-3,64	4,32
		Desgaste y Acoso	-6,204(*)	2,136	,025	-11,90	-,51
	Acoso sólo	Ninguno	5,708(*)	1,247	,000	2,38	9,03
		Desgaste solo	-,338	1,493	1,000	-4,32	3,64
		Desgaste y Acoso	-6,542(*)	2,265	,026	-12,58	-,50
	Desgaste y Acoso	Ninguno	12,250(*)	1,972	,000	6,99	17,51
		Desgaste solo	6,204(*)	2,136	,025	,51	11,90
		Acoso solo	6,542(*)	2,265	,026	,50	12,58
220. Pers E6 - CONTROL	Ninguno	Desgaste solo	4,613(*)	,923	,000	2,15	7,07
		Acoso solo	1,674	1,159	,903	-1,42	4,77
		Desgaste y Acoso	5,799(*)	1,833	,011	,91	10,69
	Desgaste sólo	Ninguno	-4,613(*)	,923	,000	-7,07	-2,15
		Acoso solo	-2,940	1,388	,213	-6,64	,76
		Desgaste y Acoso	1,185	1,986	1,000	-4,11	6,48
	Acoso sólo	Ninguno	-1,674	1,159	,903	-4,77	1,42
		Desgaste solo	2,940	1,388	,213	-,76	6,64
		Desgaste y Acoso	4,125	2,106	,310	-1,49	9,74
	Desgaste y Acoso	Ninguno	-5,799(*)	1,833	,011	-10,69	-,91
		Desgaste solo	-1,185	1,986	1,000	-6,48	4,11
		Acoso solo	-4,125	2,106	,310	-9,74	1,49
221. Pers E6 - SINCERIDAD	Ninguno	Desgaste solo	-2,660(*)	,847	,012	-4,92	-,40
		Acoso solo	-1,806	1,064	,548	-4,64	1,03
		Desgaste y Acoso	-1,826	1,683	1,000	-6,31	2,66
	Desgaste sólo	Ninguno	2,660(*)	,847	,012	,40	4,92
		Acoso solo	,854	1,274	1,000	-2,54	4,25
		Desgaste y Acoso	,833	1,823	1,000	-4,03	5,69



		so					
Acoso sólo	Ninguno		1,806	1,064	,548	-1,03	4,64
	Desgaste solo		-,854	1,274	1,000	-4,25	2,54
Desgaste y Acoso	Desgaste y Acoso		-,021	1,933	1,000	-5,18	5,13
	Ninguno		1,826	1,683	1,000	-2,66	6,31
Desgaste y Acoso	Desgaste solo		-,833	1,823	1,000	-5,69	4,03
	Acoso solo		,021	1,933	1,000	-5,13	5,18

* La diferencia de medias es significativa al nivel .05.



Fuertes relaciones entre el estrés y la escala Personalidad, con valores altamente significativos marcados en la tabla Anova.

Las Comparaciones múltiples destacan estas influencias mutuas, marcadas en amarillo para la variable 218. A pesar de estas claras influencias, no todos los efectos para todas las categorías se relacionan en la misma proporción, variando entre 4,771, -3,630... etc. y siendo el caso Desgaste sólo vs Desgaste y Acoso de relación baja y



no significativa. Otras muchas parejas de combinaciones de las 4 categorías de la variable Estrés laboral estricto (4 cat.) tienen valores significativos para las demás variables de escala 219 y 220.

En cuanto a los gráficos de las medias de las 4 variables de escala son todos significativos puesto que las variables lo son (ver prueba Anova). El primero y el tercero siguen una evolución bajo-alto-bajo, que denominaremos b-a-b, o Tipo 1. Por contra, el segundo y el cuarto evolucionan, a partir de su valor inicial, de la forma a-b-a, o Tipo 2. Estos 2 tipos de gráficos de las medias se repetirán a lo largo de este análisis de los efectos del estrés sobre las variables de escala.

El gráfico de medias Tipo 1 se caracteriza porque el Desgaste produce una reducción de la variable en estudio (casos 218 y 220 de la Tabla 30). La existencia o no de Acoso puede incrementar el valor inicial (Ninguno) como en el caso 218, o disminuir este valor, como es en el caso 220.

El gráfico de tipo 2 es de comportamiento inverso al Tipo 1. Ambos serán comentados al final de este apartado, a modo de resumen.



I.5.4.5.4. Autoconcepto vs Estrés laboral estricto

Tabla 31. Autoconcepto vs Estrés

ONEWAY

AUTCLa_258 AUTCSO_259 AUTCFa_260 AUTCEm_261 BY EstrésEstricto_4cat_512

/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS

/PLOT MEANS

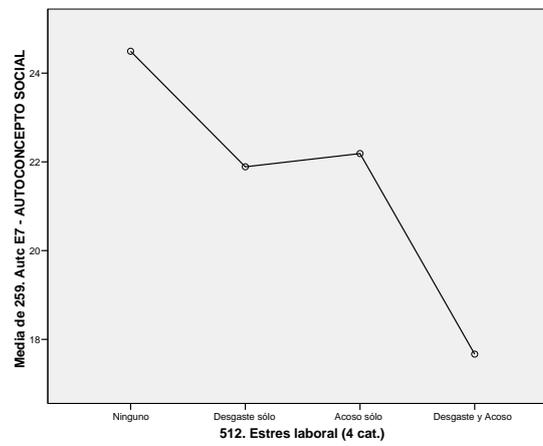
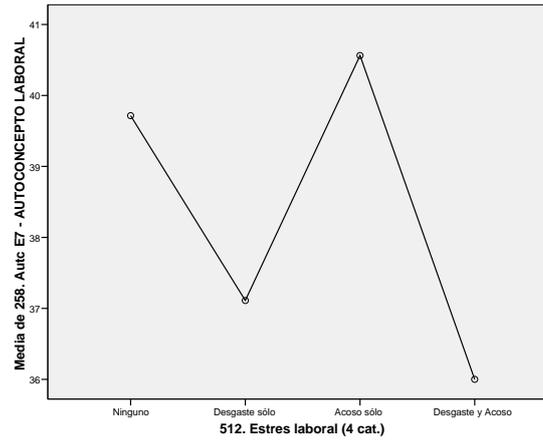
/MISSING ANALYSIS

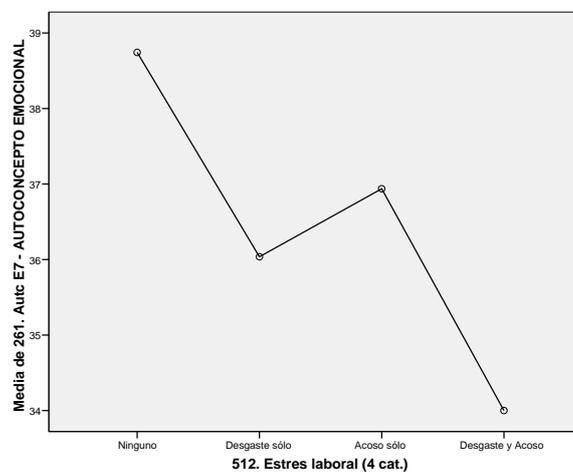
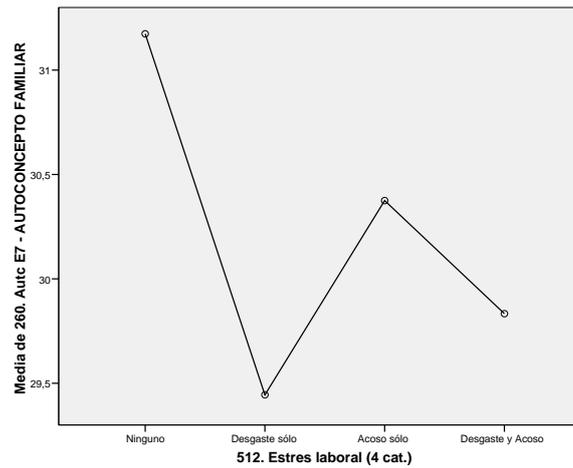
/POSTHOC = BONFERRONI ALPHA(.05).

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	Inter-grupos	245,033	3	81,678	3,310	,021
	Intra-grupos	4663,931	189	24,677		
	Total	4908,964	192			
259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	Inter-grupos	434,015	3	144,672	12,303	,000
	Intra-grupos	2222,431	189	11,759		
	Total	2656,446	192			
260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	Inter-grupos	78,101	3	26,034	2,366	,072
	Intra-grupos	2079,910	189	11,005		
	Total	2158,010	192			
261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	Inter-grupos	296,731	3	98,910	3,022	,031
	Intra-grupos	6185,394	189	32,727		
	Total	6482,124	192			

Gráfico de las medias





Según los datos de la tabla Anova, la variable 260. Autoconcepto familiar, no está relacionada con el estrés (Sig. 0,072 > 0,05). La 261, con una fuerza F algo mayor de 3 y una Sig. de 0,031 es significativa, así como la variable 258.

Los gráficos de medias son todos de tipo 1, aunque el tercero no es significativo, produciendo en 3 de los 4 casos, un mayor efecto el Desgaste que el Acoso.



I.5.4.5.5. Adaptación de conducta vs Estrés laboral estricto

Tabla 32. Adaptación de conducta vs Estrés

ONEWAY

ADAPPe_385 ADAPFa_386 ADAPLa_387 ADAPSo_388 BY EstrésEstricto_4cat_512

/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS

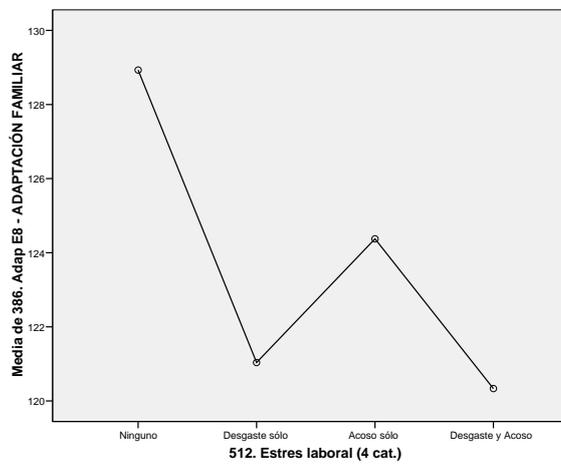
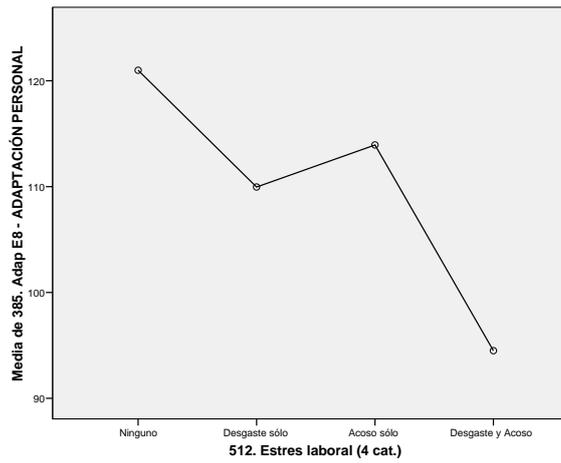
/PLOT MEANS

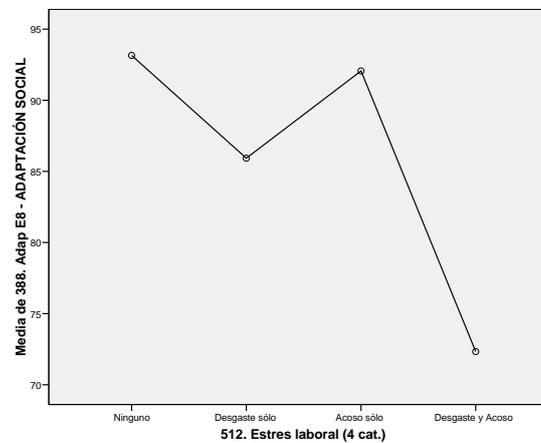
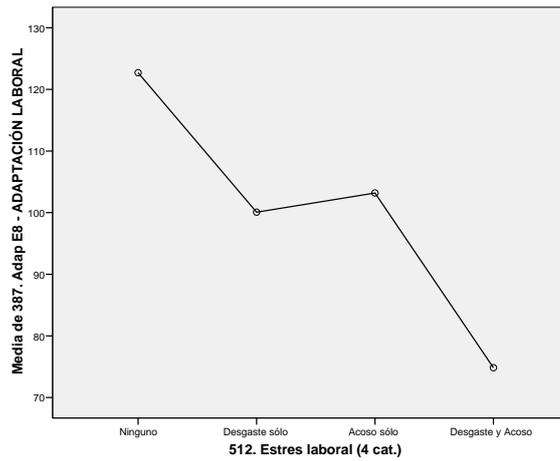
/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC = BONFERRONI ALPHA (.05).

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	Inter-grupos	6611,275	3	2203,758	12,696	,000
	Intra-grupos	32806,394	189	173,579		
	Total	39417,668	192			
386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	Inter-grupos	1867,301	3	622,434	2,679	,048
	Intra-grupos	43909,352	189	232,325		
	Total	45776,653	192			
387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	Inter-grupos	26086,568	3	8695,523	33,230	,000
	Intra-grupos	49456,873	189	261,677		
	Total	75543,440	192			
388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	Inter-grupos	3439,715	3	1146,572	6,099	,001
	Intra-grupos	35532,762	189	188,004		
	Total	38972,477	192			





En este caso, la variable 386. Adaptación familiar, con un valor bajo de F (2,679) y un valor de Sig. de 0,048 en el límite de la significación de 0,05 y por encima de la ideal de 0,01, es significativa en cuanto a su relación con el estrés.

Las demás 3 variables están claramente afectadas por las variables 512. Estrés (4 cat.). Sus curvas de medias son todas del tipo 1.



I.5.4.5.6. Efectos del Estrés laboral estricto sobre las variables de

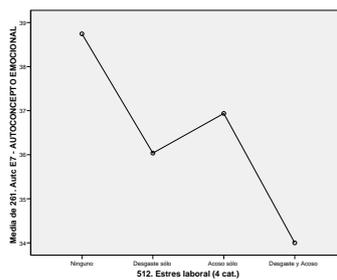
escala: resumen

Tabla 33. Efectos sobre el estrés de las variables de escala - resumen

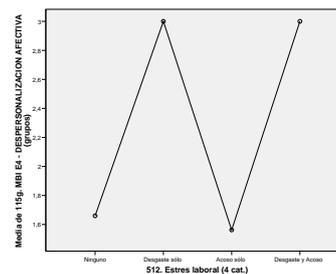
Efectos sobre el estrés sobre las variables de escala - resumen	F	Sig.	Sig. media escala	Tipo curva
114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos)	59,113	0,000		2
115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos)	30,800	0,000		2
116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos)	6,970	0,000	0,000	1
128g. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN (grupos)	31,947	0,000		3
134g. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL (grupos)	82,124	0,000		3
150g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL (grupos)	35,339	0,000		3
158g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL (grupos)	45,944	0,000	0,000	3
218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	4,869	0,003		1
219. Pers E6 - PARANOIDISMO	27,553	0,000		2
220. Pers E6 - CONTROL	11,049	0,000		2
221. Pers E6 - SINCERIDAD	4,059	0,008	0,003	1
258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	3,31	0,021		1
259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	12,303	0,000		1
260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	2,366	0,072		1
261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	3,022	0,031	0,031	1
385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	12,696	0,000		1
386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	2,679	0,048		1
387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	33,23	0,000		1
388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	6,099	0,001	0,012	1

Tipos de curvas de las medias por variables

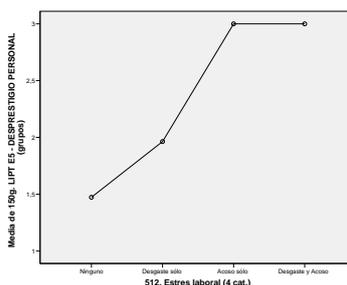
Tipo 1: b-a-b



Tipo 2: a-b-a



Tipo 3: a-a-a





La tabla anterior contiene un resumen de las conclusiones obtenidas en los apartados I.5.4.5.1. al I.5.4.5.6. Su interpretación es como sigue:

- a) El estrés estricto, en general, es afectado por las 5 escalas de medida definidas: Desgaste, Acoso, Personalidad, Autoconcepto y Adaptación de conducta.
- b) Los efectos más claros, tanto en su fuerza F como en su significación $Sig.$, se producen para las 2 primeras escalas Desgaste y Acoso. Este hecho no es de extrañar ya que la variable 512. Estrés laboral estricto (4 cat.) ha sido construida sobre la base a estas 2 escalas. La columna $Sig.$ media escala cuantifica la media de la significación para cada una de las escalas.
- c) Las variaciones de estos efectos para las 7 primeras variables, se deben, por lo tanto, más que a un efecto del estrés sobre ellas, a una falta de linealidad de dicho efecto, como se contempla en los gráficos de la Tabla 29.
- d) La escala Personalidad, con las 4 de sus 4 dimensiones incluidas, se vincula significativamente con el estrés. El valor medio de esta $Sig.$ es 0,003, abundando en esta fuerte vinculación de esta escala con el estrés. La fuerza de la relación o efecto, F , es, como corresponde, muy alto, siempre por encima del valor 4.
- e) La escala Autoconcepto tiene 3 variables relacionadas significativamente con el estrés (personal, laboral y social). En cambio el Autoconcepto Familiar (valor 0,072) está por encima de la $Sig.$ máx. de 0,05. Junto con otros 2 valores de $Sig.$ algo elevados (0,021 y 0,031), se produce el valor medio más elevado de las cinco escalas (0,031), indicativo de dependencias más débiles que para las demás escalas de medida.
- f) La Adaptación Familiar (valor 0,048) esta sólo ligeramente por debajo de la $Sig.$ máx. de 0,05, estando las demás variables muy por debajo de este umbral de significación.
- g) En cuanto al tipo de curva de las medias por variables, debemos distinguir los efectos netamente diferentes (y significativos para la mayoría de las cur-



- vas) del estrés sobre la Personalidad (2 del Tipo 1 y 2 del Tipo 2), el Auto-concepto (las 4 del tipo 1), y la Adaptación (las 4 del tipo 1).
- h) Una curva de Tipo 1, además de empezar con un crecimiento negativo de la variable por efecto del Desgaste, en general está asociada a un menor efecto positivo sobre la misma variable por parte del Acoso. Es el caso más frecuente (10 sobre las 12 últimas variables de medida).
- i) Sólo se dan 2 curvas tipo 2, en la escala Personalidad, y en ambos se produce un fuerte efecto positivo, de crecimiento, por efecto del Desgaste, seguido de un ligero descenso por efecto del Acoso.



I.5.4.6. Relaciones entre el Desgaste laboral, el Consumo de tabaco, algunos parámetros sanguíneos y el Género

I.5.4.6.1. Relaciones entre el Tabaquismo y el Desgaste laboral

Tabla 34. **Tabaquismo y Desgaste**

T-TEST

GROUPS = **FUMADOR_52(1 2).**

/MISSING = ANALYSIS

/VARIABLES = **EMBI22_114 EMBIAe_115 EMBIDp_116**

/CRITERIA = CI (.95).

Prueba T Estadísticos de grupo

	52. Gral. E2 - ¿Es fumador?	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Sí	61	20,54	10,199	1,306
	No	131	22,28	9,663	,844
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIO N AFECTIVA	Sí	61	8,16	3,817	,489
	No	131	8,32	4,080	,357
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	Sí	61	26,56	9,220	1,181
	No	131	26,89	8,766	,766

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas				
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
		Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Se han asumido va- rianzas iguales	,002	,965	-1,142	190	,255
	No se han asumido varianzas iguales			-1,120	111,640	,265
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIO N AFECTIVA	Se han asumido va- rianzas iguales	,134	,715	-,253	190	,801
	No se han asumido varianzas iguales			-,259	124,556	,796
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	Se han asumido va- rianzas iguales	,549	,460	-,243	190	,808
	No se han asumido varianzas iguales			-,239	111,973	,812



ONEWAY

EMBI22_114_g EMBIAe_115_g EMBIDp_116_g BY SiFuma_Cig_54_g

/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS

/PLOT MEANS

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC = BONFERRONI ALPHA (.05).

ANOVA de un factor

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos)	Inter-grupos	,854	2	,427	,640	,531
	Intra-grupos	39,340	59	,667		
	Total	40,194	61			
115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACIO N AFECTIVA (grupos)	Inter-grupos	2,499	2	1,250	1,607	,209
	Intra-grupos	45,888	59	,778		
	Total	48,387	61			
116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos)	Inter-grupos	,486	2	,243	,702	,500
	Intra-grupos	20,433	59	,346		
	Total	20,919	61			

No hay diferencias significativas del tabaquismo sobre las escala de medida del desgaste, sea este tabaquismo cuantificado como si/no o por el número de cigarrillos consumidos.



I.5.4.6.2. Relaciones entre algunos parámetros sanguíneos y el Estrés laboral

Usaremos varias definiciones que afectan al estrés: 501. Desgaste profesional estándar (s/n), 502. Acoso moral estricto (s/n) y 512. Estrés laboral estricto (4 cat.).

Tabla 35. Parámetros sanguíneos y estrés

T-TEST

GROUPS = **Desgaste_sn_501 (1 2)**

/MISSING = ANALYSIS

/VARIABLES = Leucocitos_395 Plaquetas_401 VSG_403 Fibrinogeno_408

Glucemia_409 ProteinaCreativa_421 FactorReumatoide_422 LDLCOL_435

CASTELLI_436

/CRITERIA = CI (.95).

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas				
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
		Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior
395. Anl - Leucocitos Glóbulos blancos (miles).	Se han asumido varianzas iguales	1,660	,200	,676	145	,500
	No se han asumido varianzas iguales			,574	25,819	,571
401. Anl - Plaquetas (miles).	Se han asumido varianzas iguales	,105	,747	-1,011	145	,314
	No se han asumido varianzas iguales			-1,081	30,655	,288
403. Anl - VSG Velocidad Sedimentación globular (mm/h).	Se han asumido varianzas iguales	1,701	,203	-,949	27	,351
	No se han asumido varianzas iguales			-1,437	6,725	,195
408. Anl - Fibrinógeno (mg/dL).	Se han asumido varianzas iguales	,002	,967	,154	126	,878
	No se han asumido varianzas iguales			,153	26,398	,880
409. Anl - Glucemia (mg/dL).	Se han asumido varianzas iguales	,012	,913	,410	144	,682
	No se han asumido varianzas iguales			,446	31,250	,659
421. Anl - Proteina C reactiva (mg/dL).	Se han asumido varianzas iguales	11,353	,001	2,264	130	,025
	No se han asumido varianzas iguales			1,256	22,023	,222
422. Anl - Factor Reumatoide (UI/mL).	Se han asumido varianzas iguales	,325	,570	-,682	115	,496
	No se han asumido varianzas iguales			-1,354	97,427	,179



435. Anl - LDLCOL (mg/dL).	Se han asumido varianzas iguales	,239	,626	,407	120	,684
	No se han asumido varianzas iguales			,460	30,762	,649
436. Anl - CASTELLI Ratio (Col Tot/Hal Col).	Se han asumido varianzas iguales	,786	,377	1,916	134	,057
	No se han asumido varianzas iguales			1,682	25,253	,105

T-TEST

GROUPS = Acoso_sn_502(1 2).

/MISSING = ANALYSIS

/VARIABLES = Leucocitos_395 Plaquetas_401 VSG_403 Fibrinogeno_408

Glucemia_409 ProteinaCreativa_421 FactorReumatoide_422 LDLCOL_435

CASTELLI_436

/CRITERIA = CI (.95).

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas				
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
		Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior
395. Anl - Leucocitos Glóbulos blancos (miles).	Se han asumido varianzas iguales	,003	,955	,394	145	,694
	No se han asumido varianzas iguales			,375	12,802	,713
401. Anl - Plaquetas (miles).	Se han asumido varianzas iguales	,059	,809	,787	145	,433
	No se han asumido varianzas iguales			,873	13,629	,398
403. Anl - VSG Velocidad Sedimentación globular (mm/h).	Se han asumido varianzas iguales	,196	,661	-,144	27	,887
	No se han asumido varianzas iguales			-,121	2,316	,913
408. Anl - Fibrinógeno (mg/dL).	Se han asumido varianzas iguales	2,527	,114	1,004	126	,317
	No se han asumido varianzas iguales			,764	12,190	,459
409. Anl - Glucemia (mg/dL).	Se han asumido varianzas iguales	,038	,846	,676	144	,500
	No se han asumido varianzas iguales			,815	12,674	,430
421. Anl - Proteína C reactiva (mg/dL).	Se han asumido varianzas iguales	1,823	,179	1,384	130	,169
	No se han asumido varianzas iguales			1,405	10,587	,189
422. Anl - Factor Reumatoide (UI/mL).	Se han asumido varianzas iguales	,110	,741	-,655	115	,514
	No se han asumido varianzas iguales			-1,686	17,119	,110



435. Anl - LDLCOL (mg/dL).	Se han asumido varianzas iguales	,424	,516	,587	120	,559
	No se han asumido varianzas iguales			,681	8,444	,514
436. Anl - CASTELLI Ratio (Col Tot/Hal Col).	Se han asumido varianzas iguales	,691	,407	1,925	134	,056
	No se han asumido varianzas iguales			2,367	9,920	,040

ONEWAY

Leucocitos_395 Plaquetas_401 VSG_403 Fibrinogeno_408 Glucemia_409

ProteínaCreativa_421 FactorReumatoide_422 LDLCOL_435 CASTELLI_436 BY

Estrés_4cat_512

/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS

/PLOT MEANS

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC = BONFERRONI ALPHA(.05).

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
395. Anl - Leucocitos Glóbulos blancos (miles).	Inter-grupos	12,868	3	4,289	1,627	,186
	Intra-grupos	376,887	143	2,636		
	Total	389,755	146			
401. Anl - Plaquetas (miles).	Inter-grupos	10739,206	3	3579,735	,724	,539
	Intra-grupos	707383,257	143	4946,736		
	Total	718122,463	146			
403. Anl - VSG Velocidad Sedimentación globular (mm/h).	Inter-grupos	213,984	2	106,992	,472	,629
	Intra-grupos	5897,258	26	226,818		
	Total	6111,241	28			
408. Anl - Fibrinógeno (mg/dL).	Inter-grupos	7205,670	3	2401,890	,472	,702
	Intra-grupos	630556,049	124	5085,129		
	Total	637761,719	127			
409. Anl - Glucemia (mg/dL).	Inter-grupos	639,766	3	213,255	,779	,508
	Intra-grupos	38890,679	142	273,878		
	Total	39530,445	145			
421. Anl - Proteína C reactiva (mg/dL).	Inter-grupos	4,607	3	1,536	2,949	,035
	Intra-grupos	66,661	128	,521		
	Total	71,268	131			
422. Anl - Factor Reumatoide (UI/mL).	Inter-grupos	53,901	3	17,967	,270	,847
	Intra-grupos	7508,638	113	66,448		
	Total	7562,539	116			
435. Anl - LDLCOL (mg/dL).	Inter-grupos	587,832	3	195,944	,275	,843
	Intra-grupos	83955,580	118	711,488		
	Total	84543,411	121			
436. Anl - CASTELLI Ratio (Col Tot/Hal Col).	Inter-grupos	11,208	3	3,736	2,420	,069
	Intra-grupos	203,773	132	1,544		
	Total	214,981	135			

**Conclusiones:**

- a) El Desgaste está afectado por 421. Anl - Proteína C reactiva (mg/dL) con $p = 0,025$ (buen efecto)
- b) El Acoso moral estricto está afectado por 436. Anl - CASTELLI Ratio (Col-Tot/HdlCol) con $p = 0,04$, efecto moderado.
- c) El Estrés laboral estricto está afectado por 421. Anl - Proteína C reactiva (mg/dL) con $p = 0,035$, moderadamente significativa, lógicamente al relacionarse con el Desgaste componente de dicha variable.



I.5.4.6.3. Relaciones entre la pertenencia de Género y el Estrés Laboral

Tabla 36. Género y estrés

Desgaste estándar

T-TEST

GROUPS = GENERO_5 (1 2).

/MISSING = ANALYSIS

/VARIABLES = EMBI22_114 EMBIAe_115 EMBIDp_116 LIMITACIONcomunicación_128

LIMITACIONcontactoSOCIAL_134 DESPRESTIGIOpersonal_150

DESPRESTIGIOprofesional_158 COMPROMISOsaludIntegridad_166

OTRASconductas_181 IGAPsumaGLOBAL_182 IGAP_183 NEAP_184 IMAP_185

/CRITERIA = CI(.95).

Prueba T

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas				
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
		Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Se han asumido varianzas iguales	,469	,494	-,965	191	,336
	No se han asumido varianzas iguales			-,942	115,531	,348
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	Se han asumido varianzas iguales	1,248	,265	1,301	191	,195
	No se han asumido varianzas iguales			1,261	113,567	,210
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	Se han asumido varianzas iguales	1,499	,222	-1,443	191	,151
	No se han asumido varianzas iguales			-1,395	112,748	,166
128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	Se han asumido varianzas iguales	,149	,700	,703	191	,483
	No se han asumido varianzas iguales			,710	126,039	,479
134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	Se han asumido varianzas iguales	,267	,606	-,136	191	,892
	No se han asumido varianzas iguales			-,139	128,985	,890
150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	Se han asumido varianzas iguales	,270	,604	,870	191	,385



	No se han asumido varianzas iguales				,883	127,605	,379
158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	Se han asumido varianzas iguales	5,622	,019	1,413	191		,159
	No se han asumido varianzas iguales				1,292	98,773	,199
166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	Se han asumido varianzas iguales	9,227	,003	1,677	191		,095
	No se han asumido varianzas iguales				1,335	75,348	,186
181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	Se han asumido varianzas iguales	4,116	,044	1,207	191		,229
	No se han asumido varianzas iguales				1,150	108,951	,252
182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	Se han asumido varianzas iguales	1,530	,218	1,084	191		,280
	No se han asumido varianzas iguales				1,060	115,881	,291
183. LIPT E5 - IGAP	Se han asumido varianzas iguales	1,532	,217	1,084	191		,280
	No se han asumido varianzas iguales				1,060	115,873	,291
184. LIPT E5 - NEAP	Se han asumido varianzas iguales	2,049	,154	1,480	191		,140
	No se han asumido varianzas iguales				1,404	107,608	,163
185. LIPT E5 - IMAP	Se han asumido varianzas iguales	,000	,988	,544	145		,587
	No se han asumido varianzas iguales				,536	100,473	,593

Estrés laboral estricto

T-TEST

GROUPS = GENERO_5(1 2)

/MISSING = ANALYSIS

/VARIABLES = EstrésEstricto_4cat_512

/CRITERIA = CI(.95) .

Estadísticos de grupo

5. Descr - Género		N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
512. Estrés laboral estricto (4 cat.)	Hombre	63	1,43	,817	,103
	Mujer	130	1,38	,751	,066

Prueba de muestras independientes



		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas					
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	
		Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Inferior
512. Estrés laboral estricto (4 cat.)	Se han asumido varianzas iguales	,374	,542	,370	191	,712	,278
	No se han asumido varianzas iguales			,360	113,942	,720	,286

En la tabla superior, prueba T para la igualdad de medias, no hay ninguna relación entre las 2 escalas de estrés, Desgaste y Acoso, y el Género.

En la tabla inferior, se compara directamente el Género con el Estrés: no hay ninguna dependencia demostrable estadísticamente.

Por lo tanto, concluimos de el Género no es un factor de estrés.



I.5.4.6.4. Relaciones entre el Puesto de trabajo y el Estrés Laboral

Tabla 37. Puesto de trabajo y estrés

ONEWAY

PUESTOTRABAJO_10 FIJEZA_11 GRUPO_13 EDAD_4_g ANTIGÜEDAD-global_g_15

ANTIGÜEDADpuesto_g_16 BY Estrés_4cat_512

/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS

/PLOT MEANS

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC = BONFERRONI ALPHA(.05).

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
10. Descr - Puesto de Trabajo	Inter-grupos	10,440	3	3,480	,900	,442
	Intra-grupos	727,013	188	3,867		
	Total	737,453	191			
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	Inter-grupos	2,314	3	,771	1,421	,238
	Intra-grupos	102,567	189	,543		
	Total	104,881	192			
13. Descr - Grupo Administrativo	Inter-grupos	3,907	3	1,302	,784	,504
	Intra-grupos	314,021	189	1,661		
	Total	317,927	192			
4g. Descr - Edad (grupos)	Inter-grupos	,888	3	,296	,231	,875
	Intra-grupos	240,857	188	1,281		
	Total	241,745	191			
15g. Descr - Antigüedad global (grupos)	Inter-grupos	1,601	3	,534	,774	,510
	Intra-grupos	128,315	186	,690		
	Total	129,916	189			
16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)	Inter-grupos	1,213	3	,404	,617	,605
	Intra-grupos	120,595	184	,655		
	Total	121,809	187			

No hay ninguna relación entre el Puesto de Trabajo y el Estrés (4 cat.).

Vamos a verlo más detallado, en forma de 2 variables de estrés.

Tabla 38. Puesto de trabajo y estrés: prueba T **desgaste**

T-TEST

GROUPS = **Desgaste_sn_501(1 2).**

/MISSING = ANALYSIS

/VARIABLES = TURNICIDAD_12 COINCIDEdomicilio_14 CENTRO_3

ESTADOCIVIL_6

LUGARNACIMIENTO_7 PUESTOTRABAJO_10 FIJEZA_11 GRUPO_13

EDAD_4_g

/CRITERIA = CI(.95).

Estadísticos de grupo

	501. Desgaste profesional (s/n).	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
12. Descr - Turnicidad	Si	33	1,42	,502	,087
	No	160	1,49	,502	,040
14. Descr - Coinciden domicilio laboral y familiar	Si	33	1,30	,467	,081
	No	160	1,36	,480	,038
3. Descr - Centro de trabajo	Si	33	1,73	1,464	,255
	No	160	1,73	1,475	,117
6. Descr - Estado Civil	Si	33	1,94	,496	,086
	No	159	1,92	,693	,055
7. Descr - Lugar de nacimiento	Si	33	1,55	1,003	,175
	No	160	1,74	1,119	,088
10. Descr - Puesto de Trabajo	Si	33	3,00	2,305	,401
	No	159	3,32	1,890	,150
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	Si	33	1,45	,564	,098
	No	160	1,67	,767	,061
13. Descr - Grupo Administrativo	Si	33	2,67	1,493	,260
	No	160	2,94	1,240	,098
4g. Descr - Edad (grupos)	Si	33	2,52	1,093	,190
	No	159	2,45	1,135	,090

Prueba de muestras independientes



		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas				
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
		Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior
12. Descr - Turnicidad	Se han asumido varianzas iguales	3,550	,061	- ,725	191	,469
	No se han asumido varianzas iguales			- ,724	46,145	,472
14. Descr - Coinciden domicilio laboral y familiar	Se han asumido varianzas iguales	1,670	,198	- ,582	191	,561
	No se han asumido varianzas iguales			- ,593	47,062	,556
3. Descr - Centro de trabajo	Se han asumido varianzas iguales	,001	,977	,008	191	,994
	No se han asumido varianzas iguales			,008	46,400	,994
6. Descr - Estado Civil	Se han asumido varianzas iguales	,833	,363	,167	190	,868
	No se han asumido varianzas iguales			,207	61,149	,837
7. Descr - Lugar de nacimiento	Se han asumido varianzas iguales	,964	,327	- ,913	191	,362
	No se han asumido varianzas iguales			- ,981	49,872	,331
10. Descr - Puesto de Trabajo	Se han asumido varianzas iguales	3,425	,066	- ,853	190	,395
	No se han asumido varianzas iguales			- ,749	41,396	,458
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	Se han asumido varianzas iguales	7,071	,008	-1,521	191	,130
	No se han asumido varianzas iguales			-1,856	59,293	,068
13. Descr - Grupo Administrativo	Se han asumido varianzas iguales	5,204	,024	-1,127	191	,261
	No se han asumido varianzas iguales			- ,997	41,584	,324
4g. Descr - Edad (grupos)	Se han asumido varianzas iguales	,389	,534	,289	190	,773
	No se han asumido varianzas iguales			,296	47,428	,768

Sólo 11 tiene alguna relación, pero por encima del umbral de 0,05. Es decir, no hay relación entre el Puesto de trabajo y el Desgaste.



Tabla 39. Puesto de trabajo y estrés: prueba T Acoso

T-TEST

GROUPS = Acoso_sn_502(1 2).

/MISSING = ANALYSIS

/VARIABLES = TURNICIDAD_12 COINCIDEdomicilio_14 CENTRO_3 ESTADOCIVIL_6

LUGARNACIMIENTO_7 PUESTOTRABAJO_10 FIJEZA_11 GRUPO_13

EDAD_4_g

/CRITERIA = CI(.95).

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas				
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
		Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior
12. Descr - Turnicidad	Se han asumido varianzas iguales	2,212	,139	1,085	191	,279
	No se han asumido varianzas iguales			1,080	26,630	,290
14. Descr - Coinciden domicilio laboral y familiar	Se han asumido varianzas iguales	,426	,515	-,302	191	,763
	No se han asumido varianzas iguales			-,303	26,745	,764
3. Descr - Centro de trabajo	Se han asumido varianzas iguales	22,746	,000	-2,173	191	,031
	No se han asumido varianzas iguales			-4,823	111,227	,000
6. Descr - Estado Civil	Se han asumido varianzas iguales	,172	,679	1,274	190	,204
	No se han asumido varianzas iguales			1,237	26,298	,227
7. Descr - Lugar de nacimiento	Se han asumido varianzas iguales	3,448	,065	1,133	191	,259
	No se han asumido varianzas iguales			,958	24,623	,347
10. Descr - Puesto de Trabajo	Se han asumido varianzas iguales	,013	,911	-,788	190	,431
	No se han asumido varianzas iguales			-,807	27,109	,427
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	Se han asumido varianzas iguales	1,999	,159	-1,509	191	,133
	No se han asumido varianzas iguales			-1,645	28,210	,111
13. Descr - Grupo Administrativo	Se han asumido varianzas iguales	,154	,695	-1,007	191	,315
	No se han asumido varianzas iguales			-,956	25,958	,348
4g. Descr - Edad (grupos)	Se han asumido varianzas iguales	3,697	,056	,563	190	,574



No se han asumido
varianzas iguales

,646

29,355

,523

El Centro de Trabajo si produce diferencias significativas en relación con el Estrés del tipo Acoso.

Tabla 40. Puesto de trabajo y estrés: correlaciones parciales

Vamos a analizar estos posibles efectos usando técnicas de Correlación.

NONPAR CORR

/VARIABLES=PUESTOTRABAJO_10 FIJEZA_11 GRUPO_13 ANTIGÜEDAD-
global_g_15

ANTIGÜEDADpuesto_g_16 Desgaste_sn_501 Acoso_sn_502 Estrés_sn_510

Estrés_3cat_511 Estrés_4cat_512

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE .

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Estrés vs Puesto de trabajo

		R	R2
10. Descr - Puesto de Trabajo	11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	0,23	0,05
10. Descr - Puesto de Trabajo	13. Descr - Grupo Administrativo	0,87	0,76
10. Descr - Puesto de Trabajo	15g. Descr - Antigüedad global (grupos)	-0,24	0,06
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	15g. Descr - Antigüedad global (grupos)	-0,61	0,37
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)	-0,38	0,14
15g. Descr - Antigüedad global (grupos)	16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)	0,59	0,35
501. Desgaste profesional (s/n)	510. Estrés laboral estricto (s/n)	0,39	0,16
501. Desgaste profesional (s/n)	511. Estrés laboral estricto (3 cat.)	-0,79	0,63
501. Desgaste profesional (s/n)	512. Estrés laboral estricto (4 cat.)	-0,72	0,51
502. Acoso moral estricto (s/n)	510. Estrés laboral estricto (s/n)	0,50	0,25
502. Acoso moral estricto (s/n)	511. Estrés laboral estricto (3 cat.)	-0,64	0,41
502. Acoso moral estricto (s/n)	512. Estrés laboral estricto (4 cat.)	-0,72	0,52
510. Estrés laboral estricto (s/n)	511. Estrés laboral estricto (3 cat.)	-0,40	0,16
510. Estrés laboral estricto (s/n)	512. Estrés laboral estricto (4 cat.)	-0,39	0,16
511. Estrés laboral estricto (3 cat.)	512. Estrés laboral estricto (4 cat.)	0,99	0,99

NONPAR CORR

/VARIABLES=PUESTOTRABAJO_10 FIJEZA_11 GRUPO_13 ANTIGÜEDAD-
global_g_15

ANTIGÜEDADpuesto_g_16 EMBI22_114_g EMBIAe_115_g EMBIDp_116_g

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE .

Por orden natural

		R	R2
10. Descr - Puesto de Trabajo	11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	0,23	0,05



10. Descr - Puesto de Trabajo	13. Descr - Grupo Administrativo	0,87	0,76
10. Descr - Puesto de Trabajo	15g. Descr - Antigüedad global (grupos).	-0,24	0,06
10. Descr - Puesto de Trabajo	114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos)	-0,19	0,04
10. Descr - Puesto de Trabajo	116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos).	-0,30	0,09
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	15g. Descr - Antigüedad global (grupos).	-0,61	0,37
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos).	-0,38	0,14
13. Descr - Grupo Administrativo	116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos)	-0,20	0,04
15g. Descr - Antigüedad global (grupos).	16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos).	0,59	0,35
114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos).	115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos).	0,49	0,24
115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos).	116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos).	-0,28	0,08
Por orden de R2		R	R2
10. Descr - Puesto de Trabajo	13. Descr - Grupo Administrativo	0,87	0,76
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	15g. Descr - Antigüedad global (grupos).	-0,61	0,37
15g. Descr - Antigüedad global (grupos).	16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)	0,59	0,35
114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos)	115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos).	0,49	0,24
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos).	-0,38	0,14
10. Descr - Puesto de Trabajo	116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos).	-0,30	0,09
115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos).	116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos).	-0,28	0,08
10. Descr - Puesto de Trabajo	15g. Descr - Antigüedad global (grupos).	-0,24	0,06
10. Descr - Puesto de Trabajo	11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	0,23	0,05
13. Descr - Grupo Administrativo	116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos).	-0,20	0,04
10. Descr - Puesto de Trabajo	114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos)	-0,19	0,04

Se comprueba que las relaciones no existen o son muy débiles, menores del 1% (por no estar en la lista del 1%). Y puesto que no existe ninguna pareja Puesto – Estrés, esto es indicador de que no hay ninguna relación significativa entre esta variable global Estrés y el Puesto.

Si usamos las variables de escala 114, 115 y 116 quizá podamos matizar estas dependencias, según se muestra en la segunda parte de la Tabla 40. Se detectan en dicha tabla 3 vínculos entre las variables 10 y 114, 116 y la 13 con 116, como están marcadas en la correspondiente Tabla. Así pues, analizando con más detalle, se comprueba que algunos de los componentes del Estrés laboral estricto como el 114 y el 116, influyen (o se ven influidos) por el Puesto de trabajo y el Grupo Administrativo.



I.5.4.6.5. Relaciones con el estrés: resumen

En esta sección presentamos el resumen de lo elaborado en los apartados 7.6.1. a 7.6.4., ambos inclusive.

Tabla 41. Relaciones con el estrés: resumen



Pertenenencia a género y estres					
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL					0,336
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA					0,195
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL					0,151
128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN					0,483
134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL					0,892
150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL					0,385
158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL					0,159
166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD					0,095
181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS					0,229
182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL					0,280
183. LIPT E5 - IGAP					0,280
184. LIPT E5 - NEAP					0,140
185. LIPT E5 - IMAP					0,587
512. Estres laboral (4 cat.)					0,712
Puesto de trabajo y estres					
10. Descr - Puesto de Trabajo			0,395	0,427	0,442
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo			0,068	0,111	0,238
13. Descr - Grupo Administrativo			0,261	0,348	0,504
4g. Descr - Edad (grupos)			0,773	0,523	0,875
15g. Descr - Antigüedad global (grupos)					0,510
16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)					0,605
12. Descr - Turnicidad				0,290	
14. Descr - Coinciden domicilio laboral y familiar				0,764	
3. Descr - Centro de trabajo				0,000	
6. Descr - Estado Civil				0,227	
7. Descr - Lugar de nacimiento				0,347	



De acuerdo con los resultados obtenidos en este apartado, y con el resumen elaborado como constituyente de la última Tabla, la 40, podemos concluir:

- a) Ni el hecho de ser fumador, ni la cantidad de cigarrillos fumados, son un factor de riesgo para el Estrés, en ninguna de sus variedades desgaste o acoso estrictos.
- b) Tanto 421. Proteína C reactiva como 423. Castelli ratio, tienen una fuerte vinculación, la primera con el Desgaste Profesional y el segundo con el Acoso Moral estricto, con mayor claridad el primero de ellos, la variable 421.
- c) Ninguna de las escalas y variables de estrés se relacionan de ninguna manera significativa con el género. Tan solo las variables 116, 158 y 166 parecen acercarse a los mínimos para que se pueda considerar el inicio de una relación significativa.
- d) El estrés, en su componente o modalidad Acoso, está fuertemente relacionado con 10. Puesto de Trabajo.
- e) El estrés, en su modalidad Desgaste, está muy ligeramente vinculado (Sig. 0,068) con la variable 11. Fijeza en el Puesto de trabajo,
- f) La variable de escala 114. Agotamiento emocional está débilmente vinculadas con 10. Puesto de trabajo ($R=-0,19$ y Sig. $<0,01$).
- g) La variable de escala 116. Logro profesional está débilmente vinculada con las variables 10. Puesto de trabajo y 13. Grupo administrativo con valor significativos de R y Sig. (para 10, $-0,30$ y $<1\%$, para 13 $-0,20$ y $<1\%$).



I.5.4.7. Relaciones entre el Acoso moral estricto y el Estrés laboral estricto con el Acoso moral estándar y el Estrés laboral estándar

En relación con lo descrito en el apartado I.5.3.3.2., las distribuciones en las 4 categorías usadas para mejor describir el Estrés explica el porqué de estas diferencias (variable 512 vs 522, tablas e histogramas): el 74,6% no tienen puntuaciones elevadas de acuerdo con nuestra nueva variable (Estrés laboral estricto) frente al 10,88% para el Estrés laboral estándar; el 3,1% muestran Desgaste y Acoso estrictos simultáneamente. Recordemos que en nuestra nueva variable Acoso laboral estricto la proporción de individuos incluidos como tal sería del 11,4%, respecto a un 75,1% en el otro caso.

Veamos las relaciones entre estas variables:

Tabla 43. Correlaciones entre las 7 variables de definición de Estrés estricto y estándar.

502. Acoso moral estricto (s/n).	504. Acoso moral estándar (s/n).	0,21	0,04
502. Acoso moral estricto (s/n).	510. Estrés laboral estricto (s/n).	0,50	0,25
502. Acoso moral estricto (s/n).	511. Estrés laboral estricto (3 cat.).	-0,64	0,41
502. Acoso moral estricto (s/n).	512. Estrés laboral estricto (4 cat.).	-0,72	0,52
502. Acoso moral estricto (s/n).	522. Estrés laboral estándar (4 cat.).	-0,20	0,04
504. Acoso moral estándar (s/n).	511. Estrés laboral estricto (3 cat.).	-0,31	0,09
504. Acoso moral estándar (s/n).	512. Estrés laboral estricto (4 cat.).	-0,31	0,09
504. Acoso moral estándar (s/n).	520. Estrés laboral estándar (s/n).	0,26	0,07
504. Acoso moral estándar (s/n).	522. Estrés laboral estándar (4 cat.).	-0,85	0,72
510. Estrés laboral estricto (s/n).	511. Estrés laboral estricto (3 cat.).	-0,40	0,16
510. Estrés laboral estricto (s/n).	512. Estrés laboral estricto (4 cat.).	-0,39	0,16
510. Estrés laboral estricto (s/n).	520. Estrés laboral estándar (s/n).	0,40	0,16
510. Estrés laboral estricto (s/n).	522. Estrés laboral estándar (4 cat.).	-0,29	0,09
511. Estrés laboral estricto (3 cat.).	512. Estrés laboral estricto (4 cat.).	0,99	0,99
511. Estrés laboral estricto (3 cat.).	520. Estrés laboral estándar (s/n).	-0,78	0,60
511. Estrés laboral estricto (3 cat.).	522. Estrés laboral estándar (4 cat.).	0,65	0,42
512. Estrés laboral estricto (4 cat.).	520. Estrés laboral estándar (s/n).	-0,70	0,50
512. Estrés laboral estricto (4 cat.).	522. Estrés laboral estándar (4 cat.).	0,61	0,37
520. Estrés laboral estándar (s/n).	522. Estrés laboral estándar (4 cat.).	-0,73	0,53

La tabla de Correlaciones entre las 7 variables confirma las fuertes diferencias entre los individuos afectados por el Acoso estricto y por el estándar (sólo el 4% de ellos coinciden), siendo en cambio mayor la relación entre las 2 definiciones de



Estrés, de un 37%. Este resultado es esperable ya que el Estrés es una combinación de Desgaste y Acoso, y la primera de estas variables es común en ambos casos.

Tabla 44. Relaciones entre el tabaquismo y el Estrés laboral estándar

ONEWAY

NÚMEROcigarrillosDÍA_53 BY EstrésEstándar_sn_520

/MISSING ANALYSIS .

ANOVA

53. Gral. E2 - Número de Cigarrillos al día

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	24,384	1	24,384	,460	,499
Intra-grupos	10080,319	190	53,054		
Total	10104,703	191			

No hay efectos significativos del tabaquismo sobre el Estrés laboral estándar.

Tabla 45. Relaciones entre algunos parámetros sanguíneos y el Estrés laboral estándar.

ONEWAY

Leucocitos_395 Plaquetas_401 VSG_403 Fibrinogeno_408 Glucemia_409

ProteínaCreativa_421 FactorReumatoide_422 LDLCOL_435 CASTELLI_436 BY

EstrésEstándar_4cat_522

/MISSING ANALYSIS .

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
395. Anl - Leucocitos Glóbulos blancos (miles.)	Inter-grupos	6,741	3	2,247	,839	,475
	Intra-grupos	383,013	143	2,678		
	Total	389,755	146			
401. Anl - Plaquetas (miles).	Inter-grupos	10153,586	3	3384,529	,684	,563
	Intra-grupos	707968,877	143	4950,831		
	Total	718122,463	146			
403. Anl - VSG Velocidad Sedimentación globular (mm/h).	Inter-grupos	213,741	2	106,871	,471	,630
	Intra-grupos	5897,500	26	226,827		
	Total	6111,241	28			
408. Anl - Fibrinógeno (mg/dL).	Inter-grupos	13089,942	3	4363,314	,866	,461
	Intra-grupos	624671,776	124	5037,676		
	Total	637761,719	127			
409. Anl - Glucemia	Inter-grupos	47,276	3	15,759	,057	,982



(mg/dL).	Intra-grupos	39483,169	142	278,050		
	Total	39530,445	145			
421. Anl - Proteína C reactiva (mg/dL).	Inter-grupos	2,900	3	,967	1,810	,149
	Intra-grupos	68,368	128	,534		
	Total	71,268	131			
422. Anl - Factor Reumatoide (UI/mL).	Inter-grupos	214,771	3	71,590	1,101	,352
	Intra-grupos	7347,768	113	65,024		
	Total	7562,539	116			
435. Anl - LDLCOL (mg/dL).	Inter-grupos	1990,142	3	663,381	,948	,420
	Intra-grupos	82553,269	118	699,604		
	Total	84543,411	121			
436. Anl - CASTELLI Ratio (Col Tot/Hal Col).	Inter-grupos	9,201	3	3,067	1,967	,122
	Intra-grupos	205,780	132	1,559		
	Total	214,981	135			

No hay efectos significativos de los 8 parámetros sanguíneos medidos sobre el Estrés laboral estándar. Las variables más cercanas a la significación son la 421 y la 436, como ya describimos para el Estrés estricto, pero con un menor valor de significación que en aquél caso.

Tabla 46. Relaciones entre la pertenencia de Género y el Estrés laboral estándar.

T-TEST

GROUPS = GENERO_5(1 2)

/MISSING = ANALYSIS

/VARIABLES = EstrésEstándar_4cat_522

/CRITERIA = CI(.95)

Prueba de muestras independientes

		522. Estrés laboral estándar (4 cat.).	
		Se han asumido varianzas iguales	No se han asumido varianzas iguales
Prueba de Levene para la igualdad de varianzas	F	6,699	
	Sig.	,010	
Prueba T para la igualdad de medias	t	1,747	1,809
	gl	191	134,467
	Sig. (bilateral)	,082	,073
	Diferencia de medias	,273	,273
	Error típ. de la diferencia	,156	,151
95% Intervalo de confianza para la diferencia	Inferior	-,035	-,025
	Superior	,580	,571



El Género no es un factor de Estrés laboral estándar. Sin embargo está mucho más cerca de ser significativo este efecto que en el caso del Estrés laboral estricto (Sig. 0,073, cercana al 5%, frente a 0,712).

Tabla 47. Relaciones entre el Puesto de trabajo y el Estrés laboral estándar.

ONEWAY

PUESTOTRABAJO_10 FIJEZA_11 GRUPO_13 EDAD_4_g ANTIGÜEDADglo-
bal_g_15

ANTIGÜEDADpuesto_g_16 BY EstrésEstándar_4cat_522
/MISSING ANALYSIS .

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
10. Descr - Puesto de Trabajo	Inter-grupos	24,143	3	8,048	2,121	,099
	Intra-grupos	713,310	188	3,794		
	Total	737,453	191			
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	Inter-grupos	4,833	3	1,611	3,044	,030
	Intra-grupos	100,047	189	,529		
	Total	104,881	192			
13. Descr - Grupo Administrativo	Inter-grupos	11,937	3	3,979	2,458	,064
	Intra-grupos	305,990	189	1,619		
	Total	317,927	192			
4g. Descr - Edad (grupos)	Inter-grupos	1,951	3	,650	,510	,676
	Intra-grupos	239,794	188	1,276		
	Total	241,745	191			
15g. Descr - Antigüedad global (grupos)	Inter-grupos	3,254	3	1,085	1,593	,193
	Intra-grupos	126,662	186	,681		
	Total	129,916	189			
16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)	Inter-grupos	3,254	3	1,085	1,684	,172
	Intra-grupos	118,554	184	,644		
	Total	121,809	187			

Hay un efecto significativo entre la Fijeza en el puesto de trabajo y el Estrés laboral estándar (Sig. 3%). Este resultado difiere del obtenido con la variable Estrés laboral estricto, en la que este efecto no era significativo. Esta diferencia puede interpretarse como producida por el mucho mayor número de individuos que sufren el Estrés estándar (32, 16,6%) frente a los del Estrés estricto (6, 3,1%), así como por la diferencia entre el Acoso percibido (145 ítems frente a 22) para ambos tipos de medida.



I.5.4.8. Regresión.

Para terminar con el análisis de los datos hemos aplicado las técnicas de Regresión para confirmar nuestros hallazgos. Para ello hemos hecho ajustes lineales de las variables de entrada al sistema.

Personalidad

218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN

219. Pers E6 - PARANOIDISMO

220. Pers E6 - CONTROL

221. Pers E6 – SINCERIDAD

Autoconcepto

258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL

259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL

260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR

261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL

Adaptación

385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL

386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR

387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL

388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL

En relación a 6 variables de salida seleccionadas, las de mayor interés para nuestro estudio

Desgaste profesional

114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL

115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA

116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL

Acoso moral

182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL

184. LIPT E5 - NEAP

185. LIPT E5 – IMAP



Empezamos por la variable **114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL** (siguiente Tabla). Bajo el apartado REGRESSION se reflejan las operaciones realizadas por el paquete estadístico SPSS. En: **Variables introducidas/eliminadas(a)** hay una tabla del único modelo de regresión válido para el método aplicado (Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar \leq ,050, Prob. de F para salir \geq ,100) con la condición de que su significación sea mejor que el 5% (CRITERIA=PIN(.05)), para el ajuste lineal entre la variables de salida (DEPENDENT EMBI22_114) y las de entrada (todas). Esta parte introductoria del ajuste termina con la tabla **Resumen del modelo (b)**. R refleja la correlación entre el modelo y los datos experimentales, su cuadrado R² la proporción de los datos explicados por el modelo (el 38%), y R cuadrado corregida este mismo valor tras unos ajustes de parámetros que lo optimizan (37,7%).

La siguiente Tabla **ANOVA** muestra de otra manera el resultado de la comparación entre los datos y la recta de regresión. Sig. = 0,000 indica que estamos antes un resultado altamente significativo estadísticamente (mucho mejor que el 0,05 que hemos puesto como límite), el valor de $F = 117,047$ nos indica una relación muy fuerte, de forma similar a como lo hacia R² pero en este caso en valores absolutos.

La tabla **Coefficientes** contiene los datos numéricos de la recta de regresión para esta variable de salida vs todas las variables de entrada. Hay una sola recta (Modelo 1), que cruza el eje vertical en el valor 57,249 de la variable de salida y cuya pendiente es -0,305 (ambos valores en la columna B). La significación estadística de estos 2 valores es asimismo máxima (Sig. =0,000 en la última columna).

Los residuos son la parte del modelo que se aparta con el modelo ajustado. En **Estadísticos sobre los residuos (a)** destaca el valor de la media, alto para el valor pronosticado (21,73) y nulo para estos residuos, indicativo de la falta de sesgo de estos valores.



En Gráficos se muestra la distribución de estos errores (los residuos). Su distribución gaussiana y el valor nulo de su media nos permiten afirmar la *homogeneidad* de los residuos a lo largo de la entrada, imprescindible para la validez de un ajuste de regresión. A su derecha se ha trazado un diagrama de dispersión de los valores reales (eje horizontal) vs los valores predichos por nuestra recta. Visualmente el ajuste es bueno, como era de esperar dados los valores analizados hasta ahora de la recta de regresión.

Al final de la Tabla 47 hemos incluido 3 diagramas de dispersión. En el primero de ellos se trazan puntos donde coinciden la variable de salida 114 y su valor pronosticado. En el segundo (a la derecha) se han representado los valores de coincidencia de la variable 387 en el eje X (única variable de entrada fuertemente relacionada con la de salida 114) con esta variable de salida 144 en el eje Y. La recta de regresión tiene esta formulación, de acuerdo con los valores antes comentados:

$$\{114. \text{MBI E4: AGOTAMIENTO EMOCIONAL}\} = 57,249 - 0,305 X \{387. \text{Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}\}$$

La última figura contiene la misma nube de puntos de la anterior sobre la que hemos superpuesto (en color rojo) el gráfico de la recta de regresión. La nube de puntos se distribuye alrededor de esta recta con un componente aleatorio que produce su dispersión en torno a ella.



Tabla 48. Regresión lineal entre la variable 114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL de salida y todas las variables de entrada. Resultados completos.

Regresión

114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT EMBI22_114

/METHOD=STEPWISE ADAPLa_387

/SCATTERPLOT=(EMBI22_114 ,*ZPRED)

/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)

Variables introducidas/eliminadas(a)

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL		Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= ,050, Prob. de F para salir >= ,100).

a Variable dependiente: 114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Resumen del modelo(b)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,616(a)	,380	,377	7,751

a Variables productoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL

b Variable dependiente: 114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL

ANOVA(b)



Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7031,811	1	7031,811	117,047	,000(a)
	Residual	11474,635	191	60,077		
	Total	18506,446	192			

a Variables productoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL

b Variable dependiente: 114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Coeficientes(a)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	57,249	3,331		17,189	,000
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-,305	,028	-,616	-10,819	,000

a Variable dependiente: 114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Estadísticos sobre los residuos (a)

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típ.	N
Valor pronosticado	8,43	42,30	21,73	6,052	193
Residuo bruto	-15,604	23,600	,000	7,731	193
Valor pronosticado tip.	-2,196	3,400	,000	1,000	193
Residuo tip.	-2,013	3,045	,000	,997	193

a Variable dependiente: 114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL



Gráficos

Histograma

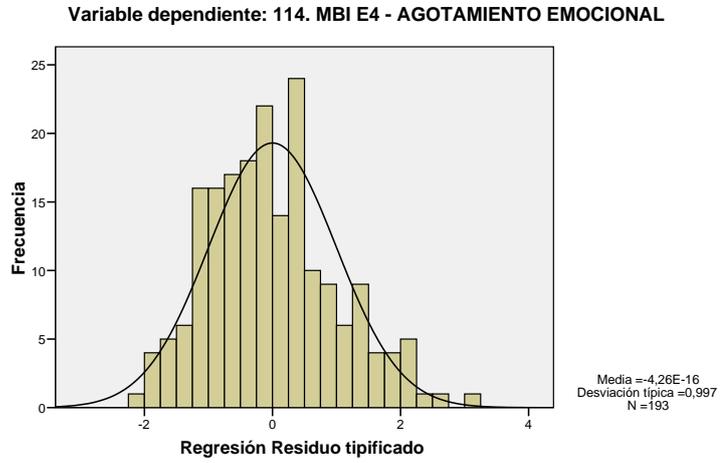


Gráfico P-P normal de regresión Residuo tipificado

Variable dependiente: 114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL

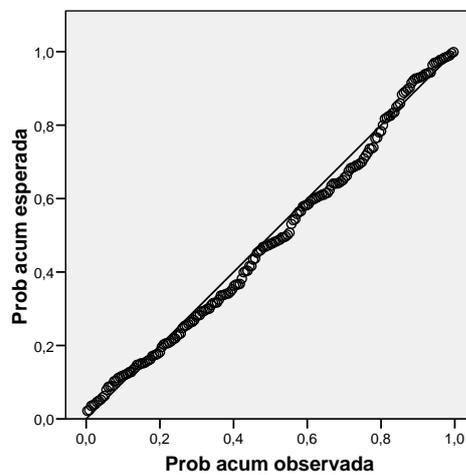
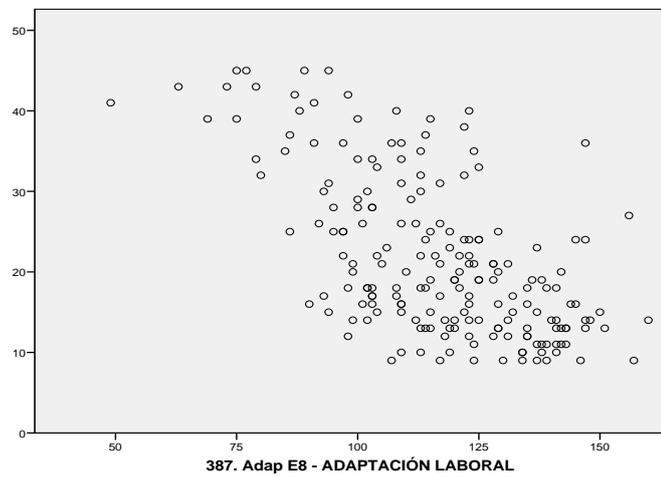
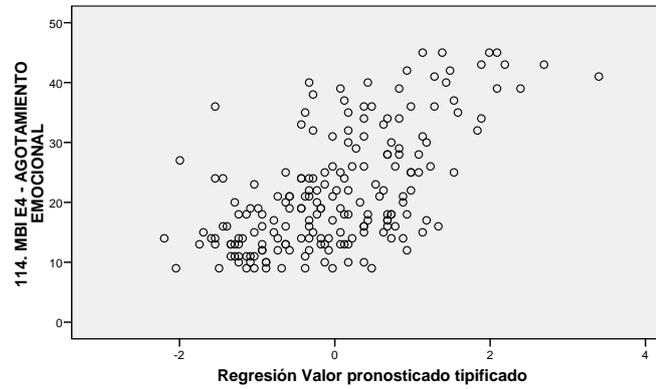
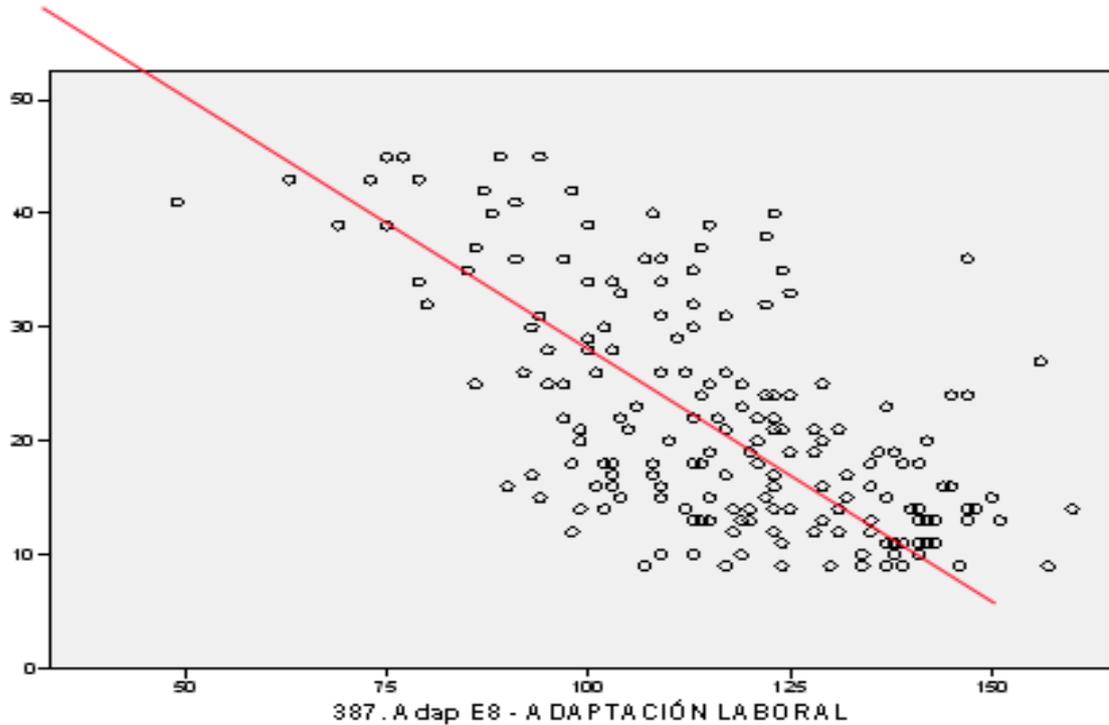




Gráfico de dispersión

Variable dependiente: 114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL





{114. MBI E4: AGOTAMIENTO EMOCIONAL} = 57,249 -0,305 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}

Hemos aplicado el mismo procedimiento a las restantes 5 variables de salida analizadas, con resultados reflejados en la Tabla 49. En esta Tabla sólo hemos sólo hemos incluido los resultados (subtablas) de interés para nuestros propósitos, eliminando toda la parte gráfica. En la primera de las variables (la 115), hemos marcado en amarillo los valores que vamos a utilizar posteriormente para la interpretación conjunta de las conclusiones estadísticas de la aplicación de ésta técnica de regresión a nuestros datos.



Tabla 49. Regresión lineal entre las restantes 5 variables de salida seleccionadas y todas las variables de entrada. Resultados asimismo seleccionados por su interés para nuestro estudio.

115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA

Variables introducidas/eliminadas(a)

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	.	Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= ,050, Prob. de F para salir >= ,100).

a Variable dependiente: 115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,491(a)	,241	,237	3,478

a Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL

ANOVA(b)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	734,860	1	734,860	60,756	,000(a)
	Residual	2310,187	191	12,095		
	Total	3045,047	192			

a Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL

b Variable dependiente: 115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA



Coeficientes (a)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Semiparcial
		B	Error típ.	Beta	Orden cero	Parcial	
1	(Constante)	19,743	1,494		13,211	,000	
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	ALFA - ,099	,013	-,491	-7,795	,000	-,491

a Variable dependiente: 115. MBI E4 - DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA

116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL

Variables introducidas/eliminadas(a)

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL		Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= ,050, Prob. de F para salir >= ,100).

a Variable dependiente: 116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,204(a)	,042	,037	8,745

a Variables predictoras: (Constante), 258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL

ANOVA(b)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	637,382	1	637,382	8,335	,004(a)
	Residual	14605,261	191	76,467		
	Total	15242,642	192			

a Variables predictoras: (Constante), 258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL

b Variable dependiente: 116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL

Coeficientes(a)



Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
		B	Error típ.	Beta	Orden cero	Parcial	Semiparcial
1	(Constante)	12,687	4,946		2,565	,011	
	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	,360	,125	,204	2,887	,004	,204

a Variable dependiente: 116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL

182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL

Variables introducidas/eliminadas(a)

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	.	Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= ,050, Prob. de F para salir >= ,100).
2	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	.	Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= ,050, Prob. de F para salir >= ,100).
3	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	.	Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= ,050, Prob. de F para salir >= ,100).

a Variable dependiente: 182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
--------	---	------------	----------------------	-----------------------------



1	,582(a)	,339	,336	26,969
2	,623(b)	,388	,382	26,014
3	,653(c)	,426	,417	25,267

- a Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL
- b Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL, 219. Pers E6 - PARANOIDISMO
- c Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL, 219. Pers E6 - PARANOIDISMO, 258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL

ANOVA(d)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	71276,272	1	71276,272	98,000	,000(a)
	Residual	138916,018	191	727,309		
	Total	210192,290	192			
2	Regresión	81609,095	2	40804,548	60,295	,000(b)
	Residual	128583,195	190	676,754		
	Total	210192,290	192			
3	Regresión	89533,714	3	29844,571	46,749	,000(c)
	Residual	120658,577	189	638,405		
	Total	210192,290	192			

- a Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL
- b Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL, 219. Pers E6 - PARANOIDISMO
- c Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL, 219. Pers E6 - PARANOIDISMO, 258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL
- d Variable dependiente: 182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL

Coefficientes(a)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
		B	Error típ.	Beta	Orden cero	Parcial	
1	(Constante)	193,311	11,588		16,681	,000	
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-,971	,098	-,582	-9,899	,000	-,582
2	(Constante)	124,589	20,839		5,979	,000	
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-,676	,121	-,405	-5,586	,000	-,582
	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	1,667	,427	,284	3,907	,000	,536
3	(Constante)	86,317	22,971		3,758	,000	
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-,817	,124	-,490	-6,579	,000	-,582
	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	1,674	,414	,285	4,040	,000	,536
	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	1,387	,394	,212	3,523	,001	-,057

a Variable dependiente: 182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL



184. LIPT E5 – NEAP

Variables introducidas/eliminadas(a)

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL		Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar \leq ,050, Prob. de F para salir \geq ,100).
2	219. Pers E6 - PARANOIDISMO		Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar \leq ,050, Prob. de F para salir \geq ,100).
3	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL		Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar \leq ,050, Prob. de F para salir \geq ,100).

a Variable dependiente: 184. LIPT E5 - NEAP

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,605(a)	,366	,363	10,208
2	,642(b)	,412	,406	9,857
3	,657(c)	,431	,422	9,720

a Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL

b Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL, 219. Pers E6 - PARANOIDISMO

c Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL, 219. Pers E6 - PARANOIDISMO, 258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL



ANOVA(d)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11502,989	1	11502,989	110,390	,000(a)
	Residual	19902,824	191	104,203		
	Total	31405,813	192			
2	Regresión	12944,453	2	6472,227	66,611	,000(b)
	Residual	18461,360	190	97,165		
	Total	31405,813	192			
3	Regresión	13550,166	3	4516,722	47,809	,000(c)
	Residual	17855,648	189	94,474		
	Total	31405,813	192			

a Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL

b Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL, 219. Pers E6 - PARANOIDISMO

c Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL, 219. Pers E6 - PARANOIDISMO, 258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL

d Variable dependiente: 184. LIPT E5 - NEAP

Coeficientes(a)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
		B	Error típ.	Beta	Orden cero	Parcial	Semiparcial
1	(Constante)	55,404	4,386		12,631		,000
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-,390	,037	-,605	-10,507	,000	-,605
2	(Constante)	29,736	7,896		3,766		,000
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-,280	,046	-,434	-6,104	,000	-,605
	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	,623	,162	,274	3,852	,000	,545
3	(Constante)	19,155	8,837		2,168		,031
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-,319	,048	-,495	-6,676	,000	-,605
	219. Pers E6 - PARANOIDISMO	,625	,159	,275	3,918	,000	,545
	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	,384	,151	,152	2,532	,012	-,117

a Variable dependiente: 184. LIPT E5 - NEAP



185. LIPT E5 – IMAP

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,344(a)	,119	,113	,71718
2	,461(b)	,213	,202	,68023
3	,487(c)	,238	,222	,67165

a Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL

b Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL, 258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL

c Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL, 258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL, 219. Pers E6 - PARANOIDISMO

ANOVA(d)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	10,036	1	10,036	19,513	,000(a)
	Residual	74,581	145	,514		
	Total	84,618	146			
2	Regresión	17,987	2	8,993	19,436	,000(b)
	Residual	66,631	144	,463		
	Total	84,618	146			
3	Regresión	20,108	3	6,703	14,858	,000(c)
	Residual	64,510	143	,451		
	Total	84,618	146			

a Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL

b Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL, 258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL

c Variables predictoras: (Constante), 387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL, 258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL, 219. Pers E6 - PARANOIDISMO

d Variable dependiente: 185. LIPT E5 - IMAP

Coeficientes(a)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Semiparcial
		B	Error típ.	Beta	Orden cero	Parcial	
1	(Constante)	3,351	,362		9,265	,000	
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-,014	,003	-,344	-4,417	,000	-,344
2	(Constante)	1,870	,495		3,775	,000	
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-,018	,003	-,446	-5,726	,000	-,344
	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	,050	,012	,323	4,145	,000	,182
3	(Constante)	,798	,695		1,147	,253	



387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	-,013	,004	-,327	-3,467	,001	-,344
258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	,049	,012	,315	4,096	,000	,182
219. Pers E6 - PARANOIDISMO	,027	,012	,197	2,168	,032	,342

a Variable dependiente: 185. LIPT E5 - IMAP

Las variables 115 y 116 generan una sola recta de regresión por cada una de ellas, es decir, dependen de una sola variable de entrada (la 387 y 258, respectivamente), dentro del tope mínimo de significación de los resultados admitido (el 5%).

En cambio, las otras 3 variables salida (las 182, 184 y 185) pueden ajustarse a rectas de regresión de diferentes maneras, ya sea dependiente de una sola variable de entrada (Modelo 1), de 2 de ellas (Modelo 2) y de 3 de ellas (Modelo 3). No todas las rectas se ajustan de igual manera, pero siempre dentro de los límites del 5% impuesto. En estos casos, con varias rectas posibles para la misma variable de salida, los valores diferentes de R cuadrado corregida y de F (en tabla Anova), nos confirman que hay diferencias, e importantes. La tabla de Coeficientes también refleja esta situación.

La Tabla 50 contiene estos valores de las rectas de regresión para las 6 variables de salida estudiadas.



Tabla 50. Resumen de los resultados de los ajustes mediante rectas de regresión lineal.

Regresión lineal

6 salidas seleccionadas vs todas las entradas principales

Sign. < 0,05

		<i>R2</i> <i>corr.</i>	<i>F</i>	<i>Sign.</i>	<i>B</i>	<i>Alfa</i>	<i>Correl.</i>	<i>Regr.</i> <i>#</i>	
Desgaste profesional	114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
		387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,377	117,047	0,000	57,249	-	-0,616	1
	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA								
		387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,237	60,756	0,000	19,743	-	-0,491	2
Acoso moral	116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL								
		258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	0,037	8,335	0,004	12,687	0,360	0,204	3
	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL								
		387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,336	98,000	0,000	193,311	-	-0,582	4
	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL								
		387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,336	60,295	0,000	124,589	-	-0,317	5
		219. Pers E6 - PARANOIDISMO				124,589	1,667	0,222	
	182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL								
		387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,382	46,749	0,000	86,317	-	-0,363	6
		219. Pers E6 - PARANOIDISMO				86,317	1,674	0,223	
	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL				86,317	1,387	0,194		
184. LIPT E5 - NEAP									
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,363	110,390	0,000	55,404	-	-0,605	7	
184. LIPT E5 - NEAP									
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,406	66,611	0,000	29,736	-	-0,605	8	
	219. Pers E6 - PARANOIDISMO				30,736	0,623	0,545		



184. LIPT E5 - NEAP								
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,422	47,809	0,000	19,155	0,319	-0,605	9
	219. Pers E6 - PARANOIDISMO				20,155	0,625	0,545	
	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL				21,155	0,384	-0,117	
185. LIPT E5 – IMAP								
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,113	19,513	0,000	3,351	0,014	-0,344	10
185. LIPT E5 – IMAP								
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,202	18,436	0,000	1,870	0,018	-0,344	11
	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL				2,870	0,050	0,182	
185. LIPT E5 – IMAP								
	387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	0,222	14,858	0,000	0,798	0,013	-0,344	12
	258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL				1,798	0,049	0,182	
	219. Pers E6 - PARANOIDISMO				2,798	0,027	0,342	

En total hay 12 ajustes posibles, 12 rectas de regresión (derecha). Para las variables de salida que admiten más de un ajuste (las 3 últimas), tanto los valores de R2 corr como de F y Correl., son decrecientes a medida que añadimos más variables de entrada. Esto se debe a que cada vez es más difícil, conseguir rectas que sigan patrones de entrada diferentes (las de las variables de entrada), y por ello las rectas con 2 variables de entrada están peor ajustadas que las que reflejan una sola variable, y a su vez, las de 3 variables peor ajustadas que las de 2. También cambian, como no podía ser menos, los valores de la abscisa en el origen (B) y de la pendiente de la recta (Alfa).

Las ecuaciones de las 12 rectas de regresión se muestran en la Tabla que sigue, la 51. Hemos añadido un estimador de la fuerza del ajuste para cada regresión (Fuerza en %) con el fin de poder comparar, de manera numérica, los ajustes a las rectas en cada de los 12 casos.



Tabla 51. Ecuaciones de las rectas de regresión.

Rectas de Regresión

6 salidas seleccionadas VS todas las entradas principales

Sign. < 0,05

Regr. #	Salidas	Fuerza %	Rectas de Regresión
	114. MBI E4: AGOTAMIENTO EMOCIONAL		
1		100%	{114. MBI E4: AGOTAMIENTO EMOCIONAL} = 57,249 -0,305 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}
	115. MBI E4: DESPERSONALIZACION AFECTIVA		
2		52%	{115. MBI E4: DESPERSONALIZACION AFECTIVA} = 19,743 -0,099 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}
	116. MBI E4: LOGRO PROFESIONAL		
3		7%	{116. MBI E4: LOGRO PROFESIONAL} = 12,687 +0,36 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL}
	182. LIPT E5: IGAP GLOBAL		
4		84%	{182. LIPT E5: IGAP GLOBAL} = 193,311 -0,971 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}
5		52%	{182. LIPT E5: IGAP GLOBAL} = 124,589 -0,676 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +1,667 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO}
6		40%	{182. LIPT E5: IGAP GLOBAL} = 86,317 -0,817 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +1,674 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO} +1,387 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL}
	184. LIPT E5: NEAP		
7		94%	{184. LIPT E5: NEAP} = 55,404 -0,39 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}
8		57%	{184. LIPT E5: NEAP} = 29,736 -0,28 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +0,623 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO}
9		41%	{184. LIPT E5: NEAP} = 19,155 -0,319 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +0,625 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO} +0,384 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL}
	185. LIPT E5 – IMAP		
10		17%	{185. LIPT E5 – IMAP} = 3,351 -0,014 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}
11		16%	{185. LIPT E5 – IMAP} = 1,87 -0,018 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +0,05 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL}
12		13%	{185. LIPT E5 – IMAP} = 0,798 -0,013 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +0,049 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL} +0,027 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO}



I.5.4.9. Resultados: resumen y conclusiones

Basamos nuestro trabajo, a nivel inferencial, en 4 grandes áreas: Fiabilidad y Validez, Correlaciones, Análisis factorial, relaciones entre el estrés y las variables de medida, y relaciones entre el estrés y algunos parámetros generales.

Los hallazgos principales son:

Fiabilidad y Validez de las escalas de medida utilizadas

a) Hemos aplicado técnicas estadísticas para evaluar la Fiabilidad y la Validez de las 5 escalas de medida que hemos definido sobre nuestro cuestionario de toma de datos (Tabla 1).

b) La Fiabilidad, que nos mide la consistencia interna de cada escala, es alta para 4 de las escalas de medida: Desgaste profesional, Acoso moral estricto, Autoconcepto y Adaptación de conducta (ver Tabla 18). Esto nos indica la buena adecuación de estas escalas para la población objeto de nuestra investigación: los voluntarios tienen respuestas coherentes entre sí y por ello pueden ser separados en grupos dentro de la misma población.

c) En cambio, el valor de la alfa de Cronbach para la escala de medida Personalidad es bajo (0,340), indicando una mala adecuación de esta parte del cuestionario a nuestra población de estudio: los voluntarios parecen pertenecer a poblaciones diferentes.

d) Las 5 escalas de medida son válidas, aportando valores de saturación de componentes principales por encima del 60%. Así pues, hay un alto poder de síntesis para todas las 5 variables de medida que hemos usado, permitiendo reducir el número de variables que son imprescindibles a cerca de un tercio de su valor original, con una gran reducción de la complejidad del sistema en estudio.



e) Si para la escala Personalidad eliminamos 10 variables determinadas (preguntas del cuestionario), el valor de alfa sube hasta más del 70% (ver Tabla 19), dando pruebas de que esta escala no es adecuada para nuestra población de estudio tal como se utiliza usualmente, con 32 variables. En cambio, la variante de 22 variables con las mismas 4 dimensiones para la escala Personalidad si es un buen instrumento de medida en nuestra población a estudiar.

Correlaciones

- f) Globalmente, la influencia de las variables de entrada que corresponden a las escalas E6, E7 y E8, es mucho más fuerte para las variables 114. Agotamiento emocional y 115. Despersonalización afectiva (11% y 9%, respectivamente) que para las variables 116. Logro profesional de la misma escala E4 (1%).
- g) Hay otra diferencia global para estas variables 114, 115 y 116 en relación con las escalas de comportamiento E6, E7 y E8: casi todos los valores de R son negativos (valores en rojo y con el signo menos) para las 2 primeras, 114 y 115, y positivos para la tercera, 116.
- h) La variable 114 – Agotamiento emocional, tiene una fuerte influencia de E8 – Adaptación (15%), menor de la escala E6 – Personalidad (11,4%) y menor aún de E7 – Autoconcepto (6,2%).
- i) Para 115 – Despersonalización afectiva, la gradación del efecto es similar en su orden de prelación, aunque sus valores son diferentes a los del caso anterior (10,6%, 10,4% y 7,0%, para E8, E6 y E7).
- j) La variable 116 – Logro profesional, tiene un comportamiento muy diferente a las otras 2 variables de la escala E4 - Desgaste profesional. No solamente tiene valores positivos en todas sus influencias sobre esta variable por parte de las 3 escalas de entrada E6, E7 y E8, hecho este que ya comentamos anteriormente, sino que, además, los valores de estas influencias (R del 0,9%, 2,9% y 3,8% con un promedio de R² del 1%) son muy inferiores a los del resto de casos citados. El Logro profesional se “*desvincula*” del Agotamiento emocional y de la Despersonalización afectiva, al contabilizarse de forma diferente aunque formen parte de la misma escala de medida, la E4, como hemos demostrado en el apartado 7.2. Fiabilidad y Validez. Técnicas de análisis más “*delicadas*”, como son el Análisis Factorial, nos han permitido confirmar e inter-



pretar mejor este comportamiento diferencial de las 3 variables de una de las escalas de mayor importancia en este trabajo, la del Desgaste profesional.

Análisis factorial

- k) Claramente, **el Componente 1 es equivalente a la escala E5 Acoso moral estricto**, ya que todos sus coeficientes proceden de dicha escala y sólo de ella. El peso de cada uno de las variables de esta escala E5 es distinto, con un máximo del 98% para la variables 182 y 183 y un mínimo del 61% para la variable 185. El promedio de estos coeficientes es del 85% (abajo, marcado en amarillo, Promedios de los valores absolutos). Podríamos escribir esta relación como:

$$\text{Componente 1} = K1 * (0,87 * 128 + 0,81 * 134 + 0,93 * 150 + 0,79 * 158 + 0,62 * 166 + 0,94 * 181 + 0,98 * 182 + 0,98 * 183 + 0,95 * 184 + 0,61 * 185$$

Donde K es una constante a ajustar y 128, 134 etc. indican las correspondientes numeraciones de las variables (así, 128 es 128. MBI E4 – LOGRO PROFESIONAL).

Esta ecuación, además de poderse interpretar como la que une las entradas y la salida de nuestro sistema para el primer componente localizado (Componente 1), también nos ayuda a interpretar, en forma descriptiva y no sólo numérica, como son estas influencias: bajas / medias / altas, o positivas / negativas.

En concreto, para este Componente 1: a) todas las influencias proceden de una sola variable de medida (LIPT E5); b) los pesos menores los producen las variables 166 y 185, y c) todos los pesos o influencias son positivos (cuando crece el valor de la variable, crece el valor del componente).

- l) El resto de los 4 componentes, 2 a 5, tienen un peso menor sobre el modelo de componentes que estamos tratando: sus pesos promedio varían entre un 52% y un 73%, frente al citado 85% para el Componente 1.



- m) La escala E4 Desgaste profesional está principalmente representada por el Componente 4, con un 85% y un 73% para las variables 114 y 115, respectivamente. Este mismo Componente 4 se ve afectado por un valor menor (34%) de la variable 219. Paranoïdismo y un valor intermedio, pero negativo (-54%, indicando crecimientos inversos de ambas variables) de 387. Adaptación laboral. Es decir, el Componente 4 tiene como factores las variables 114, con un 84% de peso, la variable 115, con el 73% y la 387 con un peso negativo del 54%. Podríamos ahora escribir esta relación como:

$$\text{Componente 4} = K_4 * (0,84 * 114 + 0,73 * 115 + 0,34 * 219 - 0,54 * 387).$$

Con la misma sintaxis que antes utilizamos para el Componente 1. Más de dos tercios del valor de este componente lo aportan las variables 114 y 115, de la escala E4 – Desgaste profesional, siendo la contribución de la variable 387 de la escala E8 – Adaptación laboral, del -54%. Esto nos lleva a interpretar este Componente 4 como dependiente en su mayor parte por el Desgaste profesional, donde el logro profesional (116) se ve sustituido por una aportación negativa de la adaptación laboral.

- n) El Componente 2 admite una formalización en base a las variables de escala como sigue:

$$\text{Componente 2} = k_2 * (0,43 * 116 + 0,54 * 258 * 0,81 * 260 + 0,61 * 385 + 0,83 * 386).$$

Siendo las variables de entrada dominantes la 260, con un peso del 81%, y la 386, con el 83%, ambas relativas al concepto “familiar” en 2 escalas diferentes, las E7 y la E8.

- o) . El Componente 3 admite una formalización en base a las variables de escala como sigue:

$$\text{Componente 3} = k_3 * (0,38 * 116 - 0,51 * 219 + 0,54 * 220 - 0,67 * 221 + 0,70 * 261).$$



Destacando en este caso la doble influencia negativa de dos variables de la escala E6, la 219 y la 221 (-0,51 y -0,67, respectivamente), y la fuerte influencia positiva de la variable 261 (0,70).

p) Finalmente, el Componente 5 se formaliza como:

$$\text{Componente 5} = K5 * (0,76 * 218 + 0,57 * 259 + 85\% * 388).$$

Llama la atención que este componente se formaliza como una adición ponderada de 3 variables de 3 escalas de medida distintas, que comparten el mismo concepto de base, un cierto tipo de relación “*social*”. Podríamos así denominar a este componente como Componente social.

- q) El estrés, en general, afecta a las 5 escalas de medida definidas: Desgaste, Acoso, Personalidad, Autoconcepto y Adaptación de conducta. Los efectos más claros, tanto en su fuerza F como en su significación Sig., se producen para las 2 primeras escalas Desgaste y Acoso. Este hecho no es de extrañar ya que la variable 512. Estrés (4 cat.) ha sido construida sobre la base a estas 2 escalas. La columna Sig. media escala cuantifica la media de la significación para cada una de las escalas. Las variaciones de estos efectos para las 7 primeras variables, se deben, por lo tanto, más que a un efecto del estrés sobre ellas, a una falta de linealidad de dicho efecto, como se contempla en los gráficos de la Tabla 29.
- r) La escala Personalidad, con las 4 de sus 4 dimensiones incluidas, se vincula significativamente con el estrés. El valor medio de esta Sig. es 0,003, abundando en esta fuerte vinculación de esta escala con el estrés. La fuerza de la relación o efecto, F, es, como corresponde, muy alto, siempre por encima del valor 4.
- s) La escala Autoconcepto tiene 3 variables relacionadas significativamente con el estrés (personal, laboral y social). En cambio el Autoconcepto Familiar (valor 0,072) está por encima de la Sig. máx. de 0,05. Junto con otros 2 valores de Sig. algo elevados (0,021 y 0,031), se produce el valor medio más elevado de las cinco escalas (0,031), indicativo de dependencias más débiles que para las demás escalas de medida.



- t) La Adaptación Familiar (valor 0,048) esta sólo ligeramente por debajo de la Sig. máx. de 0,05, estando las demás variables muy por debajo de este umbral de significación.
- u) En cuanto al tipo de curva de las medias por variables, debemos distinguir los efectos netamente diferentes (y significativos para la mayoría de las curvas) del estrés sobre la Personalidad (2 del Tipo 1 y 2 del Tipo 2), el Autoconcepto (las 4 del tipo 1), y la Adaptación (las 4 del tipo 1).
- v) Una curva de Tipo 1, además de empezar con un crecimiento negativo de la variable por efecto del Desgaste, en general está asociada a un menor efecto positivo sobre la misma variable por parte del Acoso. Es el caso más frecuente (10 sobre las 12 últimas variables de medida).
- w) Sólo se dan 2 curvas tipo 2, en la escala Personalidad, y en ambos se produce un fuerte efecto positivo, de crecimiento, por efecto del Desgaste, seguido de un ligero descenso por efecto del Acoso.

También son efectos del estrés:

- x) Ni el hecho de ser fumador, ni la cantidad de cigarrillos fumados, son un factor de riesgo para el Estrés, en ninguna de sus variedades desgaste o acoso.
- y) Tanto 421. Proteína C reactiva como 423. Castelli ratio, tienen una fuerte vinculación con las tres medidas del estrés, con mayor claridad el primero de ellos, la variable 421.
- z) Ninguna de las escalas y variables de estrés se relacionan de ninguna manera significativa con el género. Tan solo las variables 116, 158 y 166 parecen acercarse a los mínimos para que se pueda considerar el inicio de una relación significativa.
- aa) El estrés, en su componente o modalidad Acoso, está fuertemente relacionado con 10. Puesto de Trabajo.
- ab) El estrés, en su modalidad Desgaste, está muy ligeramente vinculado (Sig. 0,068) con la variable 11. Fijeza en el Puesto de trabajo,
- ac) La variable de escala 114. Agotamiento emocional está ligeramente vinculadas con 10. Puesto de trabajo ($R=-0,19$ y Sig. $<0,01$).



ad) La variable de escala 116. Logro profesional está ligeramente vinculada con las variables 10. Puesto de trabajo y 13. Grupo administrativo con valor significativos de R y Sig. (para 10, -0,30 y <1%, para 13 -0,20 y <1%).



CONCLUSIONES



II. CONCLUSIONES

II.1. SOBRE LA MUESTRA A ESTUDIO Y SU METODOLOGÍA:

Primera Conclusión: Una muestra representativa, homogénea y randomizada.

En el apartado I.1.5.2 se describe tanto la selección de la muestra (aleatorio simple mediante tabla de números aleatorios) como sus estadísticos descriptivos principales. El perfil medio de los 200 trabajadores encuestados, es de una edad con una media aritmética de 42,26 \pm 8,26 años que lleva trabajando como media en su centro de trabajo 14,04 \pm 8,75 años (rango de 1 a 49 años) y en el mismo puesto de trabajo 7,71 \pm 7,04 años (rango de 1 a 40 años). El rango de edades se cifra entre 22 y 65 años.

La fijeza en el puesto se refleja en un 52,3% de propietarios (fijos) y el resto interinos (32,1%) o contratados (15,5%).

Los trabajadores que realizan turnos son el 51,8% del total, proporción casi exacta con la población a estudio a nivel hospitalario.

En cuanto a categorías profesionales un 31,6% es personal diplomado en enfermería, un 22,8% personal administrativo, un 15,5% auxiliares de enfermería, 14% médicos, 8,3% de hostelería, siendo el resto técnicos especialistas, personal de oficios y subalterno; de la misma manera la suma de todo el personal encuadrado en enfermería (diplomados, auxiliares y técnicos especialistas) suman 50,2% que se corresponde con la proporción habitual a nivel hospitalario del personal dependiente de las direcciones de enfermería.

Son mujeres en un 67,4%, de estado civil casadas en un 72,5% y solteros en un 19,7%.

En su mayoría trabajan en el hospital (75,6%), de esa manera un 78,2% trabajan en Atención Especializada y el resto en Atención Primaria, y específicamente un 17,1% trabajan en centros de salud conformados por equipos de atención primaria; siendo esta distribución un reflejo de la distribución de la población del personal de atención a la salud en el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria en Ceuta de forma casi especular.

La variable lugar de nacimiento tuvo un 63,7% de nacidos en Ceuta, un 13,5% en Andalucía, la comunidad autónoma más cercana, un 15,5% del resto de España, y



un 7,2% en Marruecos u otros países. La residencia habitual del trabajador es Ceuta en un 65,3%, coincidiendo el domicilio laboral y familiar en un 65,3%.

En cuanto a la religión que profesan se declararon cristianos un 88,1%, un 5,2% musulmanes, un 5,2% ateos y/o agnósticos, y el resto declaró otras.

La descripción en gráficos está disponible en el apartado I.1.5.2, ya citado.

La utilización de 449 variables en el modelo experimental, citadas en la Tabla nº 1 intenta abarcar todas aquellas características que pudieran informarnos sobre la materia a estudio, siendo desglosados además de en 16 descriptores muestrales, en varios ejes: E1, estilo de relación; E2, tiempo libre; E3, riesgos laborales que percibe el trabajador; E4, correspondiente al MBI (Maslach Burnout Inventory); E5, correspondiente al LIPT (Leyman Inventory Psychological Terrorization adaptado al castellano por González de Rivera); E6, correspondiente a la personalidad del trabajador, extracto del test de Pinillos y col.; E7, correspondiente al cuestionario de Musitu y col. adaptado; E8, correspondiente al inventario de adaptación de conducta de De la Cruz y col.; y E9, a los parámetros analíticos básicos que en el reconocimiento médico-laboral que como examen de salud se realiza a los trabajadores en el servicio de prevención de riesgos laborales.

Segunda Conclusión: una recogida de información depurada y con pérdida de la información deliberada para mejorar la interpretación y la comprensión creando variables grupales que definan objetivamente la alta puntuación como afectado de Desgaste Profesional y/o de acoso laboral de forma estándar o de forma estricta (muy altas puntuaciones) de acuerdo con las puntuaciones obtenidas en las encuestas.

Todas estas escalas fueron simplificadas para su estudio en 26 variables calculadas correspondientes a las escalas E4, E5, E6, E7, E8 y E9; que en definitiva eran las que aportaban la información para el cumplimiento de los objetivos y el refrendo o al refutación de las hipótesis que el estudio se plantea. Figuran en la tabla nº 2. De la misma manera algunas otras variables categóricas fueron calculadas en grupos, como la edad, la antigüedad global y en el puesto de trabajo y el número de cigarrillos, así como las anteriormente citadas para poder ser explotadas en grupos, y de esa manera poder calificar de una forma objetiva la existencia o la no existencia de síndrome de burnout y/o acoso laboral de acuerdo al dintel de respuesta del encuestado, lo que



permite formalizar conclusiones sencillas y comprensibles. Puede verse en la tabla nº 3.

Es de destacar que determinamos como antigüedad alta en la muestra el haber trabajado 17 ó más años en el centro de trabajo, ó 12 ó más años en el mismo puesto de trabajo. También el fumar más de 6 cigarrillos al día se consideró elevado.

Y en cuanto al Agotamiento emocional se consideró elevada una cifra superior a 26 puntos, en Despersonalización afectiva más de 8 puntos, en Logro profesional menos de 34 puntos, en Limitación de la comunicación 21 ó más puntos, en Limitación del contacto social 7 ó más, en Desprestigio profesional 11 ó más, y en Desprestigio personal 21 ó más. Pueden verse en las Tablas nº 6, 7 y 8, del apartado I.5.3.3.2. Creamos de esta forma variables grupales de 3 clases, y en un caso (Limitación del contacto social, de 2 clases)

De esta manera creamos la variable 501 (Desgaste Profesional) que define categóricamente en SÍ o en NO la pertenencia al grupo de trabajadores con Síndrome de burnout o no, de acuerdo a la puntuación en el M.B.I. Ver Tabla nº 11.

Nótese que solo hemos utilizado 4 de las puntuaciones globales de los 5 subgrupos que el LIPT nos aporta, excluyendo el de compromiso sobre la salud e integridad física del encuestado. Así lo hemos considerado ya que estos cuatro apartados: desprestigios profesional y personal, así como limitación de la comunicación y del contacto social, estimamos que resume las acciones de acoso laboral de forma bastante fidedigna. De esta manera, creamos la variable 502 (Acoso moral estricto) que define categóricamente en SÍ o en NO la pertenencia a dos grupos, uno de ellos con elevadas puntuaciones en el LIPT. Ver también en Tabla nº 11; ya que cualquier estrategia de acoso psicológico sufrida en los últimos 6 meses (unida sin duda a sintomatología clínica) ha de valorarse como tal: a esta situación la hemos denominado Acoso moral estándar, que también se califica en SÍ o en NO (Variable 504, misma Tabla 11).

Siguiendo este hilo conductor y para seguir intentando dar luz simplificando la gran cantidad de información recogida, determinamos como variables 510, 511 y 512 a la conjunción sobre el mismo individuo muestral de desgaste y acoso moral estricto (categórica sí o no, variable 510, o Estrés laboral estricto); en 3 categorías (desgaste y acoso, desgaste o acoso y ninguno; variable 511) y en 4 categorías (desgaste y acoso, desgaste, acoso y ninguno; variable 512) . De forma similar se establecen las variables 522.Estrés laboral estándar (4 cat.) y 520.Estrés laboral estándar(s/n, 2 cat.).



En cuanto a la Depuración de la muestra (apartado I.5.3.3.4) aún cuando hemos partido de 200 voluntarios, con un total de 89.800 datos recabados, dicha cifra se reduce de forma nada significativa en algunos casos, mediante la técnica analítica disponible en SPSS denominada Índice de anomalías, procesándose 193 casos, salvo donde puedan existir casos perdidos por ausencia o no contestación del encuestado, lo que no perturba en ningún caso el nivel de significación de los resultados.

Tercera Conclusión: una metodología en la que los instrumentos utilizados están previamente validados en muestras similares. El Maslach BurnOut Inventory (MBI), el LIPT, el test de Autoconcepto de Musitu y col., el Inventario de Adaptación de conducta de De la Cruz y col. y el cuestionario de Pinillos y col. han sido validados ampliamente. Ver apartado I.5.3.4. De la misma manera las técnicas analíticas sanguíneas utilizadas de forma rutinaria en laboratorio clínico también están muy ampliamente validadas y controladas su calidad. Ver apartado I.5.3.5.



II.2. SOBRE LA FIABILIDAD Y VALIDEZ:

Cuarta Conclusión: Reproducimos parcialmente modificada la Tabla nº 18.

Escala	Cronbach y Anova - Fiabilidad				Componentes - Validez			Elem. /Comp.
	N. Elem.	Alfa Cronbach	F Anova	Sig.	N. Comp.	Saturación	Sig.	
Desgaste profesional	22	0,833	1046,280	0,00	5	66,98%	0,00	4,4
Acoso moral estricto	59	0,975	1328,104	0,00	11	77,04%	0,00	5,4
Personalidad	32	0,340	81,663	0,00	10	60,47%	0,00	3,2
Personalidad (22 pregunt.)	22	0,711						
Autoconcepto	36	0,797	110,543	0,00	12	63,76%	0,00	3,0
Adaptación de conducta	123	0,945	76,047	0,00	34	74,25%	0,00	3,6

La fiabilidad, que nos mide la consistencia interna de cada escala es alta para todas ellas, a excepción de la personalidad, lo que nos indica la buena adecuación de estas escalas para la población objeto de nuestra investigación con coherencia de respuestas entre sí y por ello pueden ordenarse en grupos dentro de la misma población. Respecto a la personalidad, eliminando 10 preguntas del cuestionario el valor de Alfa de Cronbach sube hasta más del 70%, siendo adecuada por tanto en una nueva versión de 22 preguntas con las mismas cuatro dimensiones de que se compone. Citar que ninguna de las preguntas a excluir se corresponden con el eje Neuroticismo-Paranoidismo, lo que nos importa para el subsiguiente análisis estadístico.

Quinta Conclusión: las 5 escalas estudiadas son válidas, ya que aportan valores de saturación de componentes principales por encima del 60%, infieren un alto poder de síntesis para las variables de medida utilizadas, reduciendo la complejidad del sistema a estudio. Solo con los 11 primeros componentes se explica más del 77% del comportamiento del sistema constituido por las 59 variables estudiadas.



II.3. SOBRE LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS:

Tal como en el apartado I.5.1 se especificó, el Objetivo General de esta investigación era determinar los tipos, niveles y relaciones existentes entre el Estrés laboral por el síndrome de Burn-Out y por Acoso Laboral, con respecto a la personalidad, el autoconcepto y la adaptación de conducta en trabajadores de atención a la salud. Este objetivo general ha sido conseguido mediante el estudio exhaustivo de la muestra estudiada con una metodología contrastable y comparable, tal como puede verse en los apartados I.5.3 a I.5.4 ambos inclusive. Los Objetivos Específicos que nos propusimos en el antedicho apartado:

- a) Evaluar los tipos y niveles de Estrés laboral por el síndrome de BurnOut.
- b) Evaluar los tipos y niveles de acoso laboral.
- c) Evaluar los tipos y niveles de personalidad.
- d) Evaluar los tipos y niveles de autoconcepto.
- e) Evaluar los tipos y niveles de adaptación.
- f) Construir y evaluar una variable (estrés laboral) a partir de las anteriores, como compendio de las mismas.
- g) Evaluar las relaciones existentes entre todas las variables y su poder de predicción.
- h) Determinar las relaciones del Estrés laboral con el consumo de tabaco, el género del trabajador/a, su edad, estado civil, con su puesto de trabajo, su categoría profesional, su fijeza, turnicidad y antigüedad en el centro de trabajo y/o en el puesto de trabajo y algunos parámetros sanguíneos de interés, particularmente la Proteína C Reactiva y el Fibrinógeno,

también han sido conseguidos con largueza, como ha podido verse en los resultados (apartados I.5.3 a I.5.4 inclusive), llegando a esclarecer sus relaciones de manera innovadora e inédita concluyendo con la creación de una nueva variable resumen, así como estableciendo unos criterios novedosos en la medición de los individuos que especifican en sus encuestas niveles más elevados de acoso laboral mediante el instrumento elegido para el estudio, cuestión que permitió definir las características predisponentes de aquellos individuos con niveles más elevados de una manera más fidedigna.

Pero vamos a desbrozar pormenorizadamente estos aspectos, y cumplir con ello el mandato de nuestros objetivos:



Sexta Conclusión: responde al Objetivo específico a) Evaluar los tipos y niveles de Estrés laboral por Síndrome de Burnout: **LOS NIVELES DE PUNTUACIÓN EN EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL MEDIDOS MEDIANTE EL M.B.I. EN LA MUESTRA ESTUDIADA SON ALTOS.** Sus tipos se describen:

El Agotamiento emocional (var. 114) tuvo en nuestra muestra una media aritmética de **21,73+/-9,82 puntos**, con un rango entre **9 y 45 puntos**. Ver Tabla nº 52, en el apartado Anexo de resultados estadísticos. **Un 26,4% de los trabajadores puntuaron niveles altos (>26 puntos)**. Ver Tabla 10. La Despersonalización afectiva (var. 115) se cifró en una media aritmética de **8,26+/-3,98 puntos**, con un rango entre **5 y 25 puntos** (Tabla 52). **Un 34,2% de los trabajadores puntuó elevadamente, o sea más de 9 puntos** (Tabla nº 10). El Logro profesional tuvo un resultado de **26,85+/-8,91**, con un rango entre **8 y 40 puntos** (Tabla 52). **Un 71,5% puntuó bajo (<34 puntos**, Tabla nº 10).

Un 17,1% (33 trabajadores de un total de 193) de la muestra se declara con puntuaciones elevadas en Agotamiento emocional y Despersonalización afectiva, y de la misma manera con puntuaciones bajas en Logro profesional, y por ende como posible Desgaste Profesional. Ver Tabla nº 11, en el apartado I.5.3.3.2. Sin embargo solo un **14% (27 trabajadores) refieren puntuaciones compatibles en el MBI con desgaste profesional exclusivamente**, sin sufrir además estrategias de acoso laboral estricto, esto es elevadas puntuaciones en los subgrupos de limitación de la comunicación y/o contacto social así como despresstigio profesional o personal. Ver Tabla nº 12, variable 512.

Por Centros y Puestos de trabajo fue:

Medias y desviaciones típicas					
003. Descr - Centro de trabajo					
		114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	N. casos
Hospital	Media	21,64	8,21	26,23	146
	Desvio	10,21	3,92	8,79	
Ambulatorio	Media	19,40	5,60	36,00	5
	Desvio	8,99	0,89	4,18	
Recinto	Media	21,28	8,56	25,94	18
	Desvio	7,82	5,30	11,04	
Otero	Media	27,70	9,80	29,40	10
	Desvio	6,32	4,24	6,27	



Tarajal	Media	19,30	8,20	30,60	10
	Desvio	9,13	2,98	6,53	
Almacén	Media	20,75	8,50	26,50	4
	Desvio	12,58	3,31	12,45	
010. Descr - Puesto de trabajo					
Medico	Media	24,91	10,26	30,85	27
	Desvio	9,96	4,97	7,21	
DUE	Media	23,39	8,11	30,97	61
	Desvio	9,72	3,34	5,91	
Aux.Enf.	Media	19,43	7,57	29,60	30
	Desvio	8,04	3,63	7,79	
Admvos	Media	19,55	7,75	20,32	44
	Desvio	9,06	3,89	9,68	
Téc.Esp.	Media	19,50	6,17	24,67	6
	Desvio	8,87	2,04	8,16	
Oficios	Media	13,00	13,67	14,00	2
	Desvio	1,41	5,16	2,83	
Subalterno	Media	31,83	13,67	26,83	6
	Desvio	12,77	5,16	5,88	
Hosteleria	Media	19,50	7,50	20,50	16
	Desvio	11,60	3,35	6,91	

En porcentajes:

501. Desgaste profesional (s/n)			
	Si	No	Total
Medico	10	17	27
	37%	63%	
DUE	11	50	61
	18%	82%	
Aux.Enf.	1	29	30
	3%	97%	
Admvos	5	39	44
	11%	89%	
Téc.Esp.	0	6	6
	0%	100%	
Oficios	0	2	2
	0%	100%	
Subalterno	4	2	6
	67%	33%	
Hosteleria	2	14	16
	13%	88%	
Total	33	159	192

Séptima Conclusión: que responde al objetivo específico b) Evaluar los tipos y niveles de Acoso laboral: **LOS NIVELES DE PUNTUACIÓN SOBRE INTENSIDAD Y ESTRATEGIAS DE ACOSO LABORAL MEDIANTE EL LIPT SON ALTOS.** Sus tipos:

Un 75,1% de la muestra (145 trabajadores de 193 encuestados) refiere



haber sufrido de acuerdo al LIPT alguna estrategia de acoso psicológico en los últimos 6 meses. Ver Tabla 11, variable 504.

En las puntuaciones en Limitación de la comunicación se obtuvo una media aritmética de 17,4+/-8,04 (rango de 11 a 45, tabla 52 y 53 en Anexo), puntuando de forma elevada (21 ó más puntos), un 23,8% de los encuestados.

En cuanto a la Limitación del contacto social, la media aritmética fue de 6,22+/-3,05 puntos (rango de 5-23, tabla 52 y 53), puntuando elevadamente (7 ó más puntos) 18,7% de los encuestados.

Respecto al apartado de Desprestigio personal, la media aritmética fue de 19,77+/-8,88 puntos (rango 15-64, tabla 52 y 53), puntuando con 21 ó más puntos un 23,3% de los encuestados.

En cuanto al Desprestigio Profesional la media aritmética fue de 9,57+/-4,26 (rango de 7-26, tablas 52 y 53), puntuando con 11 ó más un 24,9% de los encuestados.

En cuanto al Compromiso Salud-Integridad, la media aritmética fue de 7,93+/-2,97 (rango de 7-32, tabla 52), sobre un valor máximo de 35 puntos.

Respecto a Otras conductas sugestivas de acoso psicológico incluidas en el LIPT, la media aritmética fue de 19,32+/-9,9 (rango de 14-64, tabla 52), sobre un valor máximo de 70 puntos.

El IGAP (Índice Global de Estrategias de Acoso Psicológico) fue de media 80,21+/-33,09 puntos (rango de 59-243, tabla 52) con un valor máximo de 295). Su expresión en valores máximos de 1 a 5, estuvo en una media de 1,36+/-0,56, (rango de 1-4,12, tabla 52).

El NEAP (número medio de estrategias de acoso psicológico por encuesta, con valor superior a 1) fue de 9,97+/-12,79 estrategias referidas (rango de 0-59, esto es desde expresar ninguna a expresa en la misma encuesta todas las estrategias, lo que explica la amplia dispersión.

El IMAP (Intensidad media de las estrategias de Acoso psicológico referidas). Obtuvo un valor de 1,77+/-0,76 (rango de 0,8-4, tabla 52).

Un 11,4% (22 trabajadores de un total de 193) puntúa simultáneamente de forma elevada en Limitación de la comunicación, Limitación del contacto social ambos en su trabajo; y Desprestigio personal y Desprestigio profesional también; lo que hemos venido en denominar Acoso moral estricto. Ver misma Tabla 11, antes citada. En consonancia con la anterior conclusión cita-



da, solo un 8,3% (16 trabajadores de 193) refieren exclusivas cifras elevadas en acoso moral estricto, sin especificar niveles compatibles con desgaste profesional. Ver Tabla nº 12, variable 512.

Por Centros y puestos de trabajo la distribución fue:

Acoso: Medias y desviaciones típicas					
		183. LIPT E5 - IGAP	184. LIPT E5 - NEAP	185. LIPT E5 - IMAP	N. casos
003. Descr - Centro de trabajo					
Hospital	Media	1,55	14,85	1,83	146
	Desvio	0,66	14,50	0,80	
Ambulatorio	Media	1,44	11,00	2,16	5
	Desvio	0,34	6,85	0,70	
Recinto	Media	1,35	10,27	1,73	18
	Desvio	0,38	8,35	0,70	
Ótero	Media	1,20	6,56	1,50	10
	Desvio	0,30	7,04	0,52	
Tarajal	Media	1,14	6,71	1,24	10
	Desvio	0,08	3,55	0,25	
Almacén	Media	1,10	4,00	1,47	4
	Desvio	0,09	2,65	0,80	
010. Descr - Puesto de trabajo					
Medico	Media	1,60	16,46	1,75	27
	Desvio	0,70	15,12	0,68	
DUE	Media	1,47	12,74	1,78	61
	Desvio	0,65	13,21	0,76	
Aux.Enf.	Media	1,44	11,94	1,82	30
	Desvio	0,55	11,72	0,77	
Admvos	Media	1,37	11,75	1,64	44
	Desvio	0,47	13,28	0,57	
Téc.Esp.	Media	1,53	14,00	1,52	6
	Desvio	0,77	14,80	1,03	
Oficios	Media	1,07	1,00	4,00	2
	Desvio	0,00	0,00	0,00	
Subalterno	Media	1,54	1,54	2,39	6
	Desvio	0,54	0,54	1,05	
Hosteleria	Media	1,54	13,78	1,67	16
	Desvio	0,61	12,18	0,96	
502. Acoso moral estricto (s/n)					
Si	Media	2,56	37,05	2,45	22
	Desvio	0,64	10,62	0,54	
No	Media	1,28	8,87	1,66	171
	Desvio	0,33	8,12	0,73	
502. Acoso moral estricto (s/n) En porcentajes					
		Si	No	Total	
Medico		5	22	27	
		19%	81%		
DUE		7	54	61	
		11%	89%		
Aux.Enf.		2	28	30	
		7%	93%		



Admvos	5	39	44
	11%	89%	
Téc.Esp.	1	5	6
	17%	83%	
Oficios	0	2	2
	0%	100%	
Subalterno	1	5	6
	17%	83%	
Hosteleria	1	15	16
	6%	94%	
Total	22	170	192

504. Acoso moral estándar (s/n)

	Si	Media	1,48	13,25	1,77	
		Desvio	0,60	13,21	0,75	145
	No	Media	1,05	1,50	1,90	
		Desvio	0,07	0,70	1,55	48

504. Acoso moral estándar (s/n) En porcentajes

	Si	No	Total
Medico	24	3	27
	89%	11%	
DUE	51	10	61
	84%	16%	
Aux.Enf.	18	12	30
	60%	40%	
Admvos	32	12	44
	73%	27%	
Téc.Esp.	3	3	6
	50%	50%	
Oficios	1	1	2
	50%	50%	
Subalterno	6	0	6
	100%	0%	
Hosteleria	9	7	16
	56%	44%	
Total	144	48	192

Octava Conclusión: responde al objetivo específico c) Evaluar los tipos y niveles de personalidad: **LOS INDIVIDUOS ESTUDIADOS MUESTRAN VALORES MEDIOS DE EXTROVERSIÓN-INTROVERSIÓN, NEUROTICISMO-PARANOIDISMO Y SINCERIDAD; Y NIVELES ALTOS DE CONTROL.**

En cuanto al eje Extroversión-Introversión, la media de puntuación fue de **24,48+/-4,4** (rango de 14-40, tabla 52), con un valor máximo de 40.

Respecto al eje Neuroticismo-Paranoidismo, la media de puntuación fue de **20,62+/-5,63** (rango de 8-38, tabla 52), con un valor máximo de 40.

Respecto al eje Control-Descontrol, la media fue de **28,83+/-4,73** (rango de



16-40, tabla 52), con un valor máximo de 40.

Respecto al eje Sinceridad, la media fue de 18,59+/-4,13 (rango de 10-30, tabla 52), con un valor máximo de 40.

Novena Conclusión: responde al objetivo d) Evaluar los tipos y niveles de Autoconcepto: **LA MUESTRA ESTUDIADA SE SITÚA EN EL TERCER CUARTIL O POR ENCIMA DEL MISMO RESPECTO AL AUTOCONCEPTO MEDIDO DE FORMA GLOBAL, DE LA MISMA MANERA QUE EN EL AUTOCONCEPTO LABORAL, SOCIAL, Y FAMILIAR; SIENDO INFERIOR DISCRETAMENTE POR ENCIMA DE LA MEDIA EN EL AUTOCONCEPTO EMOCIONAL.**

En cuanto al **Autoconcepto laboral, la media de puntuación fue de 39,91+/-5,06** (rango de 28-51, tabla 52), sobre un máximo de 55.

El Autoconcepto Social tuvo una media de 23,73+/-3,72 (rango de 15-30, tabla 52), sobre un máximo de 30 puntos.

El Autoconcepto Familiar obtuvo una media de 30,82+/-3,35 (rango de 15-35, tabla 52), sobre un máximo de 35 puntos.

El Autoconcepto Emocional tuvo una media de 38,07+/-5,81 (rango de 22-52, tabla 52), sobre un máximo de 60 puntos.

Décima Conclusión: responde al objetivo e) Evaluar los tipos y niveles de Adaptación de Conducta: **LA ADAPTACIÓN DE CONDUCTA GLOBAL SE SITÚA POR ENCIMA DEL TERCER CUARTIL, DE LA MISMA MANERA QUE SE SITÚA ALREDEDOR DEL MISMO EN LA ADAPTACIÓN PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL; SIENDO MENOS ELEVADA, CASI EN LA MEDIA EN LA ADAPTACIÓN SOCIAL.**

En cuanto a la **Adaptación Personal, la media aritmética fue de 118,04+/-14,33** (rango de 69-148, tabla 52), sobre un máximo valor de 150.

En cuanto a la **Adaptación Familiar la media fue de 127,18+/-15,44** (rango de 60-147, tabla 52), sobre un máximo de 150 puntos.

En cuanto a la **Adaptación Laboral la media fue de 116,44+/-19,84** (rango de 49-160, tabla 52), sobre un máximo de 165 puntos.

En cuanto a la **Adaptación Social, la media fue de 91,4+/-14,25** (rango de 49-160, tabla 52), sobre un máximo de 150.



Undécima Conclusión: responde al objetivo f): Construir y evaluar una variable (estrés laboral) a partir de las anteriores, como compendio de las mismas: **A PARTIR DE LOS ALTOS NIVELES DE ACOSO LABORAL EN LOS APARTADOS LIMITACIÓN DE LA COMUNICACIÓN, LIMITACIÓN DEL CONTACTO SOCIAL, DESPRESTIGIO PROFESIONAL Y DESPRESTIGIO PERSONAL, CONSTRUIMOS LA VARIABLE ACOSO LABORAL ESTRICTO; Y A SU VEZ EN CONJUNCIÓN CON LOS ALTOS NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL ESTRICTO. TAMBIÉN CREAMOS LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL ESTÁNDAR, CONJUNCIÓN DE LAS VARIABLES DESGASTE PROFESIONAL Y ACOSO LABORAL** (que denominamos estándar para diferenciarla de la nueva variable Acoso laboral estricto). Su evaluación es la siguiente:

Un 3,1% de la muestra (6 trabajadores de un total de 193) refieren en su encuestación sufrir altos niveles de desgaste profesional y de acoso laboral estricto. Ver Tabla nº 13, variable 510. Esto tal como hemos dicho lo denominamos **Estrés laboral estricto.**

Un 22,3% (43 trabajadores de un total de 193) refieren por los resultados de las encuestas sufrir altos niveles de desgaste profesional o de acoso laboral estricto. Ver Tabla nº 13, variable 511.

Un 89,12% de los trabajadores refiere haber sufrido de acuerdo a los instrumentos aplicados (LIPT y MBI) desgaste profesional o alguna estrategia de acoso psicológico en los últimos 6 meses. Ver Tabla 13, variable 520.

Duodécima Conclusión: EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL, LA DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA Y EL LOGRO PROFESIONAL TIENEN UN ALTO EFECTO SIGNIFICATIVO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL ESTRICTO, CON UNA BAJA RELACIÓN ENTRE DESGASTE Y ACOSO, QUE PUEDEN ACTUAR DE FORMA CONJUNTA PERO NO INTERDEPENDIENTE. Ver Tabla 28, apartado I.5.4.5.1; y Tabla 29, apartado I.5.4.5.2..

Decimotercera Conclusión: en relación con el objetivo g): Evaluar las relaciones existentes entre todas las variables y su poder de predicción: **EL AGOTAMIENTO**



EMOCIONAL Y LA DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA ESTÁN FUERTEMENTE INFLUENCIADAS POR LA ADAPTACIÓN DE CONDUCTA, Y EN MENOR MEDIDA POR LA PERSONALIDAD Y EL AUTOCONCEPTO. EN TODOS LOS CASOS LO ES DE FORMA NEGATIVA, SALVO EN LAS DIMENSIONES NEUROTICISMO-PARANOIDISMO Y SINCERIDAD DE LA PERSONALIDAD.

Decimocuarta Conclusión: en relación con el objetivo g): Evaluar las relaciones existentes entre todas las variables y su poder de predicción: **EL LOGRO PROFESIONAL SE INFLUENCIA DE FORMA CLARA Y SIEMPRE POSITIVA POR LA DIMENSIÓN CONTROL DE LA PERSONALIDAD, POR EL AUTOCONCEPTO LABORAL Y FAMILIAR Y POR LA ADAPTACIÓN DE CONDUCTA PERSONAL, LABORAL Y SOCIAL.**

Décimoquinta Conclusión: de la misma manera **EXISTEN FUERTES RELACIONES MUY SIGNIFICATIVAS ENTRE EL ESTRÉS LABORAL ESTRICTO Y LA PERSONALIDAD EN TODAS SUS DIMENSIONES.** Tabla 30, apartado I.5.4.5.3.

Decimosexta Conclusión: Tabla 31, apartado I.5.4.5.4. **EL AUTOCONCEPTO LABORAL, SOCIAL Y EMOCIONAL TIENEN UNA BUENA RELACIÓN SIGNIFICATIVA CON EL ESTRÉS LABORAL ESTRICTO, NO SIENDO ASÍ CON EL AUTOCONCEPTO FAMILIAR.**

Decimoséptima Conclusión: **LA ADAPTACIÓN DE CONDUCTA EN TODAS SUS DIMENSIONES SE RELACIONA SIGNIFICATIVAMENTE CON EL ESTRÉS LABORAL ESTRICTO, CON MENOS FUERZA Y SIGNIFICACIÓN SOLO EN EL CASO DE LA ADAPTACIÓN FAMILIAR.** Ver Tabla 32, apartado I.5.4.5.5.

Decimooctava Conclusión: **PODEMOS AFIRMAR MEDIANTE EL ANÁLISIS REGRESIONAL QUE LA DES-ADAPTACIÓN LABORAL AUMENTA DE FORMA IMPORTANTE EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y LA DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA.** Así lo indican las fórmulas de sus rectas



de regresión:

{114. MBI E4: AGOTAMIENTO EMOCIONAL} = 57,249 -0,305 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}

{115. MBI E4: DESPERSONALIZACION AFECTIVA} = 19,743 -0,099 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}

Decimonovena Conclusión: PODEMOS AFIRMAR QUE EL MAYOR NIVEL DE PUNTUACIÓN EN AUTOCONCEPTO LABORAL MEJORA LA PUNTUACIÓN EN LOGRO PROFESIONAL:

{116. MBI E4: LOGRO PROFESIONAL} = 12,687 + 0,36 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL}

Vigésima Conclusión: PODEMOS AFIRMAR QUE UNA MENOR PUNTUACIÓN EN ADAPTACIÓN LABORAL Y UN NIVEL MÁS ELEVADO EN NEUROTICISMO-PARANOIDISMO INFLUYE AUMENTANDO EL INDICE GLOBAL DE ACOSO PSICOLÓGICO DEL LIPT Y DEL NÚMERO DE ESTRATEGIAS DE ACOSO PSICOLÓGICO DECLARADAS:

{182. LIPT E5: IGAP GLOBAL} = 124,589 -0,676 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +1,667 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO}

{184. LIPT E5: NEAP} = 29,736 -0,28 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +0,623 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO}

Vigesimoprimera Conclusión: PODEMOS CONCLUIR QUE UN NIVEL BAJO DE ADAPTACIÓN LABORAL, UN ALTO NIVEL DE PARANOIDISMO-NEUROTICISMO Y UNA PUNTUACIÓN ELEVADA EN AUTOCONCEPTO LABORAL INFLUYEN SOBRE EL VALOR DEL INDICE GLOBAL DE ACOSO PSICOLOGICO DEL LIPT, EL NEAP (NUMERO DE ESTRATEGIAS DE ACOSO PSICOLÓGICO) Y EL IMAP (INTENSIDAD MEDIA DE LAS ESTRATEGIAS DE ACOSO PSICOLÓGICO DECLARADAS) TODOS ELLOS DEL LIPT:

{182. LIPT E5: IGAP GLOBAL} = 86,317 -0,817 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +1,674 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO} +1,387 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL}

{184. LIPT E5: NEAP} = 19,155 -0,319 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +0,625 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO} +0,384 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL}

{185. LIPT E5 – IMAP} = 0,798 -0,013 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +0,049 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL} +0,027 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO}

Vigesimosegunda Conclusión: LOS VALORES DE ADAPTACIÓN LABORAL INFLUYEN NEGATIVAMENTE Y LOS DE AUTOCONCEPTO LABORAL



POSITIVAMENTE SOBRE LA INTENSIDAD MEDIA DE LAS ACTIVIDADES DE ACOSO PSICOLÓGICO DECLARADAS (IMAP) DEL LIPT.

{185. LIPT E5 – IMAP} = 1,87 -0,018 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +0,05 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL}

Vigesimotercera Conclusión: PODEMOS AFIRMAR QUE UNA MENOR PUNTUACIÓN EN ADAPTACIÓN LABORAL INFLUYE DIRECTAMENTE Y CASI EN SU VALOR ÍNTEGRO SOBRE LA PUNTUACIÓN DEL ÍNDICE GLOBAL DE ACOSO PSICOLÓGICO DEL LIPT; DE LA MISMA MANERA PERO MATIZANDO SU VALOR A UN 39% INFLUYE SOBRE EL NÚMERO DE ESTRATEGIAS DE ACOSO PSICOLÓGICO DEL LIPT; ASÍ COMO SOBRE EL IMAP (INTENSIDAD MEDIA DE LAS ACTIVIDADES DE ACOSO REFERIDAS EN EL LIPT) :

{182. LIPT E5: IGAP GLOBAL} = 193,311 -0,971 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}

{184. LIPT E5: NEAP} = 55,404 -0,39 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}

{185. LIPT E5 – IMAP} = 3,351 -0,014 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}

Rectas de Regresión con significación de p <0,05		
Salidas	Fuerza %	Rectas de Regresión
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	100%	{114. MBI E4: AGOTAMIENTO EMOCIONAL} = 57,249 -0,305 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}
DESPERSONALIZACION AFECTIVA	52%	{115. MBI E4: DESPERSONALIZACION AFECTIVA} = 19,743 -0,099 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}
LOGRO PROFESIONAL	7%	{116. MBI E4: LOGRO PROFESIONAL} = 12,687 +0,36 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL}
IGAP GLOBAL	84%	{182. LIPT E5: IGAP GLOBAL} = 193,311 -0,971 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}
IGAP GLOBAL	52%	{182. LIPT E5: IGAP GLOBAL} = 124,589 -0,676 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +1,667 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO}
IGAP GLOBAL	40%	{182. LIPT E5: IGAP GLOBAL} = 86,317 -0,817 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +1,674 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO} +1,387 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL}
NEAP	94%	{184. LIPT E5: NEAP} = 55,404 -0,39 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}
NEAP	57%	{184. LIPT E5: NEAP} = 29,736 -0,28 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +0,623 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO}
NEAP	41%	{184. LIPT E5: NEAP} = 19,155 -0,319 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +0,625 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO} +0,384 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL}



IMAP	17%	{185. LIPT E5 – IMAP} = 3,351 -0,014 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL}
IMAP	16%	{185. LIPT E5 – IMAP} = 1,87 -0,018 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +0,05 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL}
IMAP	13%	{185. LIPT E5 – IMAP} = 0,798 -0,013 X {387. Adap E8: ADAPTACIÓN LABORAL} +0,049 X {258. Autc E7: AUTOCONCEPTO LABORAL} +0,027 X {219. Pers E6: PARANOIDISMO}

CONCLUSIONES en relación con el objetivo h) Determinar las relaciones del Estrés laboral con el consumo de tabaco, el género del trabajador/a, su edad, estado civil, con su puesto de trabajo, su categoría profesional, su fijeza, turnicidad, coincidencia del domicilio laboral y familiar, centro de trabajo, lugar de nacimiento, grupo administrativo de pertenencia, y antigüedad en el centro de trabajo y/o en el puesto de trabajo y algunos parámetros sanguíneos de interés, particularmente la Proteína C Reactiva y el Fibrinógeno.

Vigésimocuarta Conclusión: El 31,6% de los trabajadores de la muestra son fumadores, con una media de 3,89+/-7,27 cigarrillos al día (rango de 0-40 cigarrillos al día, tabla 52). **NO EXISTE RELACIÓN ALGUNA ENTRE DESGASTE PROFESIONAL Y TABAQUISMO.** Ver apartado I.5.4.6.1.

Vigésimoquinta Conclusión: **EXISTE RELACIÓN SIGNIFICATIVA EN LO QUE SE REFIERE A LOS PARÁMETROS SANGUÍNEOS DETERMINADOS EN EL ESTUDIO ENTRE LOS NIVELES DE PROTEÍNA C REACTIVA Y EL DESGASTE PROFESIONAL.** Tabla 35, apartado I.5.4.6.2. Los niveles medios fueron de 0,61+/-0,74 (rango de 0 a 6,6). En el resto de parámetros estudiados: Leucocitos, Plaquetas, Velocidad de Sedimentación Globular, Fibrinógeno, Glucemia, Factor Reumatoide, LDL-colesterol e Índice de Castelli no existieron diferencias significativas entre el grupo perteneciente a Desgaste SÍ, respecto al grupo Desgaste NO. **EXISTE RELACIÓN SIGNIFICATIVA ENTRE ACOSO LABORAL Estricto e Índice de Castelli,** con un valor de p fue de 0,04. Su valor medio fue de 3,8+/-1,26 (rango de 1,85-8,35, tabla 52).

Vigésimosexta Conclusión: **EL GÉNERO NO SE ASOCIA DE FORMA SIGNIFICATIVA CON EL ESTRÉS LABORAL Estricto, NI CON NINGUNA DE LAS ESCALAS ESTUDIADAS, NI CON NINGUNO DE LOS**



COMPONENTES DE LAS MISMAS.

Vigesimoséptima Conclusión: NO EXISTEN RELACIONES SIGNIFICATIVAS, NI ASOCIACIÓN ALGUNA ENTRE EL DESGASTE PROFESIONAL CON TURNICIDAD, COINCIDENCIA DE DOMICILIO LABORAL Y FAMILIAR, CENTRO DE TRABAJO, ESTADO CIVIL, LUGAR DE NACIMIENTO, GRUPO ADMINISTRATIVO DE PERTENENCIA, ANTIGÜEDAD EN EL CENTRO O EN EL PUESTO DE TRABAJO, Y EDAD.

Vigesimooctava Conclusión: EXISTE RELACIÓN MUY SIGNIFICATIVA ENTRE CENTRO DE TRABAJO CON ACOSO LABORAL ESTRICTO Y ESTRÉS LABORAL ESTRICTO. NO EXISTEN RELACIONES SIGNIFICATIVAS, NI ASOCIACIÓN ALGUNA CON TURNICIDAD, COINCIDENCIA DE DOMICILIO LABORAL Y FAMILIAR, ESTADO CIVIL, LUGAR DE NACIMIENTO, GRUPO ADMINISTRATIVO DE PERTENENCIA, ANTIGÜEDAD EN EL CENTRO O EN EL PUESTO DE TRABAJO, Y EDAD.

Vigesimonovena Conclusión: EXISTEN RELACIONES MUY DÉBILES ENTRE LA VARIABLE PUESTO DE TRABAJO CON LOGRO PROFESIONAL (grupos) Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos), Y DE LA VARIABLE GRUPO ADMINISTRATIVO CON LOGRO PROFESIONAL (grupos).

Trigésima Conclusión: EXISTEN DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS EN SUS NIVELES DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA ENTRE LOS TRABAJADORES CON O SIN ACOSO MORAL ESTÁNDAR. SOLO EXISTEN PARA AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN EL ACOSO MORAL ESTRICTO. NO ES ASÍ PARA EL LOGRO PROFESIONAL EN NINGUNO DE LOS CASOS.

502. Acoso moral estricto (s/n)					
		A.E.	DP	LP	Casos
Sí	Media	28,27	9,73	27,86	22
	Desvio	10,18	5,54	10,1	
No	Media	20,88	8,07	26,72	171
	Desvio	9,48	3,72	8,77	
Comparación medias		P<0,001	N.S.	N.S.	



504. Acoso moral estándar (s/n)					
		AE	DP	LP	Casos
Si	Media	23,87	8,94	27,1	145
	Desvio	9,83	4,23	8,62	
No	Media	15,25	6,21	26,08	48
	Desvio	6,37	2,03	9,79	
Comparación medias		P<0.001	P<0.001	N.S.	

Trigesimoprimera Conclusión: EXISTEN DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS ($p<0.05$) ENTRE EL PERSONAL SANITARIO (MÉDICOS y DIPLOMADOS EN ENFERMERÍA) RESPECTO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y DESPERSONALIZACIÓN AFECTIVA MÁS ELEVADOS EN LOS GRUPOS DE PERSONAL SANITARIO. SIN EMBARGO LAS DIFERENCIAS TAMBIÉN SON MUY SIGNIFICATIVAS ($p<0,001$) A FAVOR DEL PERSONAL SANITARIO EN CUANTO AL LOGRO PROFESIONAL. Está claro que el trabajo es más motivador en el personal sanitario, pero a su vez afecta más a los dos primeros elementos del Desgaste profesional.

Trigesimosegunda Conclusión: EXISTE RELACIÓN SIGNIFICATIVA ENTRE FIJEZA EN EL PUESTO DE TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL ESTÁNDAR, probablemente relacionado con el mayor número de encuestados que se incluyen en el ESTRÉS LABORAL ESTRICTO.



II.4. SOBRE LAS HIPÓTESIS REFUTADAS Y REFRENDADAS.

La Hipótesis General que se planteó en el apartado I.5.2 fue:

“Las diferentes características de la personalidad, como el Neuroticismo-Paranoidismo, el Control-Descontrol y la Extraversión-Introversión, así como el grado de Autoconcepto (emocional, laboral, social y familiar) y la Adaptación de conducta (personal, laboral, social y familiar), y algunas características del puesto de trabajo son factores predisponentes y/o determinantes del Estrés laboral por Síndrome de BurnOut y/o Acoso laboral en los trabajadores de atención a la salud de los centros sanitarios públicos de la Seguridad Social en Ceuta”

Tal como antes concluimos podemos refrendar utilizando técnicas de correlación nuestra hipótesis general, ya que el Agotamiento emocional y la Despersonalización Afectiva están fuertemente influenciadas por la Adaptación de conducta en general, en menor medida por la Personalidad y algo menos por el Autoconcepto en sus cuatro dimensiones todas ellas. En todos los casos lo hace de forma negativa, salvo en las dimensiones Neuroticismo-Paranoidismo y Sinceridad de la Personalidad. De la misma manera, el Logro profesional se influencia de forma clara y siempre positiva por la dimensión Control-Descontrol de la personalidad, por el Autoconcepto laboral y familiar y por la Adaptación personal, laboral y social.

Asimismo todos los factores de la Personalidad medidos influyen muy significativamente sobre el Estrés Laboral estricto, al igual que los niveles de Autoconcepto Laboral, Social y Emocional; y todas las dimensiones de la Adaptación de Conducta.

Otras técnicas estadísticas nos permiten afirmar que los niveles medidos de Adaptación laboral influyen directamente sobre el Agotamiento emocional y la Despersonalización afectiva específicamente, siendo el Autoconcepto laboral el que mejor predice el Logro profesional.

Respecto al Acoso laboral son el eje Neuroticismo-Paranoidismo, la Adaptación laboral y el Autoconcepto laboral las variables que influirán de forma decisiva sobre el Índice Global de Acoso Psicológico (LIPT), sobre el NEAP (Número de estrategias de acoso declaradas) y el IMAP (Intensidad media de las estrategias de acoso referidas).

Y también nos propusimos en el apartado I.5.2 las siguientes hipótesis específicas:



1. El nivel de Estrés laboral es más elevado entre los trabajadores de atención a la salud de los centros sanitarios públicos de la Seguridad Social en Ceuta más que en otros trabajadores de atención a la salud.

Los niveles de Estrés laboral son elevados, pero similares a los de otros estudios en el ámbito sanitario; y efectuaremos su comparación en el apartado DISCUSIÓN. Un 17,1% de los trabajadores refieren puntuaciones compatibles con Síndrome de Desgaste Profesional; llegando a un 75,1% los que refieren cualquier tipo de estrategia de acoso laboral en los últimos 6 meses, con un IGAP de 1,36 (80,21 puntos), un NEAP de 9,97 puntos y una IMAP de 1,77. Niveles elevados de estrategias de acoso se ven en un 11,4% de los mismos.

Globalmente un 89,12% referirían alguna de ambas situaciones (desgaste o acoso laboral estándar), pero solo un 3,1% ambas cuestiones simultáneamente.

2. Condicionantes individuales como el tipo de Personalidad, los niveles de Auto-concepto y de Adaptación de Conducta en sus diferentes estratos (Personal o Emocional, Familiar, Social y Laboral) inciden directamente sobre el grado de Estrés laboral entre los trabajadores de atención a la salud de los centros sanitarios públicos de la Seguridad Social en Ceuta, existiendo unas tipologías específicas comportamentales muy características.

Hemos refrendado también esta hipótesis parcial anteriormente, pero hemos de ampliarla describiendo las **tipologías comportamentales** halladas mediante el análisis de componentes principales que tipologiza a los trabajadores de atención a la salud en 5 componentes definibles de forma sencilla y con una lógica explicativa aplastante. Ver Tabla nº 27.

Un PRIMER COMPONENTE, el de mayor peso con un 85% es casi equivalente a la escala E5 Acoso moral estricto, ya que todos sus coeficientes proceden de la misma, con la siguiente formulación: Componente 1 = K1 (cte.) * (0,87 * 128 + 0,81 * 134 + 0,93 * 150 + 0,79 * 158 + 0,62 * 166 + 0,94 * 181 + 0,98 * 182 + 0,98 * 183 + 0,95 * 184 + 0,61 * 185. Donde entran todas las dimensiones del LIPT (Limitación de la Comunicación, Limitación del Contacto Social, Desprestigio Personal y Profesional, Compromiso Salud-Integridad y Otras conductas de acoso psicológico en el trabajo), e incluso su valor global (IGAP, variable 183) casi lo define de forma unitaria. Es pues el componente definitorio del individuo que se define a sí mismo como



acosado y así lo hemos denominado: **COMPONENTE de ACOSO LABORAL.**

Un **SEGUNDO COMPONENTE**, con un peso del 64%, y cuya formulación es = $K2$ (cte.) * $(0,43 * 116 + 0,54 * 258 * 0,81 * 260 + 0,61 * 385 + 0,83 * 386)$, se define parcialmente por el logro profesional, el autoconcepto laboral y familiar, y por la adaptación personal y familiar. Es un componente en el que el logro profesional es elevado pero en conjunción con componentes principalmente familiares y en menor medida de índole personal o laboral. **Hemos venido en denominarlo COMPONENTE DE SATISFACCIÓN LABORAL Y FAMILIAR.**

Un **TERCER COMPONENTE**, con un peso del 52%, formulado así: Componente 3 = $K3$ (cte.) * $(0,38 * 116 - 0,51 * 219 + 0,54 * 220 - 0,67 * 221 + 0,70 * 261)$. En el que se define parcialmente por el logro profesional y por el Control-Descontrol de la personalidad, y sobre todo por el autoconcepto emocional; siendo valores negativos para las dimensiones Neuroticismo-Paranoidismo y Sinceridad. **Parece razonable denominarlo COMPONENTE DE SATISFACCIÓN LABORAL INDIVIDUAL.**

Un **CUARTO COMPONENTE**, con un peso del 70%, se formula: Componente 4 = $K4$ (cte.) * $(0,84 * 114 + 0,73 * 115 + 0,34 * 219 - 0,54 * 387)$. Definido de forma muy acusada por el Agotamiento emocional y la Despersonalización afectiva, menos por el eje neuroticismo-paranoidismo, y de forma negativa por la adaptación laboral. Está claro que correspondería ser denominado como **COMPONENTE DE DESGASTE PROFESIONAL.**

Un **QUINTO COMPONENTE**, con un peso del 73% y una formulación: Componente 5 = $K5$ (cte.) * $(0,76 * 218 + 0,57 * 259 + 85% * 388)$; en el que el mayor peso radica en la adaptación social y la dimensión de Extroversión de la personalidad, uniéndosele de forma positiva también el autoconcepto social. Parece evidenciar un **COMPONENTE SOCIAL** claramente definido.

3. Condicionantes laborales como la fijeza en el puesto de trabajo, la antigüedad y el propio puesto de trabajo (centro de trabajo inclusive) son factores propiciadores del aumento en los niveles de Estrés laboral entre los trabajadores de atención a la salud de los centros sanitarios públicos de la Seguridad Social en Ceuta.



No existe una relación significativa entre los altos niveles de Estrés laboral (sea Desgaste laboral o Acoso laboral estricto) con la fijeza en el puesto de trabajo; sí en el caso del Estrés laboral estándar, lo que parece estar sujeto a un número mayor de individuos afectos.

Respecto al puesto de trabajo que se ocupa no podemos afirmar tampoco que sea un factor propiciador de mayor nivel de Estrés laboral, las relaciones son muy débiles y exclusivamente con Logro profesional y Agotamiento emocional (ambas en su versión de variable grupal).

Existe una relación muy significativa y por tanto podemos refrendar la hipótesis específica a estudio del centro de trabajo con el Acoso laboral estricto y el Estrés laboral estricto. En este caso es el centro de mayor número de trabajadores, el hospital.

Tampoco es posible refrendar la hipótesis de que la antigüedad global en el centro de trabajo, o la antigüedad en el puesto de trabajo tengan una relación significativa y puedan predecir el Estrés laboral tanto en Síndrome de Desgaste Profesional como en Acoso laboral.

4. Los parámetros sanguíneos, el género del trabajador/a y el consumo de tabaco no siempre son causa de mayores niveles de Estrés laboral.

Ni el género de los trabajadores, ni el consumo de tabaco, ni los parámetros sanguíneos con 2 excepciones son causa de mayores niveles de Estrés laboral. Estas excepciones son la Proteína C reactiva para el Síndrome de Desgaste Profesional y el Índice de Castelli para el Acoso laboral estricto.



DISCUSIÓN



III.1. SOBRE EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL.

Como decíamos en el marco teórico de esta tesis, los síndromes de Estrés son aquellos síndromes psiquiátricos en los que la defensa o adaptación a exigencias externas desempeñan un papel etiopatogénico determinante y específico, provocando el fracaso del individuo en su intento de buscar un ajuste con la realidad para adaptarse al entorno, tener control sobre sí mismo, sobre el mundo que le rodea y su futuro inmediato. Entre los Síndromes de estrés crónicos se encuentran el Síndrome de Burn-Out y los Síndromes de Acoso, estando entre los factores de estrés en el personal de atención a la salud, algunos factores intrínsecos como el contacto continuado con dolor físico y la muerte, el contacto continuado con el miedo y la angustia, la masificación de la actividad sanitaria, la angustia por lagunas e insuficiencia en la formación y la incertidumbre en la relación sanitario-paciente. Y otros factores extrínsecos como las condiciones del entorno físico del trabajo, la organización del trabajo, el exceso de competitividad entre los profesionales, y la insuficiencia de recursos. Más específicos serían por una parte en el propio individuo fundamentalmente el predominio de la orientación humanitaria que produce candidatos al desencanto por una importante carga de idealismo y la rutina en el trabajo diario así como la falta de reconocimiento a los esfuerzos del personal de enfermería. Y por otra parte específicos de las situaciones: Ansiedades (Psiquiatría), Muerte (Cuidados Intensivos), Incertidumbre (Atención Primaria, Urgencias, etc...). Consecuencia de los factores que inciden en el sector sanitario, las presiones asistenciales y emocionales, así como las continuas reestructuraciones y, también, las tensiones entre los profesionales y entre los niveles de organización, llevan a que el Burn-out esté frecuentemente presente en los centros asistenciales. Estos hechos son sin duda los que hacen que sean tan elevadas las cifras obtenidas en nuestro estudio. En estudio propio (Domínguez, 2.004) hasta el 43,2% de las enfermeras del Hospital del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria en Ceuta especificaban haber sufrido alguna estrategia de acoso laboral. Nada sorprendente si ya a las Terceras Jornadas Andaluzas de Prevención de Riesgos Laborales en Hospitales y Distritos de Atención Primaria (Sevilla, 4-5 Marzo, 1.999), en la Encuesta sobre condiciones de trabajo en un Hospital Comarcal. Opinión trabajadores, sobre un total de 147 encuestas, se citan como factores de riesgo psicosocial por los trabajadores: los conflictos laborales en un 77,8%, la



Ambigüedad de las funciones en un 65,4%, el control del trabajo en un 30%, la carga cuantitativa de trabajo en un 79,4%, la carga cualitativa de trabajo en un 44,4%, la infrautilización de sus capacidades en un 70%, la turnicidad en un 64%, sintiéndose estresados en un 72,5% de los casos y no sintiendo satisfacción en el trabajo nunca en un 38%, y solo ocasionalmente en un 12%. Las perspectivas profesionales fueron vistas como malas en un 41%, y regulares en un 46%; opinando que existía ausencia de Objetivos definidos en un 77% de los encuestados. El Canal de información habitual fue el Informal (67%), ninguno (17%), siendo el canal oficial el resto (16%). El Sentimiento de desmotivación fue referido por el 71% de los trabajadores.

Para Pines y Aronson (1988) el *burnout* no se restringe a profesionales de ayuda, sino que se produce en la involucración crónica en el trabajo en situaciones emocionales que son demandantes. Gil-Monte y Peiró, 1997 lo definen como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Respecto a la Evaluación del Burnout el instrumento que hemos utilizado es el *Maslach Burnout Inventory (MBI)* de Maslach y Jackson (1986), sin duda el más utilizado entre los investigadores, formado por 22 ítem en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes o pacientes, valorando las tres dimensiones propuestas por las autoras del constructo: agotamiento emocional, despersonalización afectiva y baja realización personal en el trabajo. Considera el síndrome de estar quemado como una variable continua que se puede experimentar en diferentes niveles y no como variable dicotómica. La fiabilidad del MBI publicada por Leiter y Schaufeli (1996) en personal hospitalario fue en Logro Profesional de 0,73 (0,75 personal de Enfermería); en Agotamiento emocional de 0,89 (0,8 Enfermería); de 0,77 en Despersonalización afectiva (0,8 en Enfermería). Gil-Monte (2002), en Policías locales, cita cifras de 0,85; 0,83; y 0,74 respectivamente. Ha demostrado mayor validez y fiabilidad (entre un 0,73 y 0,90; **siendo en nuestro estudio de 0,833**) que otras escalas, aunque ha recibido algunas críticas (Barnett, Brennan y Gareis, 1999; García, 1995), en relación a que los ítems que describen sentimientos no preguntan directamente por ellos, y que en algunas respuestas puede inducir a ambigüedad por interpretación individualizada y por el contexto temporal al no



limitarse los periodos de tiempo concretos. En España, Moreno, Rodríguez y Escobar (1991) realizaron un estudio de validez sobre 235 sujetos señalando que la escala de despersonalización tenía una escasa representación. Gil-Monte y Peiró (1998, 2000), sobre una muestra de 559 profesionales de diferentes ocupaciones realizan un análisis factorial mostrando una adecuada validez y fiabilidad de la versión adaptada al castellano. Se ha aplicado incluso al ámbito deportivo por Garcés *et al.*(1995) sobre una muestra de 256 deportistas. Actualmente existen tres versiones del MBI. El *MBI-Human Services Survey (MBI-HSS)* dirigido a los profesionales de la salud, que hemos usado, y que es la versión más clásica del MBI. Existe también el *MBI Educators Survey (MBI-ES)* para profesionales de la educación donde la palabra paciente se cambia por alumno y el *MBI-General Survey (MBI-GS)*. Gil-Monte (2002) también lo aplicó a policías.

Existen otros instrumentos como el de los *Efectos psíquicos del burnout (EPB)* de García (1995); con 12 ítems en escala tipo Likert de siete puntos; el *Tedium Scales (TS)* de Pines, Aranson y Kafry (1981), de 21 ítems y escala Likert de siete puntos; el *Staff Burnout Scale for Health Professional (SBS)* de Jones, de 20 ítems con respuestas de tipo Likert con cuatro factores: insatisfacción en el trabajo, tensión psicológica e interpersonal, consecuencias negativas del estrés y relaciones no profesionales con los pacientes; y el *The Gillespie-Numerof Burnout Inventory (GNBI)* de Gillespie y Numerof (1984), con un cuestionario de 10 ítems, refiriéndose a sentimientos laborales.

En España ha sido estudiado el Burnout en muy diversas poblaciones:

<i>Administrativos y auxiliares administrativos</i>	Lozano y Montalbán (1999)
<i>Auxiliares de clínica</i>	Caballero, Bernuevo, Nieto y Caballero (2001); Carmona Sanz y Matán (2000); Montalbán, Durán y Baro (2000); Muñoz, López, Fernández, Medina Pérez y Torrente (2001b)
<i>Cirujanos dentistas</i>	Díaz, Lartiga y Acosta (2001)
<i>Cuidadores de pacientes geriátricos</i>	Bujalance <i>et al.</i> (2001); Méndez (2000)
<i>Deportistas</i>	Garcés (1995); Garcés, Gardá y Martínez (1995)
<i>Docentes</i>	Aluja (1997); Gardá (1995); Gil-Monte y Peiró (1999, 2000); Guerrero y Vicente (2001); Matad, De Abonay Matad (2002); Quevedo <i>et al.</i> (1997); Ysla (1996); Atance (1997); Caballero <i>et al.</i> (2001); Carana (1989); López (1996); Tello, Tolmos, Váñez y Vázquez (2002)
<i>Médicos de atención especializada</i>	Atance (1997); Cebrís <i>et al.</i> (2001); Gardá (1995); Olmedo <i>et al.</i> (2001)
<i>Médicos de atención primaria y especial</i>	Gil-Monte y Peiró (2000)
<i>Maestros de educación especial</i>	Alvarez Gallego y Fernández Ríos (1991); Atance (1997); Bujalance <i>et al.</i> (2001); Caballero <i>et al.</i> (2001); Cano, Gardá, Gardá, López y Panera (1996); Carana (1989); Carmona <i>et al.</i> (2000); De la Fuente, Gardá, Ortega y De la Fuente (1994); Escibá, Més, Cárdenas, Burguete y Fernández (2000); Fonés (1998); Gardá (1990); Gardá Sobrido, Gardá Rafay Solta (1999); Garza <i>et al.</i> (1999); Gil-Monte (2001); Gómez, Leña, Durán, López, Carrasco y Moreno (1991); González-Roma, Ripol, Caballer, Ferreres, Gil y Peiró (1998); López (1996); Manzano (1997); Manzano y Ramos (2000); Muñoz, Gómez, Gardá, Bono y Pérez (2001a); Muñoz <i>et al.</i> (2001b); Olmedo (1996); Olmedo <i>et al.</i> (2001)
<i>Profesionales de enfermería</i>	Alvarez Gallego y Fernández Ríos (1991); Gardá, Sanz y Llor (2000); Olmedo <i>et al.</i> (2001); Olmedo, Gardá y Morante (1998); Torrado, Fernández-Ríos y Martínez (1996)
<i>Profesionales de salud mental</i>	Alvarez Gallego y Fernández Ríos (1991); Gardá (1995)
<i>Psicólogos</i>	Gil-Monte y Peiró (1996)
<i>Trabajadores centros ocupacionales</i>	Alvarez Gallego y Fernández Ríos (1991); Gardá (1995)
<i>Trabajadores sociales</i>	Gardá (1995)
<i>Vigilantes de instituciones penitenciarias</i>	Buendía y Riquelme (1995)
<i>Voluntarios</i>	Chacón y Vecina (1996); Chacón <i>et al.</i> (1999); Gil-Monte y Peiró (2000)



Tomado de Ortega,C. y López,F. (2.004) International Journal of Clinical and Health Psychology, Vol. 4, Nº 1, pp. 137-160

Las prevalencias por categorías profesionales fueron:

501. Desgaste profesional estandar (s/n)			
	Si	No	Total
Medico	10	17	27
	37%	63%	
DUE	11	50	61
	18%	82%	
Aux.Enf.	1	29	30
	3%	97%	
Admvos	5	39	44
	11%	89%	
Téc.Esp.	0	6	6
	0%	100%	
Oficios	0	2	2
	0%	100%	
Subalterno	4	2	6
	67%	33%	
Hosteleria	2	14	16
	13%	88%	
Total	33	159	192

Dado que nuestro ámbito es el de la atención sanitaria, especificamos en la tabla adjunta los valores medios en diversos estudios en las subescalas de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logro profesional en el trabajo en una de las categorías profesionales que estudiamos, que es la de los médicos de familia:

Autores	AE	DP	LP
Fernández Cantí(1993)	11,0	5,5	27,8
Rodríguez(1997)	14,1	11,0	22,2
Dueñas et al. (2003)	14,4	4,6	44,3
Dolan(1987)	15,2	7,0	30,1
García, Llor y Sáez(1994)	17,4	6,7	33,0
Pedratissi y Santineiro (1984)	18,5	7,2	33,6
Pera y Serra-Prat (2002)	18,5	6,8	40,5
Firth y Britton (1989)	19,3	6,9	35,5
López et al. (2005)	19,3	4,5	42,9
Diversos estudios en España	19,9	8,2	34,0
Cebrià et al. (2001)	20,2	6,9	39,1
Gil Monte (1991)	20,3	6,1	31,7
Fernández et al. (2003)	20,7	8,9	35,7
Maslach y Jackson (1985)	20,9	8,7	34,5



Leiter y Maslach (1988)	21,6	7,5	41,3
Domínguez. Ceuta,2010 (todas las categorías)	21,73	8,26	26,85
Prieto et al. (2002)	22,0	8,3	35,2
Maslach y Jackson (1986)	22,1	7,12	36,5
Castañeda y García de Alba (2009)	22,2	4,5	39,4
Atance (1997)	22,5	7,6	34,6
Hospital Clínico de Salamanca (1998)	22,9	9,4	30,6
Grau et al. (2005)	23,6	7,8	35,3
Castrillón et al. (1999)	23,6	7,9	35,4
De las Cuevas (1994)	24,7	7,3	36,3
Domínguez. Ceuta,2010(médicos hosp. y familia)	24,91	10,26	30,85
Esteva et al. (2005)	27,4	10,0	35,9
De Pablo y Suberviola (1998)	29,0	8,3	36,8
Segura et al. (2006)	33,6	13,2	35,2

AE: agotamiento emocional; DP: despersonalización; LP: Logro profesional.

Tomado de Castañeda E. (2005). *Síndrome de desgaste profesional o burnout y depresión: factores de riesgo en el personal médico en el primer nivel de atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social*. Tesis Maestría. Jalisco: Universidad de Guadalajara.

También tomado del mismo autor podemos ver la prevalencia en diversos estudios, sobre médicos de familia:

Fernández (2002)	7,7% en médicos familiares de Córdoba, Argentina
Hidalgo y Díaz (1994)	11,1% en médicos familiares de Barcelona, España
Dickinson <i>et al.</i> (2007)	12,8% en médicos familiares del Distrito Federal, México
Aragón <i>et al.</i> (2008)	14% en médicos familiares de León, Nicaragua
Rocha <i>et al.</i> (2006)	22% en médicos familiares de Veracruz, México
Barraza, Carrasco y Arreola (2007)	24% en médicos familiares de Durango, México
Manchado <i>et al.</i> (2004)	26,3% en médicos familiares de Córdoba, España
Pera y Serra-Prat (2002)	27% en médicos familiares de Barcelona, España
Buitrago (2001)	30% en médicos familiares de Cataluña, España
Henderson (1984)	30%-40% en médicos
Ordenes (2004)	31% en médicos familiares de Valparaíso, Chile
Hernández (2003)	35% en médicos familiares de La Habana, Cuba
Aranda <i>et al.</i> (2006)	36,6% en médicos familiares de Guadalajara, México
Domínguez (2010) Ceuta	37% en médicos de hospital y de familia. Ceuta, España.
Caballero <i>et al.</i> (2001)	38,3% en médicos familiares de Madrid, España
López <i>et al.</i> (2007)	39,7% en médicos familiares del Distrito Federal, México
Cebrià <i>et al.</i> (2001)	40% en médicos familiares de Barcelona, España
Navarro (2002)	40% en médicos familiares de Buenos Aires, Argentina
Sos <i>et al.</i> (2002)	40% en médicos familiares de Barcelona, España
Castañeda y García de Alba (2009)	41,6% en médicos familiares de Guadalajara, México
Aranda (2006)	41,8% en médicos familiares de Guadalajara, México
Aranda <i>et al.</i> (2004)	42,3% en médicos familiares de Guadalajara, México



Wainszelbaun <i>et al.</i> (2004)	44,8% en médicos familiares de Buenos Aires, Argentina
Álvarez <i>et al.</i> (2005)	46,2% en médicos familiares de Corrientes, Argentina
Atance (1997)	47,4% en médicos familiares de Guadalajara, España
Vega y Gómez (2006)	48,8% en médicos familiares de Naucalpán, México
Deckard, Meterko y Field (1994)	50% en médicos
Anaya <i>et al.</i> (2006)	50% en médicos familiares de Guanajuato, México
Cetina <i>et al.</i> (2006)	50,5% en médicos familiares de Quintana Roo, México
Encinas <i>et al.</i> (2007)	55% en médicos familiares de Corrientes, Argentina
De Pablo y Suberviola (1998)	59,7% en médicos familiares de Zaragoza, España
De las Cuevas <i>et al.</i> (1995)	60% en médicos familiares de Tenerife, España
Casadei <i>et al.</i> (2000)	63% en médicos familiares de Buenos Aires, Argentina
Prieto y Robles (2002)	65,8% en médicos familiares de Cáceres, España
Camacho y Borobio (2001)	66,1% en médicos familiares de Málaga, España
Matía <i>et al.</i> (2006)	67,9% en médicos familiares de Burgos, España
Molina <i>et al.</i> (2003)	69,2% en médicos familiares de Madrid, España
Mourelle <i>et al.</i> (2007)	69,4% en médicos familiares de Gramanet, España
Solar (2005)	70% en médicos familiares de Río de Janeiro, Brasil
Martínez de la Casa <i>et al.</i> (2003)	76,4% médicos familiares de Talavera de la Reina, España
Quiroz y Saco (1999)	79,7% en médicos familiares de Cusco, Perú
Fusté <i>et al.</i> (2008)	91,8% en médicos familiares de Barcelona, España

En personal de enfermería, una profesión muy expuesta al estrés laboral respecto a otras profesiones, se ha asociado el burnout por un discreto reconocimiento social, un trabajo sujeto a la presión del tiempo con falta de autonomía y con el uso de nuevas tecnologías de rápida obsolescencia en todo el ámbito del sector sanitario, con relaciones muy habitualmente conflictivas en los equipos de trabajo, y un importante espacio de tiempo en el que han de “convivir” con sus pacientes y familiares en contacto continuo con el sufrimiento y la muerte (Chacón, M. y Grau, J., 1997). Gil Monte PR., (2002, 2008); y Rincón, F. (2005) se citan áreas específicas como urgencias, terapias intensivas y de cuidados coronarios han sido denominadas áreas críticas, por sus fuertes demandas de atención para los profesionales, atención inmediata y continua, y alto grado de eficiencia.

La cifra de prevalencia que se cita en diferentes estudios cifra la frecuencia del síndrome de burnout en enfermeras entre un 20 y 40 % por encima de grupos como profesores y policías, y dependiendo de los estudios por debajo del porcentaje detectado en médicos y estudiantes de enfermería (Adali y col., 2003; y Aiken y col., 2002). En nuestro estudio, **la prevalencia del Síndrome de Burnout fue de un 17,1% de los trabajadores**, siendo en enfermería del 18%, superándose las medias aritméticas de las cifras de corte elevadas solamente en Agota-



miento emocional en personal subalterno; y en Despersonalización afectiva en médicos, personal de oficios y personal subalterno. Los porcentajes citados en la Conclusión sexta y las medias aritméticas nos indicaron un nivel medio en despersonalización afectiva (alto en un 34% de trabajadores), un nivel medio en agotamiento emocional (alto en 26% de trabajadores) y un muy bajo logro profesional (bajo en más de un 71% de los trabajadores). **No podemos concluir por tanto que las cifras sean más elevadas que en otros estudios, sino que rondan cifras similares.**

Entre las variables personales que se han estudiado respecto al Síndrome de Burnout están el sexo, la edad, estado civil, la antigüedad en el trabajo, diversas características de personalidad y psicopatologías y estrategias de afrontamiento.

Respecto a la EDAD, se ha señalado mayor nivel de *burnout* entre los 40 y 45 años (Muñoz *et al.*, 2001), mientras que en otros estudios se precisa que dicho fenómeno se produce en torno a los 44 años (Atance, 1997). En general, se presume que a mayor edad disminuiría la tensión laboral con lo que el grado de *burnout* sería menor (De la Fuente *et al.*, 1994); salvo en agotamiento emocional que se ha relacionado positivamente con la edad (Tello *et al.*, 2002). En nuestro estudio no hemos obtenido diferencias o relaciones al respecto.

ESTADO CIVIL: Por lo que se refiere al estado civil tampoco los datos son uniformes, Tello *et al.*, 2002; refiere a los casados como más propensos a padecer Burnout. Atance, 1997; señala a separados y divorciados en relación a la baja realización personal. Tampoco en nuestro estudio hemos obtenido diferencias o relaciones al respecto.

ANTIGÜEDAD: En relación con la antigüedad en el trabajo, Olmedo *et al.*, 2001, la refieren como factor de riesgo para padecer desgaste profesional y Atance (1997) lo sitúa entre los 5 y 10 años para el momento de más frecuente aparición. Respecto a la antigüedad no obtenemos diferencias significativas ni en la antigüedad en el puesto de trabajo, ni en la antigüedad global en el centro de trabajo.



GÉNERO: en nuestro estudio no hemos obtenido diferencias significativas para el desgaste profesional respecto al Género. De la Fuente *et al.* (1994), y Gil-Monte (2002) concluyen que los hombres puntúan significativamente más alto que las mujeres en despersonalización afectiva. Mientras que en otros estudios las mujeres son las que obtienen mayores puntuaciones en los instrumentos de medida (Atance, 1997), los hombres puntúan en otros estudios como más quemados por su labor (Lozano y Montalbán, 1999; Muñoz *et al.*, 2001). Parkes (1998) menciona al género como una simple variable moderadora más que efectora.

CENTRO DE TRABAJO: diversos autores (Ballinas-Aguilar, 2009) no encuentran diferencias sobre la presencia del síndrome entre enfermeras de áreas críticas, siendo incluso la proporción de personas que presentan el síndrome discretamente mayor en las áreas no críticas. En nuestro caso, es el hospital, respecto de otros centros de atención primaria o de urgencias extrahospitalarias.

TURNICIDAD: aún cuando en nuestro estudio no hemos identificado relación alguna entre la turnicidad y el desgaste laboral, Ballinas-Aguilar y col. (2009) en enfermeras hospitalarias en México encuentra diferencias solo para el turno vespertino.

Torrado *et al.* (1996) refieren un mayor número de quejas físicas y Aluja (1997) refiere morbilidad como ansiedad y depresión. Variables predisponentes en relación al estrés laboral como locus de control y conducta tipo A en estos contextos ocupacionales, se citan (Gil-Monte y Peiró, 1997, 1998; Narayanan, Menon y Spector, 1999; Parkes, 1984). Rasgos de personalidad como baja estabilidad emocional, autoconfianza, personalidad resistente, tensión y ansiedad también se citan (Cebriá *et al.*, 2001; Zellars, Perrewe y Hochwarter, 2000).

Variables de tipo organizacional, como el clima laboral, el bienestar laboral, el grado de autonomía, la ejecución en el trabajo, el apoyo social, la ambigüedad de rol y la falta de reciprocidad, se han estudiado. En particular el satisfactorio clima laboral (Cuevas, O'Ferrall y Crespo, 1998), el bienestar (Escribá *et al.*, 2000) y la satisfacción laboral (Cherniss, 1980; García *et al.*, 2000; Graham, Ramirez, Cull y Finlay, 1996; Lim y Yuen, 1998; Lozano y Montalbán, 1999; Zu-



rriaga, Ramos, González-Romá, Espejo y Zornoza, 2000) hacen que sea menor el estrés que los sujetos perciben en el trabajo. También el grado de autonomía o independencia que los profesionales pueden percibir en su puesto de trabajo, puede ser considerado como un antecedente en determinadas profesiones como enfermería (González *et al.*, 1998). También la ambigüedad de rol, en relación con la incertidumbre entre las exigencias de la propia tarea y los métodos con los que debe ser ejecutada, parece favorecer el desarrollo de *burnout* (Gil-Monte y Peiró, 1998; Lozano y Montalbán, 1999; Moreno y Peñacoba, 1996), como profesiones como la medicina y la enfermería. Gil-Monte (2001) refiere también que la falta de reciprocidad de rol, en el sentido de que ni los pacientes ni la organización les recompensan de manera puede desgastarles en su trabajo. De la misma manera, el posible apoyo social podría amortiguar parte de las consecuencias del estrés (Cohen y Ashby, 1985; Eastburg, Williamson, Gorsuch y Ridley, 1994; Folkman y Lazarus, 1985; Gil-Monte y Peiró, 1996; Iverson, Olekaslns y Erwin, 1998, Koniarek y Durek, 1996). Otros autores han valorado el número de horas de trabajo, tipo de contrato y tipo de servicio, contratos eventuales o cambiantes, servicios con impacto emocional elevado como oncología infantil, cuidados paliativos o hematología (Gil-Monte y Peiró, 1997). Turnipseed (1994) investigó sobre la relación entre el Burnout y el ambiente de trabajo identificando la influencia de variables psicosociales (cohesión entre los compañeros, estructura de la organización, comunicación y presión en el trabajo) que contribuirían al síndrome de estar quemado.

Sin embargo, no hemos encontrado en la bibliografía, la medición simultánea de los factores de la personalidad estudiados (extroversión-introversión, neuroticismo-paranoidismo, control-descontrol y sinceridad), del autoconcepto (social, familiar, laboral y emocional), y de la adaptación de conducta (personal, familiar, laboral y social) como factores directamente predictores del estrés laboral, tanto con respecto al Síndrome de Desgaste profesional, como respecto al Acoso laboral, por lo que vamos a establecer gráficamente a continuación dicho modelo, ya estudiado pormenorizadamente en los apartados correspondientes y establecido de forma significativa en el apartado CONCLUSIONES.



El autoconcepto puede definirse como las percepciones que el individuo tiene del sí mismo (Shavelson, Hubner, & Stanton, 1976), o como la totalidad de los pensamientos y sentimientos de un individuo que hacen referencia a sí mismo (Rosenberg, 1979). La indudable popularidad del concepto se debe a que puede utilizarse en casi todas las áreas de la psicología, como la industrial y organizacional, la educativa, y la clínica, etc. (Gergen, 1984; Stevens, 1996). El autoconcepto se caracteriza por su multidimensionalidad presentando diversos aspectos muy relacionados entre sí, pero claramente diferenciables. Autores como los citados y otros como Marsh, 1993; Musitu, García, & Gutiérrez, 1991) así lo destacan. Existen numerosos instrumentos de medida de muy distinta naturaleza, y de entre ellos las medidas de autoinforme. Entre estas destacan la escala de autoestima de Rosenberg (1965); la escala de sentimientos de inadecuación de Janis y Field (1959); el *Self-Description Questionnaire I* y sus versiones posteriores (Marsh, 1988, 1989, 1990); *Culture Free Self Esteem Inventories* (Battle, 1992); *Multidimensional Self Concept Scale* (Bracken, 1992); y *State Self Esteem Scale* (SSES) de Heatherton y Polivy (1991) y Bagozzi y Heatherton (1994). En nuestro estudio elegimos la escala de autoconcepto de García y Musitu (1999), ya que presenta ciertas características como su facilidad de administración en consulta, economía de tiempo, multidimensionalidad, así como su validez y fiabilidad, adaptando las preguntas al entorno laboral específico de un centro sanitario público. Tomás, J. y Oliver, A. (2004) refieren que para el factor laboral, todos los ítems resultan muy bien explicados a partir del constructo hipotetizado, como muestran una saturación mínima de 0,615, y, el resto, por encima del 0,7. En el resto de factores superan el 68% con la excepción de una pregunta como máximo en dos de las dimensiones. En cuanto al análisis de fiabilidad, Tomás y Oliver refieren la consistencia interna de los factores mediante el coeficiente alfa, obteniendo cifras para el factor de laboral de 0,88; en el social presenta la menor consistencia con 0,697; 0,732 para el autoconcepto emocional; 0,772 el autoconcepto familiar; y 0,746 para el autoconcepto físico. En nuestro estudio el coeficiente alfa de Cronbach obtenido fue de 0,797 y una saturación de 63,76%. Los resultados que se obtuvieron en nuestra muestra se reflejan en medias aritméticas y desviaciones típicas congruentes con una muestra de trabajadores de atención a la salud, estando sobre o por encima del tercer cuartil en autoconcepto medido globalmente,



y en las dimensionalidades laboral, social y familiar, y estando discretamente por encima de la media aritmética en el autoconcepto emocional.

La teoría de la personalidad de Eysenck (1957, 1967) destacó en su momento por estar basada no solo en aspectos conductuales, sino también fisiológicos del individuo. A partir de diversos cuestionarios (M.M.Q., M.P.I., E.P.I., E.P.Q.) Eysenck fue mejorando la discriminación de algunos aspectos de la personalidad. Sánchez y Cuadras (1972) tradujeron al castellano y validaron factorialmente el Eysenck Personality Inventory (E.P.I.). Dicho cuestionario contiene tres de los factores de la personalidad que hemos estudiado (Neuroticismo-Paranoidismo, Extraversión-Introversión y Sinceridad). Pinillos (1974) construyó el C.E.P. partiendo de la realidad española, y se compone de las dimensiones estudiadas de Control, Extraversión y Paranoidismo (C.E.P.) además de la escala de Sinceridad. Dichos inventarios han sido validados reiteradamente. Extractamos 8 ítems de cada una de las escalas para aplicarlos en nuestro cuestionario de trabajo. En nuestro estudio, aunque inicialmente obtuvimos un coeficiente alfa de Cronbach de 0,34, corregimos el cuestionario, tal como se describe en los apartados resultados y conclusiones llegando a un coeficiente alfa de Cronbach de 0,711 y a una saturación del 60,47%. En un anterior estudio propio los resultados fueron 0,844 y 53,299% respectivamente. En nuestro estudio los trabajadores encuestados obtuvieron valores medios en la dimensionalidad del Paranoidismo, así como en la de Extraversión y sinceridad; siendo altas las puntuaciones en Control; con cifras medias y dispersiones congruentes con una muestra de trabajadores.

La adaptación de conducta se puede centrar sobre el concepto de un individuo se sienta satisfecho con él mismo y que sus acciones se adecúen a las circunstancias de los acontecimientos vitales. Según la personalidad del individuo la adaptación se ajustará más o menos a la realidad, siendo en muchas ocasiones determinantes de la misma (Herrera y col., 2003). Quintana (1980) opina que la primera de las principales funciones sociales de la educación es la adaptación del individuo a las exigencias del grupo social, naciendo asocial psicológicamente, pero no social antropológicamente; ya que ha de vivir integrado en la sociedad. Por tanto, la conducta del individuo puede convertirse en una continua adaptación a la sociedad en la que está inmerso, siendo la inadaptación respuesta a las situacio-

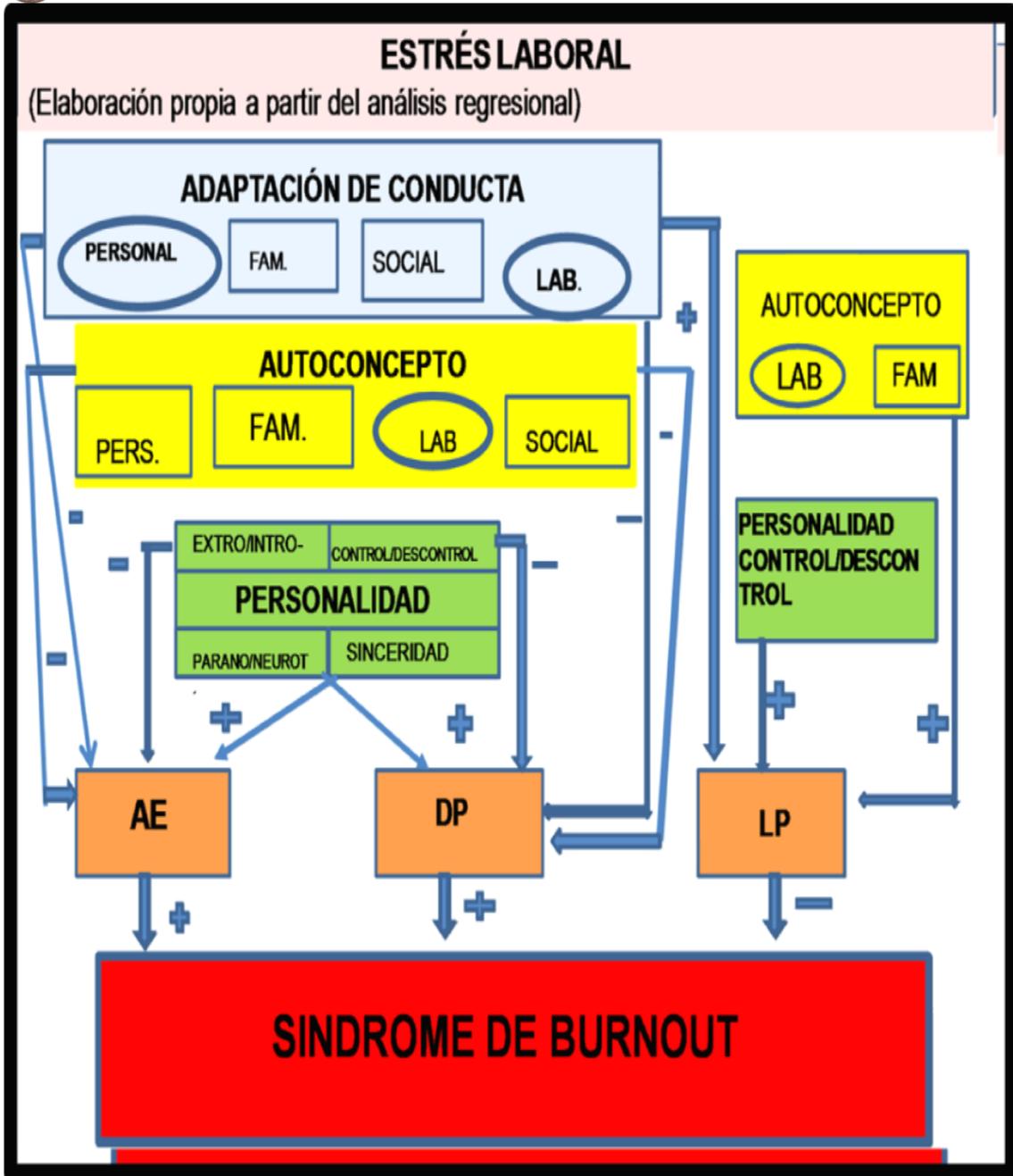


nes más frustrantes. El instrumento de medida que hemos utilizado ha sido el Inventario de Adaptación de conducta de De la Cruz y Cordero (1981), adaptando las preguntas específicamente al contexto de un centro sanitario público. Su fiabilidad se cifra desde 0,81 a 0,97 (adaptación personal versus adaptación global). A partir de ahí medimos la Adaptación laboral, familiar, social y personal. En nuestro estudio el Alfa de Cronbach que se obtuvo fue de 0,945; y la saturación fue del 74,25%. En anterior estudio propio fue de 0.96 el coeficiente alfa de Cronbach. Las cifras obtenidas en nuestra muestra son también congruentes con las de trabajadores de atención a la salud en un centro sanitario. La cifra media de Adaptación de conducta global se situó por encima del tercer cuartil, y alrededor del mismo las dimensiones de adaptación personal, familiar y laboral, estando casi en la media la adaptación social.

Parece por tanto, que los trabajadores tienen por un lado un buen autoconcepto de sí mismos y en los ámbitos medidos, así como una adaptación adecuada en general, con unas características de personalidad entre las que destacaría la elevada cifra en el control, situación precisa en el contexto laboral en el que se mueven.

NUESTRO MODELO:

Es pues, el momento de mostrar que en el modelo establecido el Agotamiento emocional y la Despersonalización afectiva se ven fuertemente influenciados por la Adaptación de Conducta, por el Autoconcepto y la Personalidad. El Logro Profesional se ve influenciado por la Personalidad (Control), el Autoconcepto Laboral y Familiar y la Adaptación de Conducta personal, laboral y social.



De la misma manera, el análisis regresional nos informa de que una falta de adaptación laboral aumenta de forma importante las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización afectiva. Y que un alto autoconcepto laboral mejoraría el logro profesional. Inciden pues, las dimensiones laborales de una forma directa sobre el desgaste profesional



III.2. SOBRE EL ACOSO LABORAL.

Los cambios ocurridos en la sociedad a partir del último cuarto del Siglo XX, que han informado todos los sectores de la misma, tienen su reflejo en la cultura del trabajo y, consecuentemente, en la perspectiva con que los trabajadores abordan su actividad laboral, sus valores y sus derechos. Una serie de problemas evidenciados en este periodo, aunque no nuevos, han contribuido a una valoración negativa de gran parte de los trabajadores sobre sus condiciones laborales, lo que sumado a un enrarecimiento y deterioro del clima laboral han conducido a dicha situación.

Una mayor tecnología de la información, que relega a muchos de los trabajadores mayores, una creciente competencia debida, en gran parte, a la liberalización de los mercados en áreas económicas supranacionales, que ha conllevado como solución una presión creciente sobre la productividad, un reajuste de los valores humanos y sociales, son factores que abocan a este deterioro.

Todos estos elementos que perturban las normales relaciones laborales inciden, fundamentalmente, en la organización respecto a la empresa y en la psicología respecto al trabajador; ya que se trata de la organización del trabajo, su estructura humana, por un lado, y del medio de supervivencia, por otro; pero también, del vehículo que permite el desarrollo de las potencialidades psicosociales del trabajador, especialmente la autoestima, satisfacción personal y la propia identidad.

Los cambios asociados a la organización del trabajo, siempre están asociados, a su vez, con la intensificación y aumento de la productividad del mismo. Dicho de otra manera, una reorganización se realiza siempre para aumentar las exigencias sobre los trabajadores. Cualquier reorganización, especialmente si es mala, incide en la conducta del trabajador, negativamente en este caso, afectando los llamados riesgos psicosociales, entre los que, últimamente, destacan los relacionados con la violencia en el lugar de trabajo, el acoso psicológico en el trabajo.



En los estudios publicados sobre el acoso laboral se pueden distinguir dos modelos causales, uno en el que se inciden en los aspectos principalmente sociológicos del trabajo, su entorno y las condiciones laborales en general (Topa y col., 2007; Garrosa, 2005; Pando y col. 2006 y 2008); y otro modelo que incide sobre las características sociodemográficas y personales del acosado.

La incidencia del problema en nuestra sociedad, en concreto, y, en general, en cualquier entorno laboral de las sociedades desarrolladas, es de cualquier manera elevada; y consiste en una conducta hostil e intimidatoria que se dirige hacia un trabajador desde una posición jerárquica superior, o desde un grupo de iguales, hacia los que éste mantiene una subordinación de facto, de forma reiterativa y persistente en el tiempo, llegando a adoptar métodos de influencia muy diversos, que van desde la infravaloración de las capacidades del trabajador, hasta su desbordamiento por la asignación de tareas irrealizables, pasando por agresiones como la ocultación de información, la difamación o el trato vejatorio, y con el objetivo de dominar a la víctima y ejercer poder sobre la misma, en función de los intereses del o de los acosadores, que pueden coincidir con los de la organización o no, y provocando, en su máximo nivel de intensidad del acoso, el vacío en la víctima en la organización y consecuencias psicológicas, sociales e incluso físicas del acosado.

Aramendi, P. (2001) en Sentencia nº 238/2001 de 18 de junio del Tribunal de los Social número 33 de Madrid, como magistrado ponente de la misma razona desde una perspectiva jurídica, que el acoso laboral “... *presenta como única finalidad la destrucción psíquica de la víctima y en ningún caso dar soluciones a los problemas de la empresa, incluso cuando tales soluciones se adoptan fuera del marco legal establecido. Ignorar a la víctima, ordenarle trabajos imposibles o innecesarios, negarle los propios de su profesión, separarle físicamente de su entorno natural de trabajo y de sus compañeros, despreciarle laboral y humanamente, ... conductas que en nada aprovechan a la empresa y sólo buscan un fin espurio: la destrucción del acosado.*”

Según el Barómetro Cisneros (Piñuel, 2003), un 15% de los trabajadores españoles en activo han declarado haber sido objeto de acoso laboral en su puesto



de trabajo. En el conjunto de la Unión Europea se ha llegado a contabilizar varios millones de trabajadores que pueden sufrir acoso moral en el trabajo, estableciéndose hasta un 9% del total de trabajadores del área político-económica europea, con una distribución aproximada de la siguiente manera: 15% en Finlandia; 14% en Holanda; 14% en Gran Bretaña; 12% en Suecia; 11% en Bélgica; 10% en Francia; 10% en Irlanda; 8% en Alemania; 7% Dinamarca; 7% en Luxemburgo; 6% en Austria; 5% en Grecia; 4% en Italia y el 4% en Portugal.

Por sectores productivos, en la Unión Europea, los porcentajes de acoso se llegan a situar en: Administración Pública y Defensa con un 14%; Educación y Sanidad con un 12%; Hoteles y Restaurantes con un 12% y Transportes y Comunicaciones con un 12%. Estos porcentajes bajan mucho en otros sectores: Construcción 5%; Electricidad, Gas y Agua 3%, y un 3% en Agricultura y pesca. Por sexos, la mujer padece más acoso que el hombre: un 10% frente al 8%. Y la mayor incidencia se concentra en los empleos superiores, que implican una elevada formación y mayor exigencia de trabajo. Piñuel, (2003) también identifica los sectores más proclives al acoso laboral en la administración pública, la sanidad y la educación, seguidos de los medios de comunicación y de las "organizaciones ideológicas", entre las cuales cita los partidos políticos y las organizaciones no gubernamentales. Considera que el acoso se produce, sobre todo, en los casos en los que no se puede despedir a un trabajador, bien porque es funcionario público o porque su prestigio y su capacidad de trabajo harían improcedente el despido.

Las consecuencias sociales de esta realidad, son el estrés laboral y un 50-60% de absentismo, con un importante coste social, que en la Unión Europea, incluidos los gastos sanitarios, se ha llegado a cifrar anualmente hasta en 20.000 millones de euros. Ya Leymann (1993,1996) refería la tendencia a la jubilación anticipada, refiriendo de un 20% a 40% de las mismas producidas por pobres condiciones psicológicas en el trabajo, y de un tercio a un quinto de las mismas por acosos psicológicos prolongados.

Se han realizado muchos estudios sobre el acoso laboral hallándose valores muy diferentes según los instrumentos utilizados. Carrión y col. (2007) citan cifras en España entre el 11-22%. Pando y col (2006) utilizando el LIPT-60 llega a obtener resultados excesivos (de casi el 80%), por lo que reconsideró poco probables los mismos, reconsiderando la validez del mismo y construyendo un nuevo



instrumento: el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO). Este es uno de los motivos por los que en nuestro estudio establecimos una nueva variable (Acoso moral estricto con las cuatro dimensiones iniciales del LIPT, y con unos dinteles más elevados).

El valor obtenido en acoso moral estricto, tal como vimos en los apartados de Resultados y Conclusiones fue de un 11,4% de los trabajadores encuestados, y de un 75,1% con los criterios convencionales (al menos 1 estrategia de acoso sufrida en los últimos 6 meses), cifras similares a las de otros estudios, con lo que no podemos refrendar la primera hipótesis específica a estudio.

502. Acoso moral estricto (s/n)					
		NEAP	IGAP	IMAP	Casos
Si	Media	37,05	2,56	2,45	22
	Desvio	10,62	0,64	0,54	
No	Media	8,87	1,28	1,66	125
	Desvio	8,12	0,33	0,73	
504. Acoso moral estándar (s/n)					
Si	Media	13,25	1,48	1,77	145
	Desvio	13,21	0,60	0,75	
No	Media	1,50	1,05	1,90	2
	Desvio	0,70	0,07	1,55	

Valores globales del LIPT escala en sujetos afectados de acoso psicológico en el trabajo (n = 79)			
	NEAP	IGAP	IMAP
Media	29,18	1,23	2,32
dt	12,1	0,81	0,87

Tomado de González de Rivera (2003)

En nuestra muestra la media aritmética del NEAP (Número de Estrategias de Acoso sufridas por el trabajador) fue de 9,97+/-12,79; y la media aritmética del IMAP (Intensidad Media de Acoso Psicológico) se situó en 1,77+/-0,76; siendo el IGAP (Índice Global de Acoso Psicológico) de 1,36+/-0,56. Piñuel (2004) cita en su estudio un 15,89% de trabajadores que citaban al menos una conducta de acoso laboral mediante el cuestionario CISNEROS. En estudio propio anterior (2004), obtuvimos hasta un 43,2% de trabajadores acosados entre el personal de enfermería. González de Rivera (2003) cita en trabajadores diagnosticados de Acoso psicológico en el trabajo unos niveles en el LIPT escala (también de 5 niveles, pero entre 0 y 4) de NEAP de 29,18+/-12,1; de IGAP de 1,23+/-0,81 y de IMAP de 2,32+/-0,87, superiores a los encontrados por nosotros, pero en un conjunto de sujetos ya afectados por el acoso laboral.

Por centros de trabajo, y puestos de trabajo (en medias y porcentajes):



Acoso: Medias y desviaciones típicas					
		183. LIPT E5 - IGAP	184. LIPT E5 - NEAP	185. LIPT E5 - IMAP	N. casos
003. Descr - Centro de trabajo					
Hospital	Media	1,55	14,85	1,83	146
	Desvio	0,66	14,50	0,80	
Ambulatorio	Media	1,44	11,00	2,16	5
	Desvio	0,34	6,85	0,70	
Recinto	Media	1,35	10,27	1,73	18
	Desvio	0,38	8,35	0,70	
Otero	Media	1,20	6,56	1,50	10
	Desvio	0,30	7,04	0,52	
Tarajal	Media	1,14	6,71	1,24	10
	Desvio	0,08	3,55	0,25	
Almacén	Media	1,10	4,00	1,47	4
	Desvio	0,09	2,65	0,80	
010. Descr - Puesto de trabajo					
Medico	Media	1,60	16,46	1,75	27
	Desvio	0,70	15,12	0,68	
DUE	Media	1,47	12,74	1,78	61
	Desvio	0,65	13,21	0,76	
Aux.Enf.	Media	1,44	11,94	1,82	30
	Desvio	0,55	11,72	0,77	
Admvos	Media	1,37	11,75	1,64	44
	Desvio	0,47	13,28	0,57	
Téc.Esp.	Media	1,53	14,00	1,52	6
	Desvio	0,77	14,80	1,03	
Oficios	Media	1,07	1,00	4,00	2
	Desvio	0,00	0,00	0,00	
Subalterno	Media	1,54	1,54	2,39	6
	Desvio	0,54	0,54	1,05	
Hosteleria	Media	1,54	13,78	1,67	16
	Desvio	0,61	12,18	0,96	
502. Acoso moral estricto (s/n) En porcentajes					
		Si	No	Total	
Medico		5	22	27	
		19%	81%		
DUE		7	54	61	
		11%	89%		
Aux.Enf.		2	28	30	
		7%	93%		
Admvos		5	39	44	
		11%	89%		
Téc.Esp.		1	5	6	
		17%	83%		
Oficios		0	2	2	
		0%	100%		
Subalterno		1	5	6	
		17%	83%		
Hosteleria		1	15	16	
		6%	94%		
	Total	22	170	192	



504. Acoso moral estándar (s/n) en porcentajes			
	Si	No	Total
Medico	24	3	27
	89%	11%	
DUE	51	10	61
	84%	16%	
Aux.Enf.	18	12	30
	60%	40%	
Admvos	32	12	44
	73%	27%	
Téc.Esp.	3	3	6
	50%	50%	
Oficios	1	1	2
	50%	50%	
Subalterno	6	0	6
	100%	0%	
Hosteleria	9	7	16
	56%	44%	
Total	144	48	192

Los instrumentos inicialmente más utilizados han sido el LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) de Leymann (1990) y el NAQ (Negative Acts Questionnaire) de Einarsen y col. (1994, 1997).

El LIPT II (Niedl, 1996; Zapf y col. 1996) constaba de 45 ítems en la versión original y 46 en la versión revisada, con 4-6 contestaciones a cada pregunta, obteniendo el Zapf los siguiente factores: aislamiento social y medidas organizacionales, con una consistencia interna medida con alfa de Cronbach por encima de 0,8; y con una cifra entre 0,7 y 0,8 en “ataques a la vida privada”, “ataques a las actitudes” y “difundir rumores”; y menos de 0,6 en “violencia física”.

El NAQ mide mediante 22 actos negativos citados con respuestas de tipo Likert de 5 respuestas, obtiene una consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach en sucesivos estudios de 0,87 y 0,92 sucesivamente (Einarsen, 1996 y 2002), 0,83 y 0,91 (Mikkelsen y Einarsen, 2001 y 2002), extrayéndose 5 factores principales (Einarsen y Raksen, 1997): difamación personal, acoso relacionado con el trabajo, exclusión social, control social y abuso físico). Posteriormente, Einarsen y Hoel (2001) publicaron el NAQ-R con 20 ítems con dos factores principales: predatory bullying y ovrk-related bullying.

En España, el cuestionario CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales;



Fidalgo y Piñuel, 2004) se valida y fiabiliza (0,96 con el método de las dos mitades y 0,97 con el coeficiente Alfa de Cronbach), dividiendo las conductas de acoso en dos dimensiones: una del ámbito de la conducta de acoso (personal o profesional), y otro de la naturaleza de la conducta de acoso (punitiva o coercitiva, versus ninguneo o humillación). En el mismo estudio de validez de criterio se obtuvieron correlaciones significativas con el estrés postraumático (0,48), la depresión (0,29), la intención de abandono (0,39) y con las dimensiones de agotamiento emocional (0,38) y despersonalización afectiva (0,28) del Síndrome de burnout.

En España, García-Izquierdo y col. (2004) validó el NAQ, denominándolo NAQ-RE, calculando un alfa de Cronbach de 0,91. También usaron para evaluar la validez empírica el MBI-GS (Maslach Burnout Inventory- General Survey) de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) en la versión de Salanova y col (2000) entre otros, mostrándose correlaciones altamente significativas ($p < 0.001$) con la subescala de agotamiento emocional.

En nuestro caso siempre hemos utilizado el criterio de que una conducta hostil tenga una frecuencia semanal o diaria en los últimos meses (Björkqvist y col., 1994; Leymann, 1992; Niedl, 1995; O'Moore y col., 2003; Piñuel, 2002; Quine, 2001).

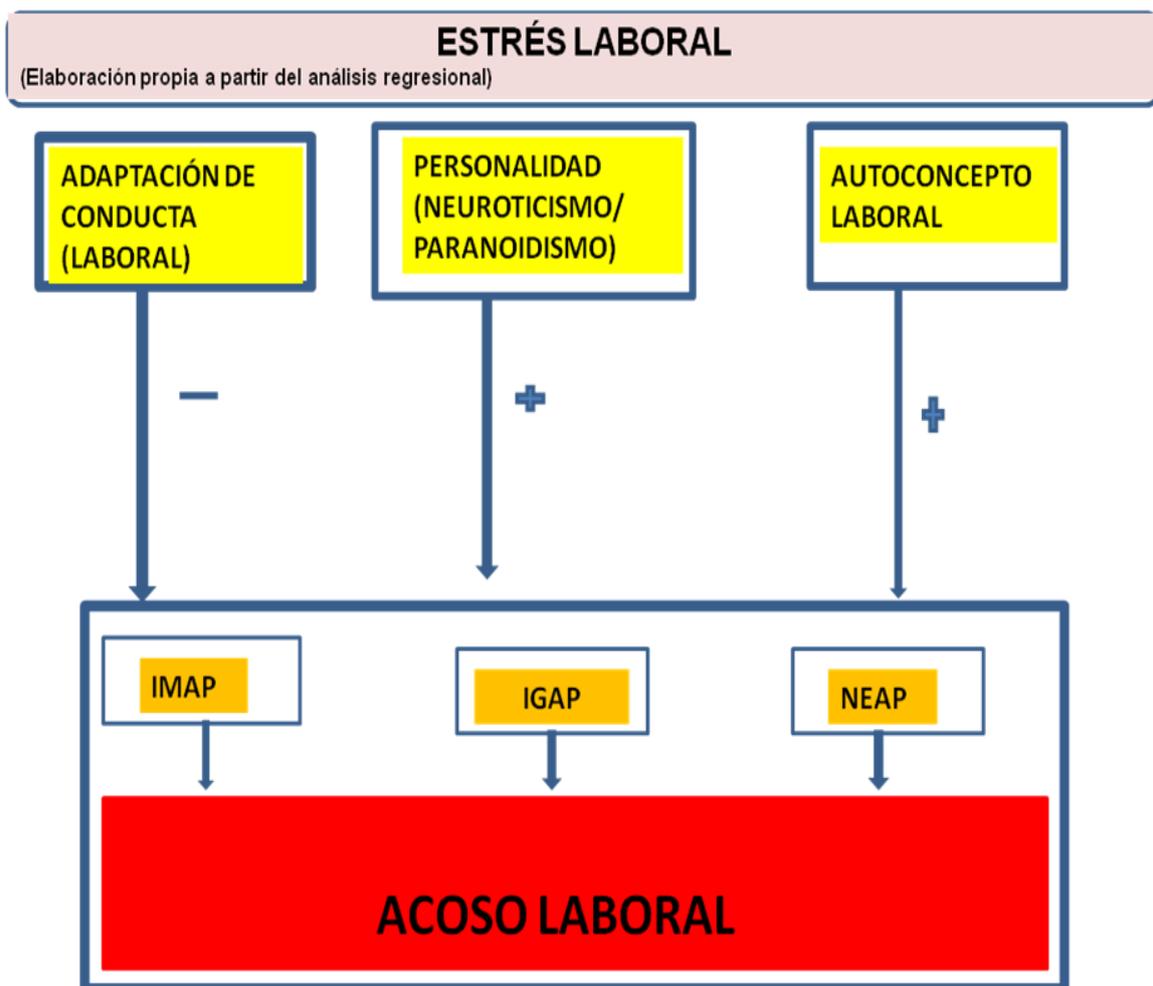
González de Rivera (2002) amplió y adaptó el LIPT añadiendo primero 14 y luego hasta 15 preguntas (total de 59 ítems), cuestionario que hemos utilizado, que luego se refinó hasta 60. De la misma manera se modificaron las posibilidades de respuesta al cuestionario, inicialmente de tipo dicotómico, para que el sujeto pueda modular la valoración de la intensidad con que es afectado por cada una de las estrategias de acoso. Así se consigue una escala tipo Likert que informa de la frecuencia, intensidad de las estrategias de acoso percibidas dentro de un rango, hasta cuatro (conducta experimentada con intensidad máxima).

Hemos utilizado el LIPT en la versión española de González de Rivera y Rodríguez Abuín (2003, 2005), siendo nuestros resultados tal como citamos en los apartados resultados y conclusiones sobre fiabilidad y validez, para el acoso moral estricto de 0,975 de Alfa de Cronbach y una saturación del 77,04%. En estudio propio anterior (2006) fue de 0,976 con una saturación del 78,207%.

Establecido de esta manera, y retomando el hilo conductor de nuestra hipótesis general a estudio, de forma que el modelo que hemos establecido con-



firma por el análisis regresional que la menor puntuación en adaptación laboral y una puntuación elevada en Paranoidismo influye aumentando tanto el IGAP como el NEAP, indicativos respectivamente del Índice global de acoso psicológico como del total del número de estrategias de acoso psicológico que se declaran por los individuos encuestados. Sobre los anteriores (IGAP y NEAP) y además sobre el IMAP (indicativo de la intensidad media de las estrategias de acoso declaradas) podría actuar el autoconcepto laboral. Una vez más la dimensión laboral se relaciona directamente en este caso con el Acoso laboral.





III.3. SOBRE LAS TIPOLOGÍAS Y OTRAS RELACIONES.

En anterior estudio propio (2006) relacionamos con idénticos instrumentos de medida la personalidad en sus dimensiones paranoidismo y control gran significación ($p < 0,01$) sobre el Agotamiento emocional del MBI, y sobre casi todos los componentes del LIPT. Decíamos entonces que la influencia negativa de la falta de Control personal, en relación al Agotamiento emocional, la Limitación de la Comunicación; el Desprestigio Personal y Profesional; Otras conductas potenciadoras del Acoso laboral; y lógicamente los Indicadores globales del LIPT (IGAP, NEAP, e IMAP) podría representar el hecho de que las personalidades más prudentes podrían estar parcialmente protegidas frente al Estrés laboral; mientras que en el caso contrario, las personalidades con comportamientos más paranoides, podrían estar más predispuestas al Síndrome de BurnOut (Agotamiento emocional) y/o a sufrir Acoso laboral (Limitación de la Comunicación; Limitación del Contacto Social; Desprestigio personal; y Profesional; Otras conductas potenciadoras de Acoso; y los indicadores globales del LIPT: IGAP y NEAP) estos últimos con los coeficientes de determinación más elevados del estudio citado. Por otra parte también ya habíamos pergeñado como el autoconcepto laboral, se relacionaba con el acoso laboral (desprestigio profesional); el bajo autoconcepto familiar con respecto a Limitación de la Comunicación, el Desprestigio profesional, otras conductas potenciadoras del acoso laboral presentes en el LIPT, el IGAP, y el NEAP; el bajo Autoconcepto emocional respecto a la limitación de la comunicación, desprestigio profesional, otras conductas potenciadoras del acoso laboral, el IGAP, y el NEAP. También la Adaptación de Conducta Personal afectaba siempre negativa, influenciando la Limitación de la Comunicación, el Desprestigio Profesional, Otras Conductas potenciadoras del Acoso laboral, el IGAP, y el NEAP; la Adaptación familiar influenciaba a la Limitación de la Comunicación, el Desprestigio Profesional, Otras Conductas potenciadoras del Acoso laboral, IGAP, y NEAP; la Adaptación Laboral influencia sobre el Agotamiento emocional; la Despersonalización afectiva; la Limitación de la Comunicación, el Desprestigio Profesional, Otras Conductas potenciadoras del Acoso laboral, IGAP, y NEAP; así como la Adaptación Social influencia sobre la Limitación de la Comunicación, IGAP, e IMAP.



En el presente estudio, y a partir de los altos niveles de acoso laboral en los apartados de limitación de la comunicación, limitación del contacto social, desprestigio profesional y desprestigio personal, hemos construido una variable denominada ACOSO MORAL ESTRICTO, que a su vez, con los altos niveles de desgaste profesional define la variable ESTRÉS LABORAL ESTRICTO. De la misma manera la conjunción de la variable DESGASTE PROFESIONAL unida a la variable ACOSO LABORAL ESTÁNDAR (definida convencionalmente por los criterios convencionales del LIPT) definen a la variable ESTRÉS LABORAL ESTÁNDAR.

Hemos utilizado estas variables para conseguir de alguna manera determinar aquellos factores predisponentes o variables que actúan sobre el desgaste profesional o el acoso laboral con mayor fuerza. En este caso y dadas las condiciones que nos impone la variable solo un 3,1% de los trabajadores podían ser definidos dentro del Estrés laboral estricto, un 22,3% podrían definirse con desgaste o acoso laboral estricto; y hasta un 89,12% llegarían a definirse con desgaste o acoso moral estándar. Ya citamos en el apartado III.1 como Pando criticaba la muy alta prevalencia que aparece con el LIPT teniendo como criterio los niveles convencionales que definen al acoso moral (para nosotros estándar), que en nuestro trabajo supera el 75% de los trabajadores.

Está claro que sobre nuestro nuevo ESTRÉS LABORAL ESTRICTO influirán decisivamente a través de la conformación del constructo DESGASTE PROFESIONAL, el Agotamiento emocional, la Despersonalización afectiva, y el Logro profesional, y confirma esta influencia precisamente la baja relación entre DESGASTE y ACOSO que pueden actuar de forma conjunta, pero no interdependiente.

Pero lo que es aún más interesante es la relación directa y significativa de todas las dimensiones de la PERSONALIDAD sobre el ESTRÉS LABORAL ESTRICTO, de la misma manera que el AUTOCONCEPTO (excepción hecha del familiar) y la ADAPTACIÓN de CONDUCTA (también pero con menos fuerza la familiar). Esto que aparentemente no debiera extrañarnos tiene una incógnita, y es que al formarse dicha variable dicotómica con los individuos que también están incluidos en ACOSO MORAL ESTRICTO, hubieran debido pesar más algunas dimensiones específicas y con una relación demostrada como son las dimensiones laborales del autoconcepto y de la adaptación de conducta y el paranoidismo co-



mo dimensión de la personalidad, que además en el análisis regresional aumentan de forma importante agotamiento emocional y despersonalización afectiva, lo mismo que el logro profesional. La baja puntuación en adaptación laboral y el aumento en los niveles medidos en la dimensión paranoïdismo y en autoconcepto laboral aumentan claramente el IGAP, el IMAP y el NEAP, tal como citamos en el apartado de la discusión donde tratamos el acoso laboral.

Otras relaciones y variables estudiadas no aportan gran cosa. Ni el tabaquismo, ni el género, ya comentado y que se cita en algunos estudios, ni la turnicidad, coincidencia de domicilio laboral y familiar, estado civil, lugar de nacimiento, grupo administrativo de pertenencia, antigüedad en el centro de trabajo o en el mismo puesto de trabajo, y la edad; ofrecieron nada de interés. Todos ellos condicionantes de aparente fácil explicación sociológica y psicológica, y sobre los que no vamos a hacer mayor hincapié a pesar de la riqueza de argumentación a que puede llevarnos (la seguridad comportamental en el caso de pareja estable, la comodidad en la coincidencia de domicilio familiar y laboral, el sentimiento de pertenencia en el caso de las creencias religiosas, la inseguridad en puestos de trabajo de baja remuneración o de mayor dureza, el sentimiento de arraigo en el caso de residencia en el mismo lugar de nacimiento, etc....). Sin embargo, hemos encontrado relaciones muy débiles entre PUESTO DE TRABAJO y LOGRO PROFESIONAL (grupos) y AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos), así como de GRUPO ADMINISTRATIVO de pertenencia y LOGRO PROFESIONAL (grupos).

Por otra parte, y relacionando los casos de ACOSO MORAL ESTRICTO ó ESTÁNDAR con el DESGASTE PROFESIONAL, se obtienen diferencias significativas en el caso del AGOTAMIENTO EMOCIONAL en ambos, y en la DESPERSONALIZACIÓN en el ESTÁNDAR exclusivamente. Esto corrobora lo estudiado por Piñuel en el estudio CISNEROS en que correlacionaba dicho inventario con agotamiento emocional y despersonalización afectiva de forma significativa, además de con una escala de estrés postraumático.

Continuando con el análisis de relaciones, las diferencias fueron significativas entre el personal sanitario (médicos y enfermería) respecto al personal administrativo, en agotamiento emocional y en despersonalización afectiva, a favor del personal sanitario; siendo sin embargo las diferencias muy significativas ($p < 0,001$) a favor del personal sanitario también en cuanto a logro profesional,



cuando en dicho sentido lógico de tener mayor desgaste profesional el personal sanitario también debieran puntuar menos en la dimensión logro profesional. Está claro que el trabajo en sí mismo del personal sanitario y los elementos vocacionales parecen jugar una baza a favor del personal sanitario en este caso.

En cuanto a la FIJEZA en el puesto de trabajo, existe una relación significativa respecto al ESTRÉS LABORAL ESTÁNDAR, y no respecto al ESTRICTO, lo que en nuestra opinión debe achacarse al mayor número de elementos muestrales en el ESTÁNDAR, sin embargo, no aparece la FIJEZA en ninguna de las otras relaciones estadísticas, por lo que no deberíamos concluir nada al respecto, y en un enfoque de relaciones humanas, podrían ser motivadoras tanto la fijeza por su logro, como la no fijeza por el estímulo para dicho logro. Hemos de recordar que aproximadamente la muestra está compuesta casi en su mitad por fijos y no fijos.

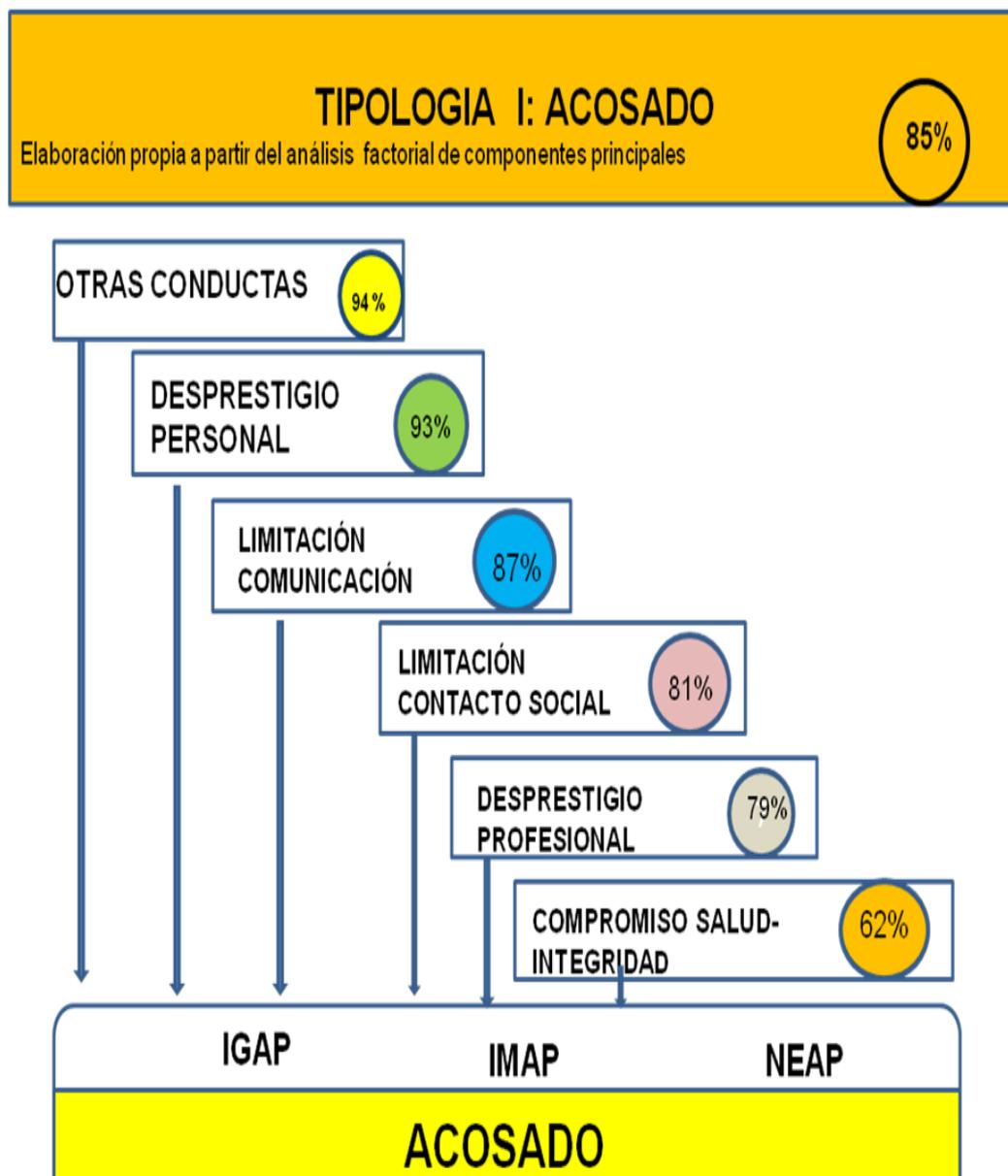
Existe una relación muy significativa entre CENTRO DE TRABAJO con ACOSO MORAL ESTRICTO y ESTRÉS LABORAL ESTRICTO, pero no con DESGASTE. Dicha relación se establece con el centro de mayor número de trabajadores, el centro hospitalario. Puede ser explicable por la mayor carga de trabajo, responsabilidades, conflictos, y otros estresores, pero no se relaciona directamente, con ninguno de los factores principales que estudiamos (autoconcepto, adaptación de conducta y/o personalidad), aunque pudiera relacionarse con un mayor número de trabajadores cuya tipología se encuadrara en el tipo I, tipología que a continuación describiremos, y a continuación el resto de las mismas.

Efectivamente en la segunda hipótesis en su apartado final, nos propusimos la confirmación de la existencia de diferentes tipologías, que hemos acabado definiendo en 5 tipologías específicas dimensionadas desde el análisis factorial.



TIPOLOGÍA I

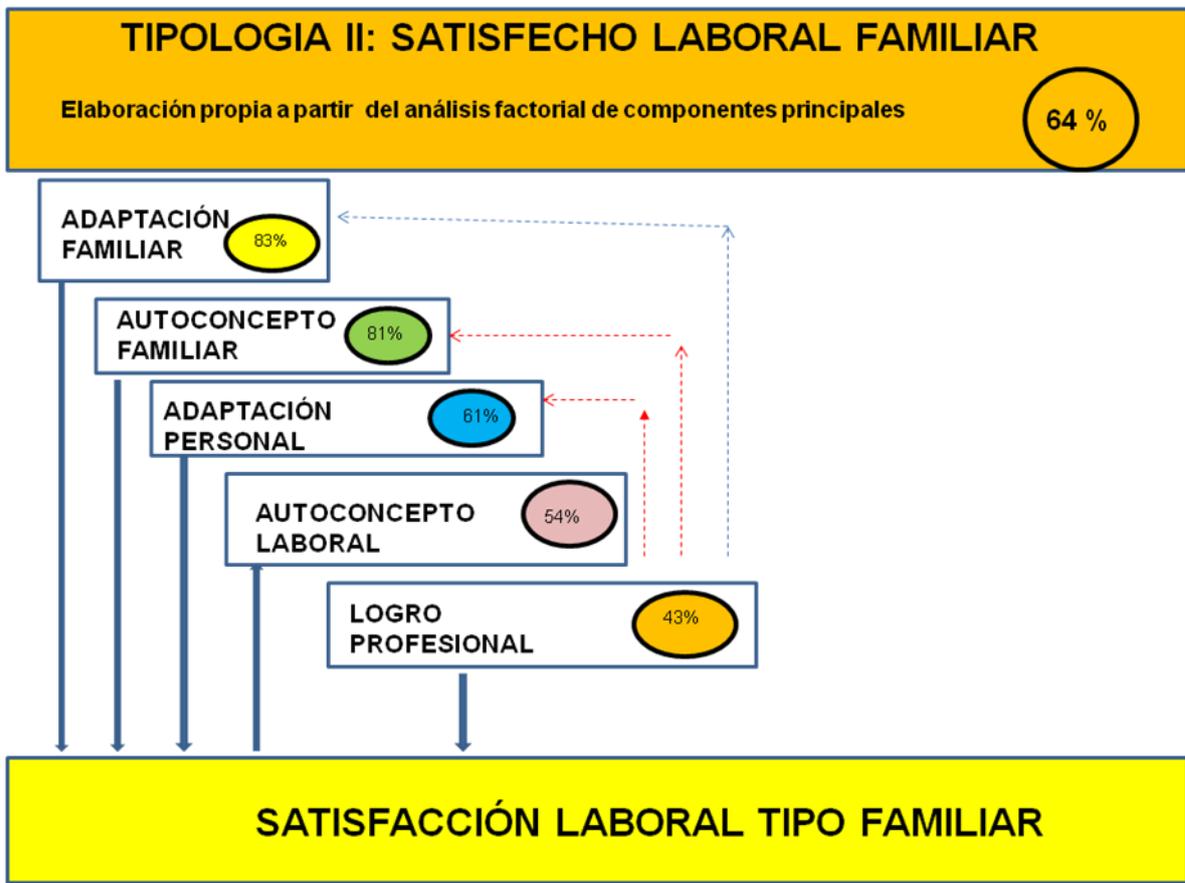
En cuanto a la primera de ellas, con el peso más importante (85%) es casi equivalente a la escal E5 de Acoso moral estricto. Coincidiendo plenamente con las dimensiones que la conforman: limitación de la comunicación, limitación del contacto social, desprestigio personal y profesional, compromiso salud-integridad y otras conductas de acoso psicológico incluidas en el LIPT, siendo casi equivalente al propio IGAP, en un 98%. Define pues una tipología individualizada con gran fuerza. A continuación adjuntamos el modelo gráfico de gran simplicidad.





TIPOLOGÍA II

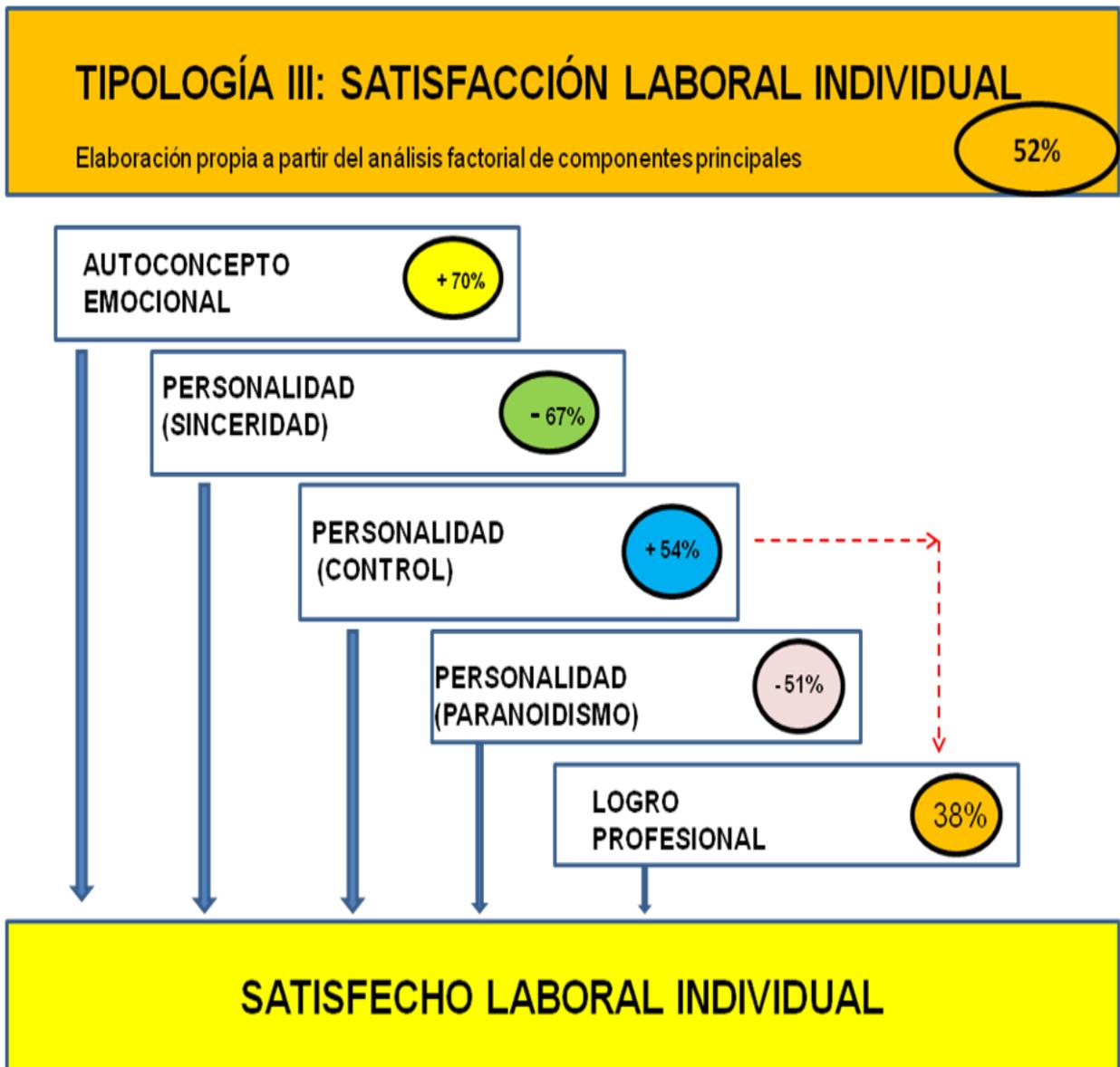
Una segunda tipología con un peso del 64% se corresponde con una tipología individual, en la que el logro profesional, el autoconcepto laboral y familiar, así como la adaptación personal y familiar se conjuntan definiendo a un individuo en general satisfecho en su trabajo por su logro profesional y que suma componentes familiares y laborales de adecuada adaptación. Es pues, alguien que genuinamente se ha adaptado al trabajo, se siente en gran parte realizado y lo traduce desde su satisfacción a nivel familiar también.





TIPOLOGÍA III

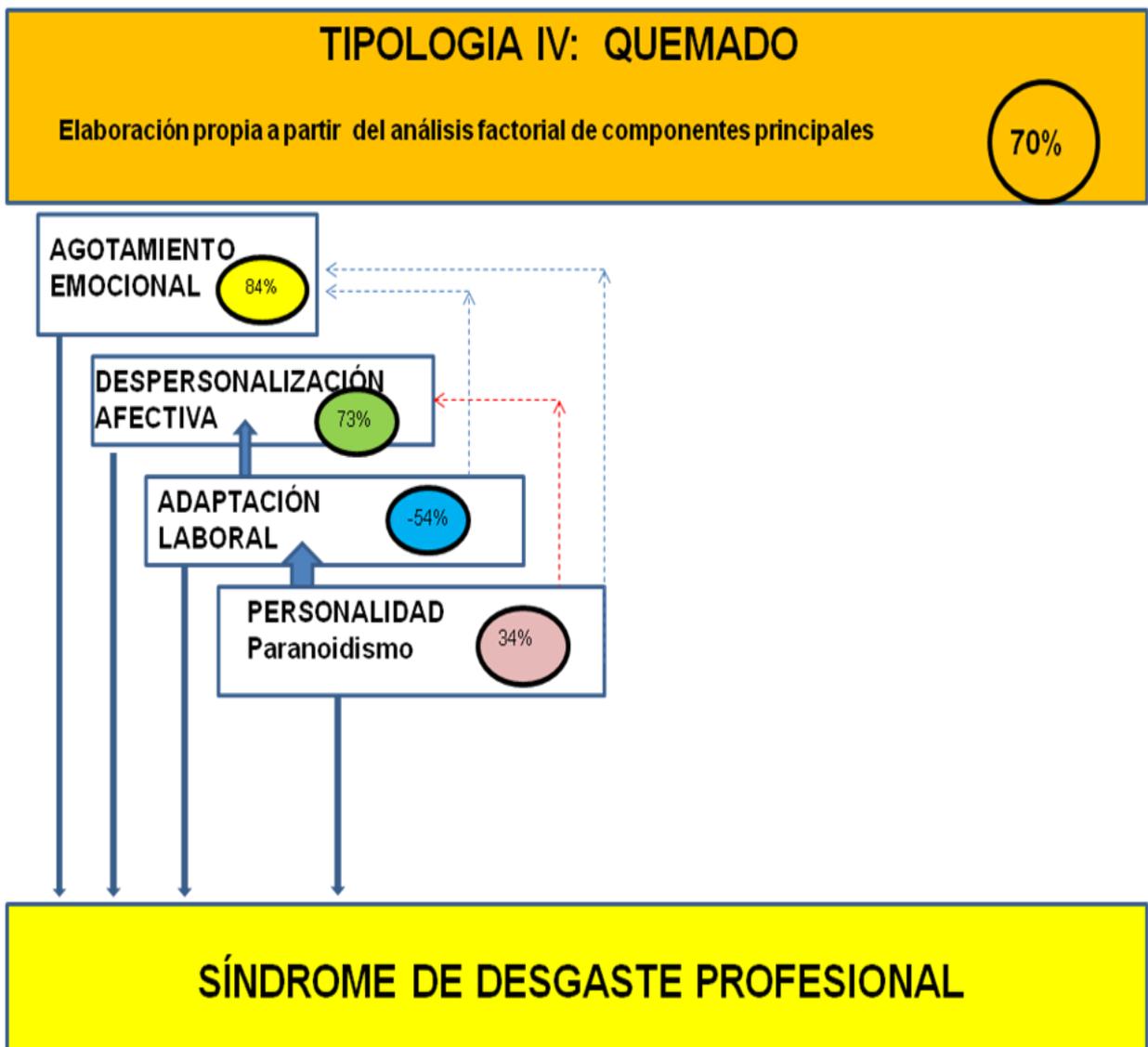
Una tercera tipología (52%) puede definirse como la de SATISFACCIÓN LABORAL INDIVIDUAL, en la misma el peso global explica un 52% y se compone de Autoconcepto emocional y en el resto por tres componentes de la personalidad (sinceridad, paranoidismo y control). Es pues, una tipología francamente individualista, en incluso intimista, pues no parece que nada le aporte lo que no sea en sí mismo o sienta y piense sobre sí mismo. Compensa esa individualidad con el Logro profesional, al que de una u otra forma parece que pudiera dedicar sus principales vivencias.





TIPOLOGÍA IV

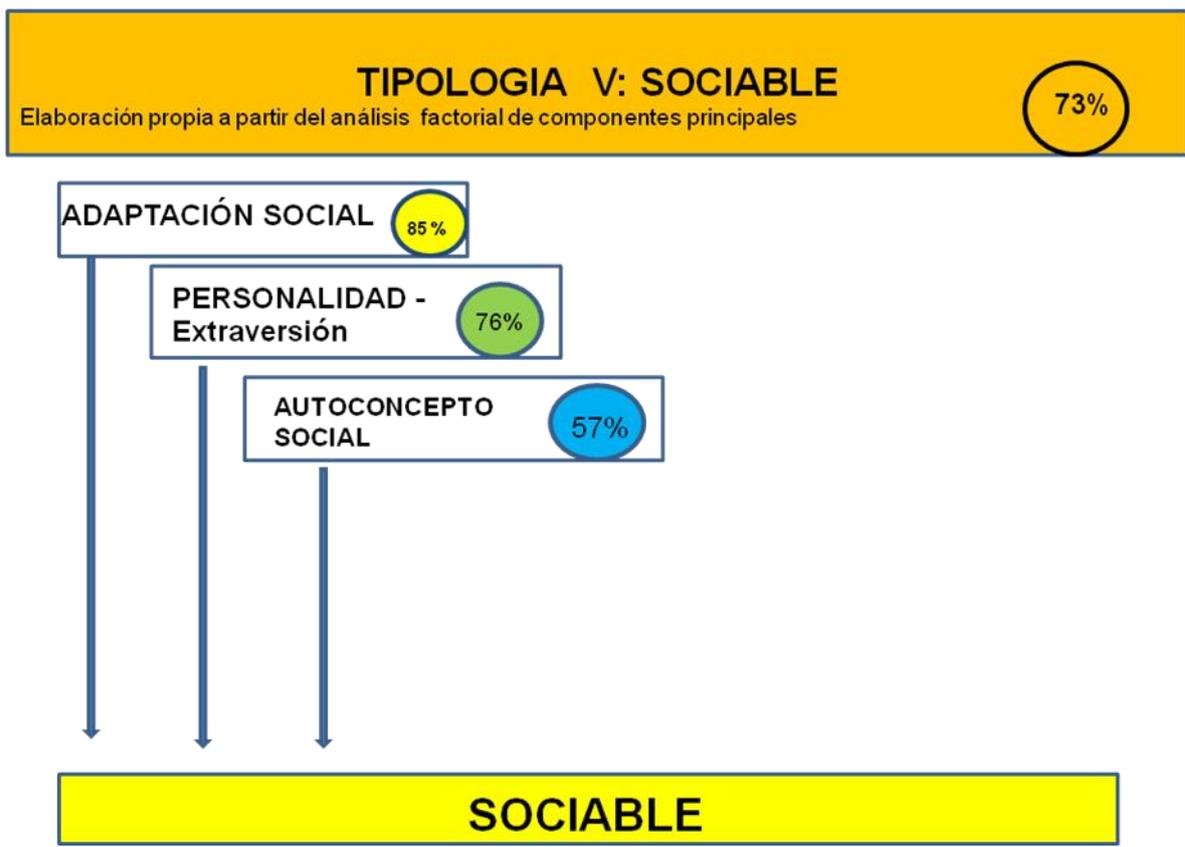
Una cuarta tipología, tercera de peso explicativo (70%) define al trabajador “quemado”, es el genuino y por excelencia individuo con SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL. Se compone como no podía ser de otra manera de Agotamiento emocional y Despersonalización afectiva de modo predominante, teniendo como acompañantes a la Adaptación laboral y a la dimensión del Paranoidismo de la Personalidad.





TIPOLOGÍA V

Por último, una quinta tipología (segunda en peso explicativo, con el 73%) se configura en las antípodas de la tipología II, es el SOCIABLE por naturaleza. Sus elementos principales y predominantes son la Adaptación Social y la Extraversión de la Personalidad, rematando con el Autoconcepto Social. Se corresponde al individuo que ante todo valora su sociabilidad y su pertenencia al entorno ante todo, no entrando en consideración elemento laboral alguno, ni siquiera el logro profesional como consecuencia de los efectos de la adaptación o el autoconcepto.





III. 4. SOBRE ALGUNOS PARÁMETROS BIOLÓGICOS.

Ader y Cohen, 1993; Bayés y Borràs, 1996; Bonet y Luchina, 1998; Borràs, 1995; Peiró y Salvador, 1993; han relacionado el estrés y el sistema inmunológico. El estrés podría producir a nivel general un efecto inhibitorio de las respuestas del sistema inmune. Como ejemplo, se han estudiado diferentes tipos de situaciones estresoras como pueden ser el duelo, el divorcio, situaciones de exámenes, catástrofes, intervenciones quirúrgicas, cuidadores de enfermedades crónicas, entre otras.

Bonet y Luchina, 1998; Gil Roales-Nieto y López, 2001; Trujillo, Oviedo-Joekes y Vargas, 2001 han encontrado que la capacidad proliferativa de los linfocitos T y B disminuyen al igual que el porcentaje y actividad de las *Natural Killers* y la producción de diferentes interleucinas, mientras que los anticuerpos del virus latente del herpes se elevan. Todo ello podría hacer al individuo más vulnerable a procesos infecciosos o provocar alteraciones autoinmunes. En cuanto a los parámetros sanguíneos de interés en nuestro estudio, como es la Proteína C Reactiva, hemos obtenido una relación significativa entre la presencia de Desgaste profesional y su elevación. Toker (2005) refiere que las mujeres que experimentan el síndrome de BurnOut o de Acoso laboral, y los hombres que sufren Depresión tienen niveles elevados de dos biomarcadores de la inflamación, Fibrinógeno y Proteína C-reactiva, que han sido asociados en numerosos estudios con un mayor riesgo de futura enfermedad cardiovascular e ictus, además de los factores de riesgo convencionales como los lípidos en sangre y la glucosa. Para llegar a esta conclusión, estudiaron los marcadores de la inflamación en sangre y los niveles de desgaste laboral, depresión y ansiedad en 630 mujeres trabajadoras sanas y 933 hombres trabajadores. Las mujeres del estudio que obtenían mayores puntuaciones en los índices de acoso laboral tuvieron un 1,6 veces más riesgo de tener un nivel elevado de proteína C-reactiva y elevados niveles de fibrinógeno en comparación con sus colegas sin "burnout". Mientras, los hombres del estudio con puntuaciones más elevadas en índices de depresión tuvieron 3,15 veces más riesgo de tener un nivel elevado de proteína C-reactiva y niveles elevados de fibrinógeno en comparación con los hombres no deprimidos. Estos resultados sugieren que las mujeres con "burnout" y los hombres deprimidos se encuentran bajo un mayor riesgo de enfermedades asociadas a procesos inflamatorios. Todos estos vínculos



se obtuvieron después de tener en cuenta factores fisiológicos bien conocidos por estar asociados con los niveles de la proteína C-reactiva y el fibrinógeno. En nuestro estudio, ni la Glucemia, ni el fibrinógeno, ni el nivel total de leucocitos, ni la VSG, ni las plaquetas, ni el factor reumatoide, ni el LDL-Colesterol tuvieron relación significativa alguna. Excepción hecha del Índice de Castelli respecto a la nueva variable Acoso moral estricto, en que la significación fue de $p < 0,04$.

Para finalizar hemos de hacer mención enumerando nuestras aportaciones genuinas realizadas:

1.- Un modelo de influencia de personalidad, adaptación de conducta y autoconcepto, no descrito.

2.- Unas tipologías novedosas en base al cuestionario de estudio y sus escalas, de utilidad en la clínica laboral.

3.- Una nueva variable medible en dos formas, el ESTRÉS LABORAL Estricto y ESTÁNDAR, así como el ACOSO LABORAL Estricto, más coincidente con la realidad.



ANEXO



Tabla 52. Estadísticos descriptivos de las variables principales (63).

Estadísticos descriptivos	N		Media	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos				
3. Descr - Centro de trabajo	193	0	1,73	1,47	1	7
4. Descr - Edad	192	1	42,26	8,26	22	65
4g. Descr - Edad (grupos).	192	1	2,46	1,13	1	4
5. Descr - Género	193	0	1,67	0,47	1	2
6. Descr - Estado Civil	192	1	1,92	0,66	1	5
7. Descr - Lugar de nacimiento	193	0	1,70	1,10	1	5
8. Descr - Nacionalidad	193	0	1,01	0,07	1	2
9. Descr - Religión	193	0	2,16	0,86	1	6
10. Descr - Puesto de Trabajo	192	1	3,27	1,96	1	8
11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo	193	0	1,63	0,74	1	3
12. Descr - Turnicidad	193	0	1,48	0,50	1	2
13. Descr - Grupo Administrativo	193	0	2,91	1,33	1	8
14. Descr - Coinciden domicilio laboral y familiar	193	0	1,35	0,48	1	2
15. Descr - Antigüedad global	190	3	14,04	8,75	1	49
15g. Descr - Antigüedad global (grupos).	190	3	1,98	0,83	1	3
16. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo	188	5	7,71	7,04	1	40
16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)	188	5	1,97	0,81	1	3
52. Gral. E2 - ¿Es fumador?	192	1	1,68	0,47	1	2
53. Gral. E2 - Número de Cigarrillos al día	192	1	3,89	7,27	0	40
53g. Gral. E2 - Número de Cigarrillos al día (grupos).	192	1	1,57	0,87	1	3
114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL	193	0	21,73	9,82	9,00	45,00
114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos).	193	0	1,78	0,84	1,00	3,00
115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA	193	0	8,26	3,98	5,00	25,00
115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos).	193	0	1,88	0,89	1,00	3,00
116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL	193	0	26,85	8,91	8,00	40,00
116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos).	193	0	1,35	0,59	1,00	3,00
501. Desgaste profesional (s/n)	193	0	0,17	0,38	0,00	1,00
128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN	193	0	17,40	8,04	11,00	45,00
128g. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN (grupos).	193	0	1,94	0,73	1,00	3,00
134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL	193	0	6,22	3,05	5,00	23,00
134g. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL (grupos).	193	0	1,19	0,39	1,00	2,00
150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL	193	0	19,77	8,88	15,00	64,00
150g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL (grupos).	193	0	1,72	0,82	1,00	3,00
158g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	193	0	1,66	0,85	1,00	3,00
158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL	193	0	9,57	4,26	7,00	26,00
166. LIPT E5 - COMPROMISO SALUD-INTEGRIDAD	193	0	7,93	2,97	7,00	32,00
181. LIPT E5 - OTRAS CONDUCTAS	193	0	19,32	9,90	14,00	64,00
182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL	193	0	80,21	33,09	59,00	243,00



183. LIPT E5 - IGAP	193	0	1,36	0,56	1,00	4,12
184. LIPT E5 - NEAP	193	0	9,97	12,79	0,00	59,00
185. LIPT E5 - IMAP	147	46	1,77	0,76	0,80	4,00
502. Acoso moral estricto (s/n).	193	0	0,11	0,32	0,00	1,00
218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN	193	0	24,48	4,40	14,00	40,00
219. Pers E6 - PARANOIDISMO	193	0	20,62	5,63	8,00	38,00
220. Pers E6 - CONTROL	193	0	28,83	4,73	16,00	40,00
221. Pers E6 - SINCERIDAD	193	0	18,59	4,13	10,00	30,00
258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL	193	0	39,31	5,06	28,00	51,00
259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL	193	0	23,73	3,72	15,00	30,00
260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR	193	0	30,82	3,35	15,00	35,00
261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL	193	0	38,07	5,81	22,00	52,00
385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL	193	0	118,04	14,33	69,00	148,00
386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR	193	0	127,18	15,44	60,00	147,00
387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL	193	0	116,44	19,84	49,00	160,00
388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL	193	0	91,40	14,25	49,00	125,00
395. Anl - Leucocitos Glóbulos blancos (miles).	147	46	6,78	1,63	3,20	12,20
401. Anl - Plaquetas (miles).	147	46	275,21	70,13	160,00	549,00
403. Anl - VSG Velocidad Sedimentación globular (mm/h).	29	164	16,52	14,77	0,00	62,00
408. Anl - Fibrinógeno (mg/dL).	128	65	361,95	70,86	222,00	601,00
409. Anl - Glucemia (mg/dL).	146	47	94,94	16,51	65,00	199,00
421. Anl - Proteína C reactiva (mg/dL).	132	61	0,61	0,74	0,00	6,60
422. Anl - Factor Reumatoide (UI/mL).	117	76	6,09	8,07	0,00	87,00
435. Anl - LDLCOL (mg/dL).	122	71	118,16	26,43	44,80	193,00
436. Anl - CASTELLI Ratio (Col Tot/Hal Col).	136	57	3,80	1,26	1,85	8,35

Número de casos (válidos y perdidos), media, desviación típica, mínimo y máximo en sucesivas columnas. Estos valores nos servirán de referencia en futuros análisis. El valor N es de 193 o un valor cercano en la mayoría de variables, excepto para los valores analíticos, mucho menor, debido a que no todos los voluntarios aceptaron hacerse estas determinaciones.

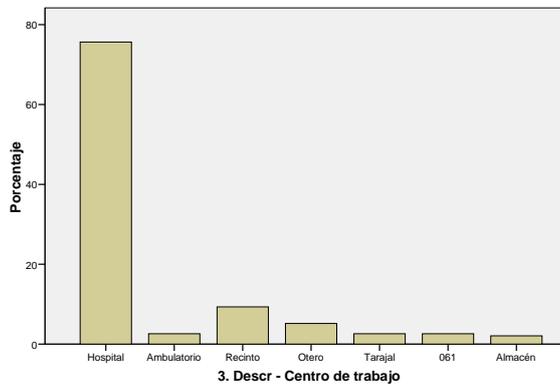


Tabla 53. Tablas de frecuencia y gráficos de barras de las variables principales (63).

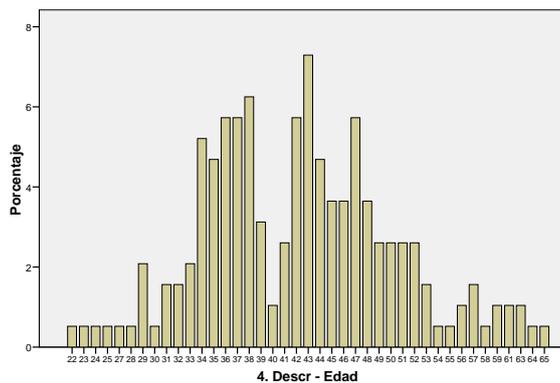
3. Descr - Centro de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hospital	146	75,6	75,6	75,6
	Ambulatorio	5	2,6	2,6	78,2
	Recinto	18	9,3	9,3	87,6
	Otero	10	5,2	5,2	92,7
	Tarajal	5	2,6	2,6	95,3
	061	5	2,6	2,6	97,9
	Almacén	4	2,1	2,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

3. Descr - Centro de trabajo



4. Descr - Edad

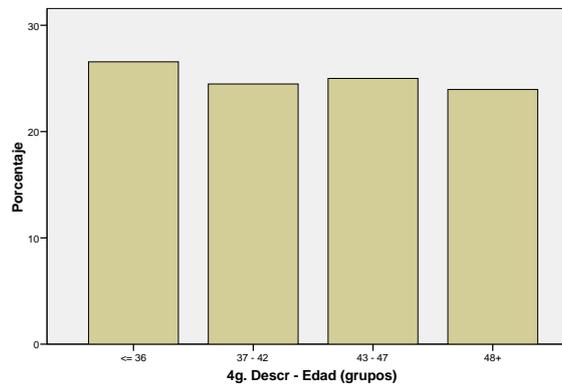




4g. Descr - Edad (grupos)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 36	51	26,4	26,6	26,6
	37 - 42	47	24,4	24,5	51,0
	43 - 47	48	24,9	25,0	76,0
	48+	46	23,8	24,0	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	100,0		

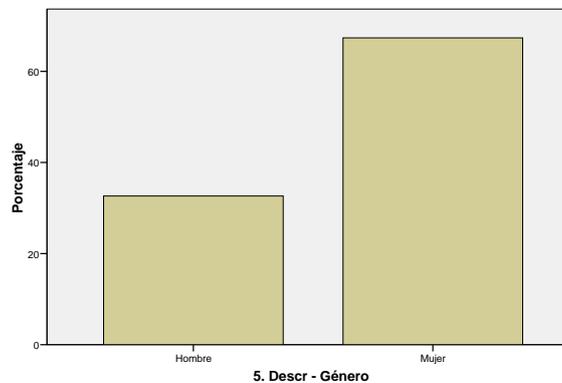
4g. Descr - Edad (grupos)



5. Descr - Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	63	32,6	32,6	32,6
	Mujer	130	67,4	67,4	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

5. Descr - Género

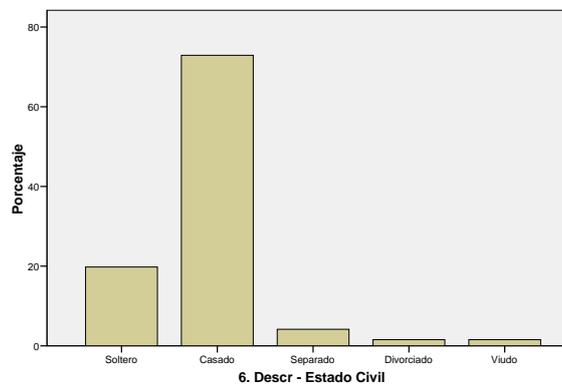




6. Descr - Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero	38	19,7	19,8	19,8
	Casado	140	72,5	72,9	92,7
	Separado	8	4,1	4,2	96,9
	Divorciado	3	1,6	1,6	98,4
	Viudo	3	1,6	1,6	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	100,0		

6. Descr - Estado Civil

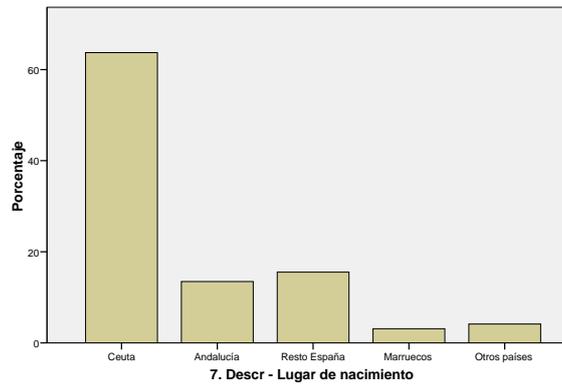


7. Descr - Lugar de nacimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ceuta	123	63,7	63,7	63,7
	Andalucía	26	13,5	13,5	77,2
	Resto España	30	15,5	15,5	92,7
	Marruecos	6	3,1	3,1	95,9
	Otros países	8	4,1	4,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	



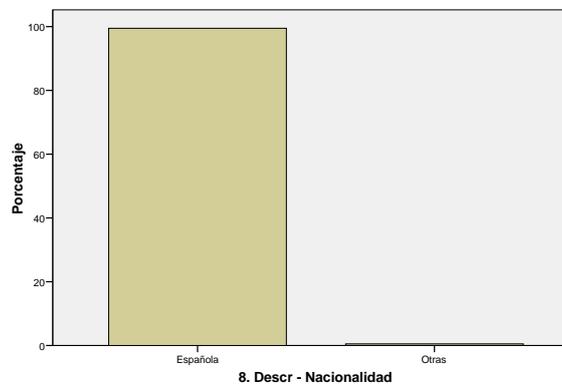
7. Descr - Lugar de nacimiento



8. Descr - Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	192	99,5	99,5	99,5
	Otras	1	,5	,5	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

8. Descr - Nacionalidad

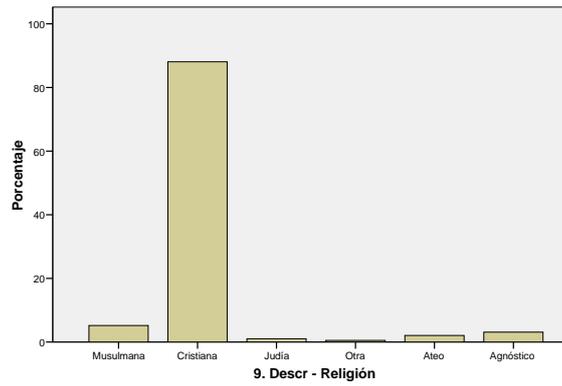


9. Descr - Religión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Musulmana	10	5,2	5,2	5,2
	Cristiana	170	88,1	88,1	93,3
	Judía	2	1,0	1,0	94,3
	Otra	1	,5	,5	94,8
	Ateo	4	2,1	2,1	96,9
	Agnóstico	6	3,1	3,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	



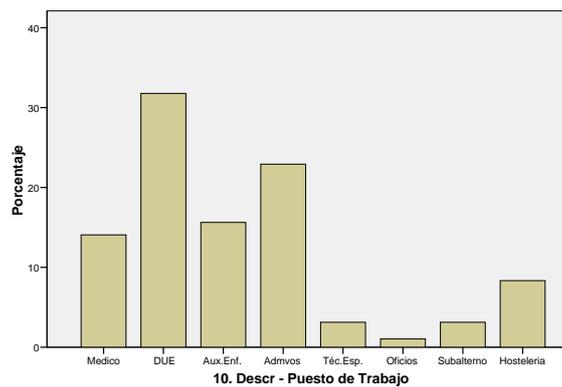
9. Descr - Religión



10. Descr - Puesto de Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medico	27	14,0	14,1	14,1
	DUE	61	31,6	31,8	45,8
	Aux.Enf.	30	15,5	15,6	61,5
	Admvos	44	22,8	22,9	84,4
	Téc.Esp.	6	3,1	3,1	87,5
	Oficios	2	1,0	1,0	88,5
	Subalterno	6	3,1	3,1	91,7
	Hosteleria	16	8,3	8,3	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	100,0		

10. Descr - Puesto de Trabajo

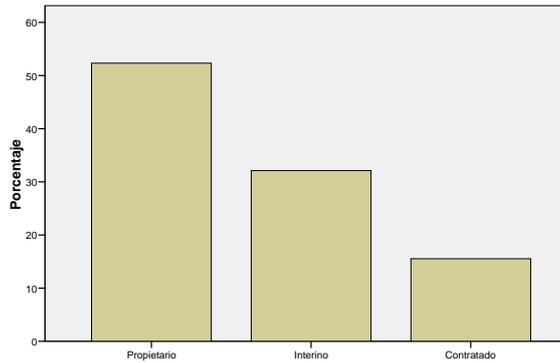




11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Propietario	101	52,3	52,3	52,3
	Interino	62	32,1	32,1	84,5
	Contratado	30	15,5	15,5	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

11. Descr - Fijeza en el puesto de trabajo



12. Descr - Turnicidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	100	51,8	51,8	51,8
	No	93	48,2	48,2	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

12. Descr - Turnicidad

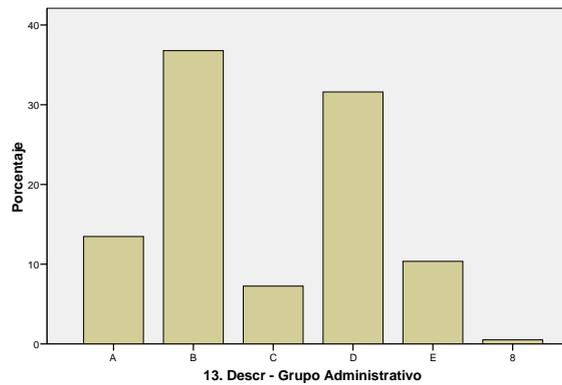




13. Descr - Grupo Administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A	26	13,5	13,5	13,5
	B	71	36,8	36,8	50,3
	C	14	7,3	7,3	57,5
	D	61	31,6	31,6	89,1
	E	20	10,4	10,4	99,5
	8	1	,5	,5	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

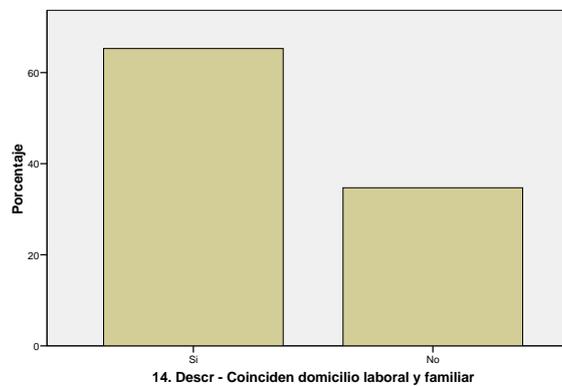
13. Descr - Grupo Administrativo



14. Descr - Coinciden domicilio laboral y familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	126	65,3	65,3	65,3
	No	67	34,7	34,7	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

14. Descr - Coinciden domicilio laboral y familiar



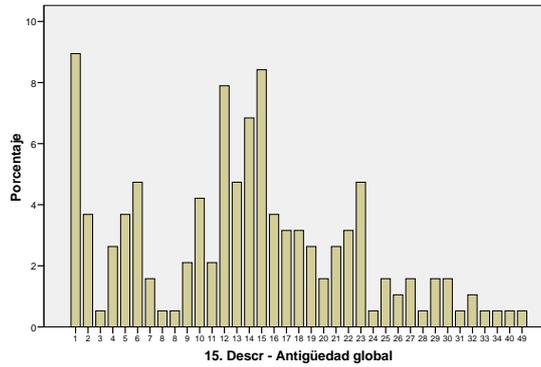


15. Descr - Antigüedad global

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	17	8,8	8,9	8,9
	2	7	3,6	3,7	12,6
	3	1	,5	,5	13,2
	4	5	2,6	2,6	15,8
	5	7	3,6	3,7	19,5
	6	9	4,7	4,7	24,2
	7	3	1,6	1,6	25,8
	8	1	,5	,5	26,3
	8	1	,5	,5	26,8
	9	4	2,1	2,1	28,9
	10	8	4,1	4,2	33,2
	11	4	2,1	2,1	35,3
	12	15	7,8	7,9	43,2
	13	9	4,7	4,7	47,9
	14	13	6,7	6,8	54,7
	15	16	8,3	8,4	63,2
	16	7	3,6	3,7	66,8
	17	6	3,1	3,2	70,0
	18	6	3,1	3,2	73,2
	19	5	2,6	2,6	75,8
	20	3	1,6	1,6	77,4
	21	5	2,6	2,6	80,0
	22	6	3,1	3,2	83,2
	23	9	4,7	4,7	87,9
	24	1	,5	,5	88,4
	25	3	1,6	1,6	90,0
	26	2	1,0	1,1	91,1
	27	3	1,6	1,6	92,6
	28	1	,5	,5	93,2
	29	3	1,6	1,6	94,7
	30	3	1,6	1,6	96,3
	31	1	,5	,5	96,8
	32	2	1,0	1,1	97,9
	33	1	,5	,5	98,4
	34	1	,5	,5	98,9
	40	1	,5	,5	99,5
	49	1	,5	,5	100,0
	Total	190	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,6		
Total		193	100,0		



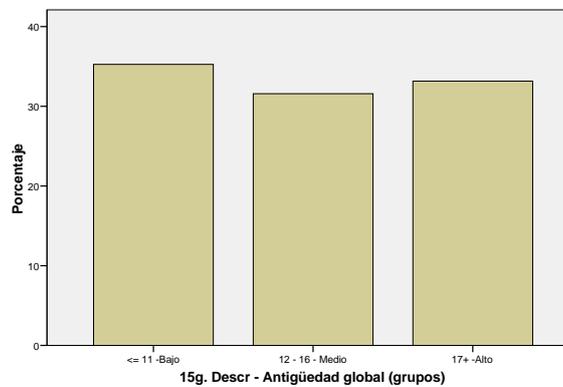
15. Descr - Antigüedad global



15g. Descr - Antigüedad global (grupos)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 11 -Bajo	67	34,7	35,3	35,3
	12 - 16 - Medio	60	31,1	31,6	66,8
	17+ -Alto	63	32,6	33,2	100,0
	Total	190	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,6		
Total		193	100,0		

15g. Descr - Antigüedad global (grupos)

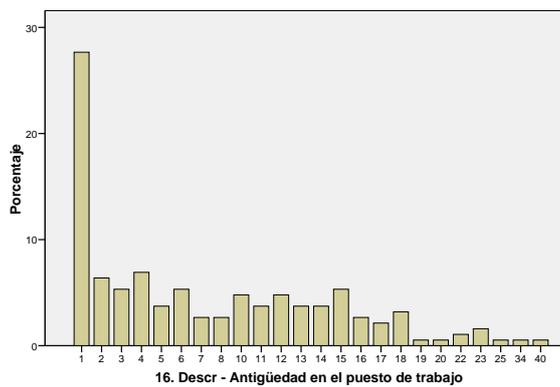




16. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	52	26,9	27,7	27,7
	2	12	6,2	6,4	34,0
	3	10	5,2	5,3	39,4
	4	13	6,7	6,9	46,3
	5	7	3,6	3,7	50,0
	6	10	5,2	5,3	55,3
	7	5	2,6	2,7	58,0
	8	5	2,6	2,7	60,6
	10	9	4,7	4,8	65,4
	11	7	3,6	3,7	69,1
	12	9	4,7	4,8	73,9
	13	7	3,6	3,7	77,7
	14	7	3,6	3,7	81,4
	15	10	5,2	5,3	86,7
	16	5	2,6	2,7	89,4
	17	4	2,1	2,1	91,5
	18	6	3,1	3,2	94,7
	19	1	,5	,5	95,2
	20	1	,5	,5	95,7
	22	2	1,0	1,1	96,8
	23	3	1,6	1,6	98,4
	25	1	,5	,5	98,9
	34	1	,5	,5	99,5
	40	1	,5	,5	100,0
	Total	188	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,6		
Total		193	100,0		

16. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo

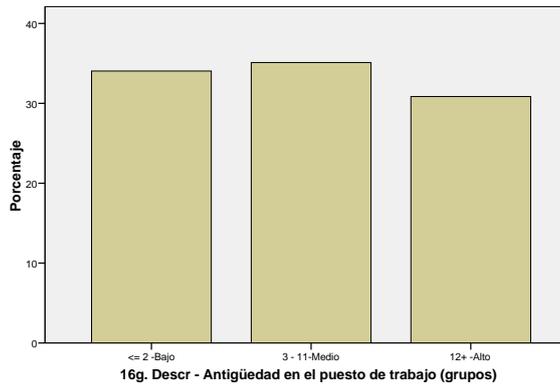




16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 2 -Bajo	64	33,2	34,0	34,0
	3 - 11-Medio	66	34,2	35,1	69,1
	12+ -Alto	58	30,1	30,9	100,0
	Total	188	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,6		
Total		193	100,0		

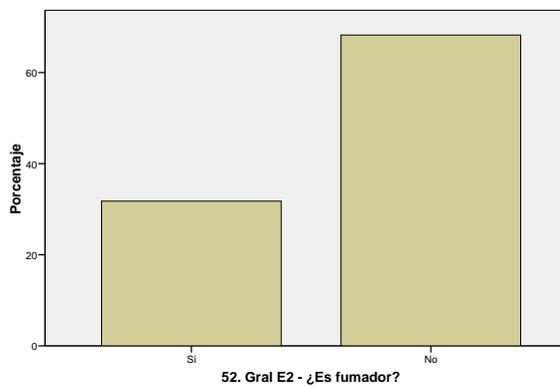
16g. Descr - Antigüedad en el puesto de trabajo (grupos)



52. Gral E2 - ¿Es fumador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	61	31,6	31,8	31,8
	No	131	67,9	68,2	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	100,0		

52. Gral E2 - ¿Es fumador?

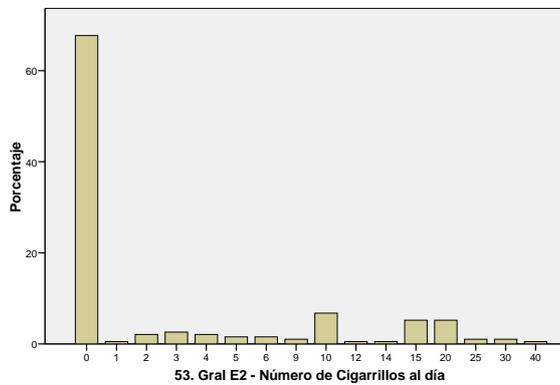




53. Gral E2 - Número de Cigarrillos al día

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	130	67,4	67,7	67,7
	1	1	,5	,5	68,2
	2	4	2,1	2,1	70,3
	3	5	2,6	2,6	72,9
	4	4	2,1	2,1	75,0
	5	3	1,6	1,6	76,6
	6	3	1,6	1,6	78,1
	9	2	1,0	1,0	79,2
	10	13	6,7	6,8	85,9
	12	1	,5	,5	86,5
	14	1	,5	,5	87,0
	15	10	5,2	5,2	92,2
	20	10	5,2	5,2	97,4
	25	2	1,0	1,0	98,4
	30	2	1,0	1,0	99,5
	40	1	,5	,5	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	100,0		

53. Gral E2 - Número de Cigarrillos al día

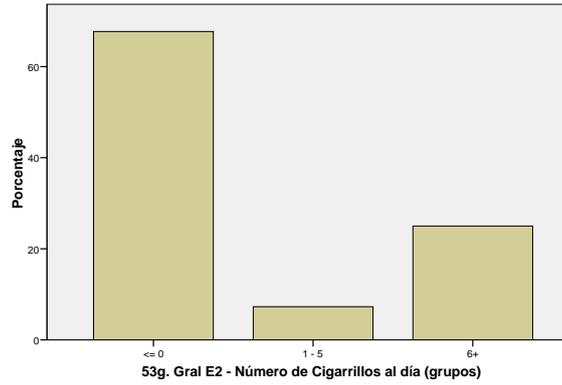


53g. Gral E2 - Número de Cigarrillos al día (grupos)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 0	130	67,4	67,7	67,7
	1 - 5	14	7,3	7,3	75,0
	6+	48	24,9	25,0	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	100,0		



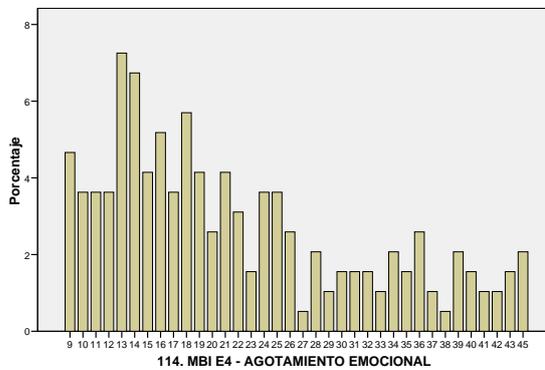
53g. Gral E2 - Número de Cigarrillos al día (grupos)



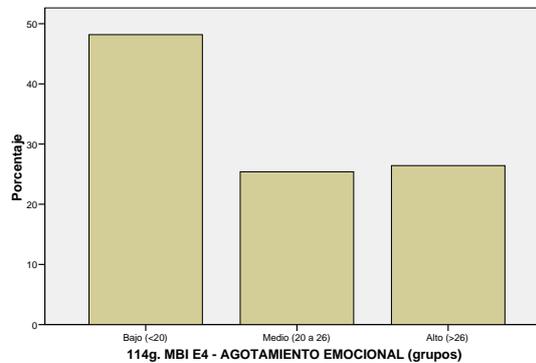
114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo (<19).	93	48,2	48,2	48,2
	Medio (19 a 26).	49	25,4	25,4	73,6
	Alto (>26).	51	26,4	26,4	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

114. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL



114g. MBI E4 - AGOTAMIENTO EMOCIONAL (grupos)

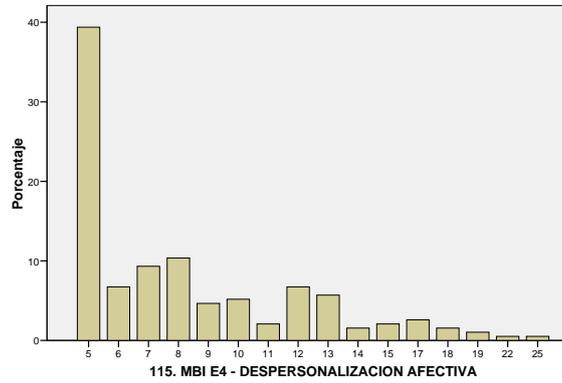


115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos).

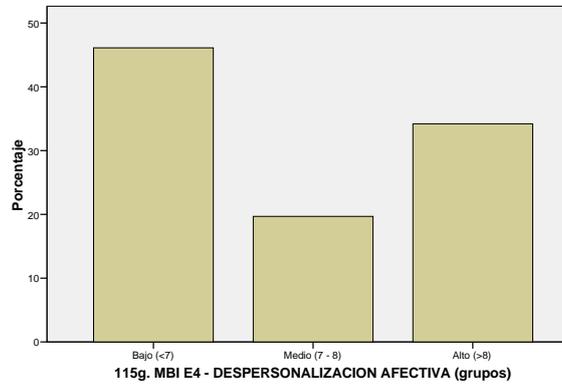
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo (<7).	89	46,1	46,1	46,1
	Medio (7 - 8).	38	19,7	19,7	65,8
	Alto (>8).	66	34,2	34,2	100,0
	Total	193	100,0	100,0	



115. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA



115g. MBI E4 - DESPERSONALIZACION AFECTIVA (grupos)

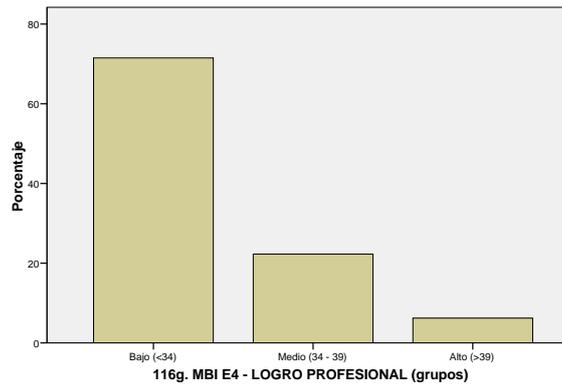


116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos).

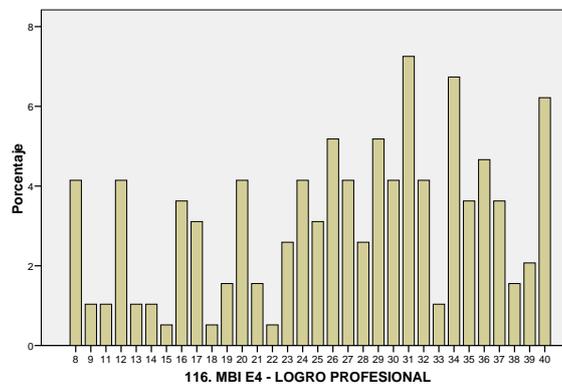
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo (<34).	138	71,5	71,5	71,5
	Medio (34 - 39).	43	22,3	22,3	93,8
	Alto (>39).	12	6,2	6,2	100,0
	Total	193	100,0	100,0	



116g. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL (grupos)



116. MBI E4 - LOGRO PROFESIONAL

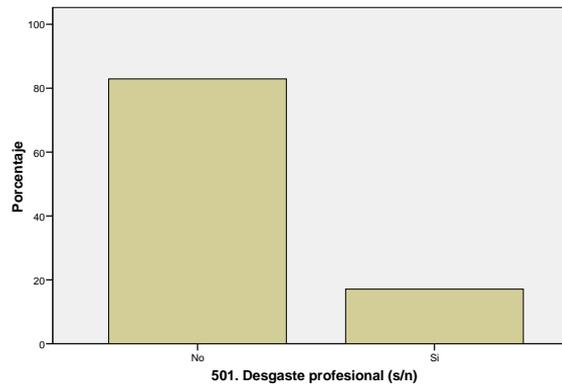


501. Desgaste profesional (s/n).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	160	82,9	82,9	82,9
	Si	33	17,1	17,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

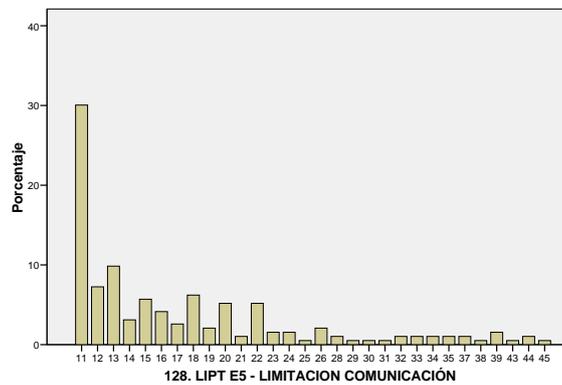


501. Desgaste profesional (s/n)



128g. LIPT E5 - LIMITACIÓN COMUNICACIÓN (grupos).

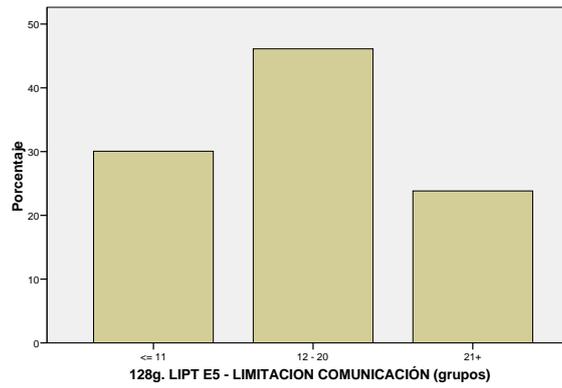
128. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN



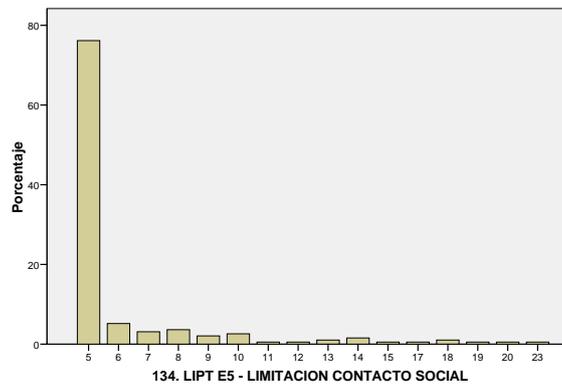
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 11	58	30,1	30,1	30,1
	12 - 20	89	46,1	46,1	76,2
	21+	46	23,8	23,8	100,0
	Total	193	100,0	100,0	



128g. LIPT E5 - LIMITACION COMUNICACIÓN (grupos)



134. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL

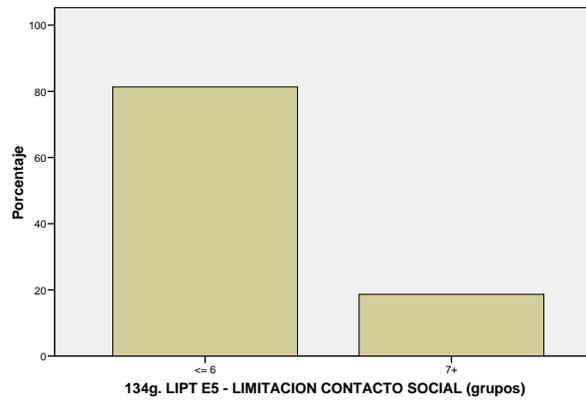


134g. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL (grupos).

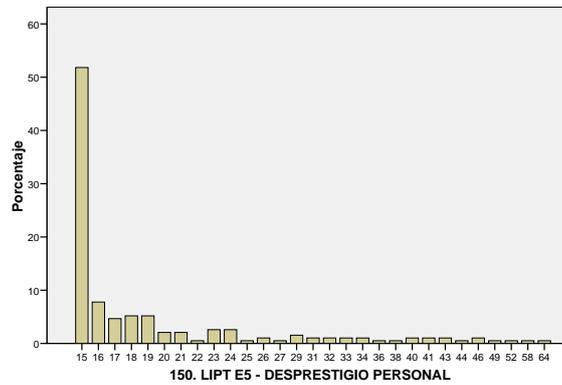
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 6	157	81,3	81,3	81,3
	7+	36	18,7	18,7	100,0
	Total	193	100,0	100,0	



134g. LIPT E5 - LIMITACION CONTACTO SOCIAL (grupos)



150. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL

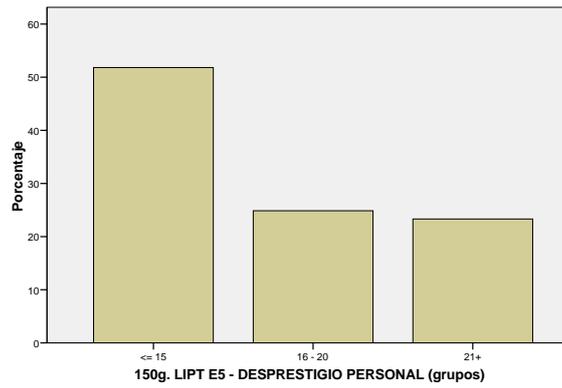


150g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL (grupos).

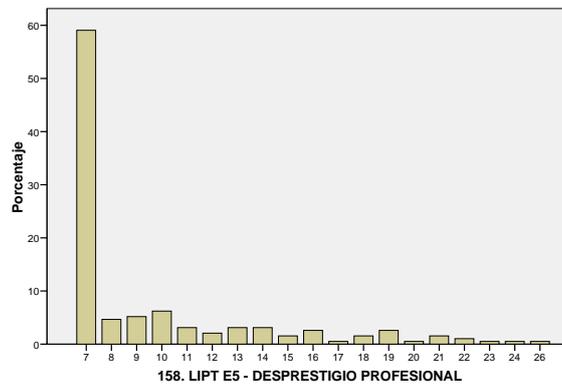
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 15	100	51,8	51,8	51,8
	16 - 20	48	24,9	24,9	76,7
	21+	45	23,3	23,3	100,0
	Total	193	100,0	100,0	



150g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PERSONAL (grupos)

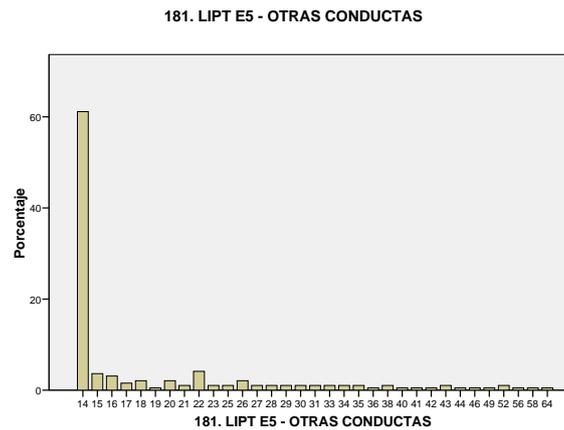
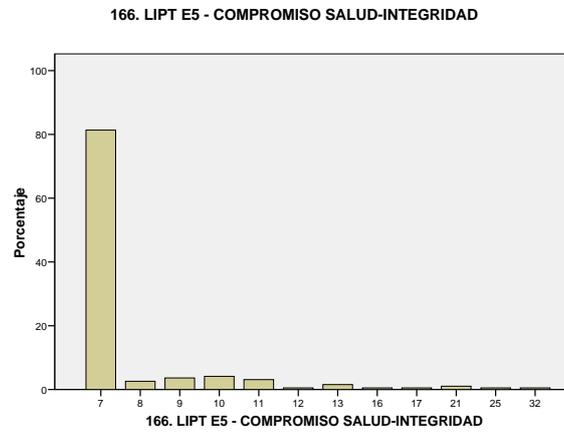
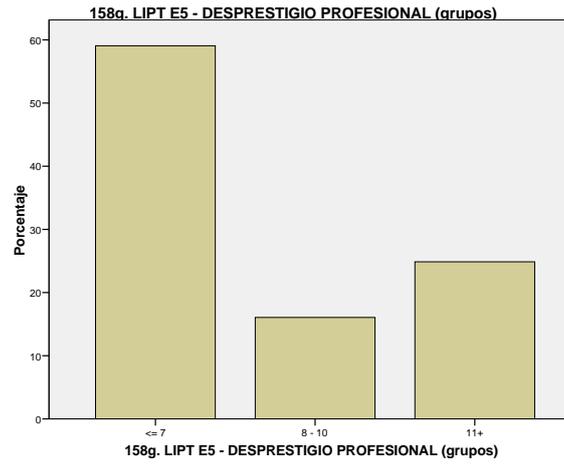


158. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL



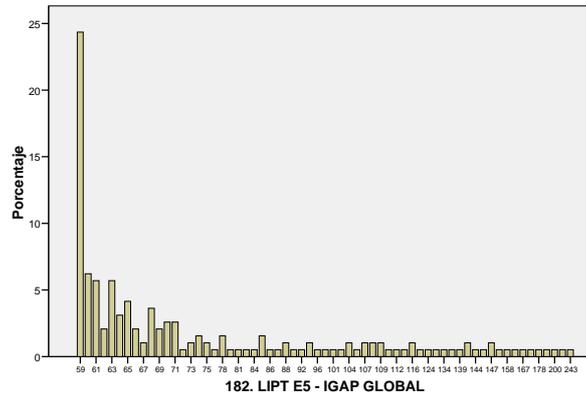
158g. LIPT E5 - DESPRESTIGIO PROFESIONAL (grupos).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 7	114	59,1	59,1	59,1
	8 - 10	31	16,1	16,1	75,1
	11+	48	24,9	24,9	100,0
	Total	193	100,0	100,0	



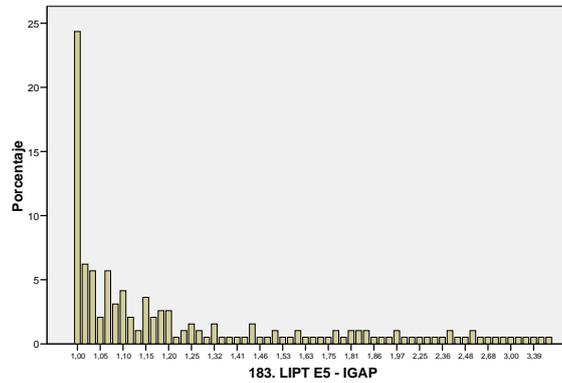


182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL



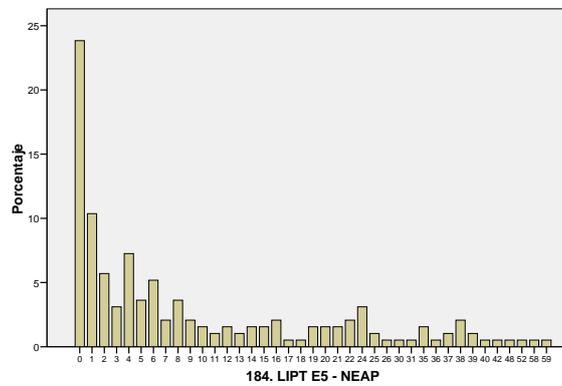
182. LIPT E5 - IGAP GLOBAL

183. LIPT E5 - IGAP



183. LIPT E5 - IGAP

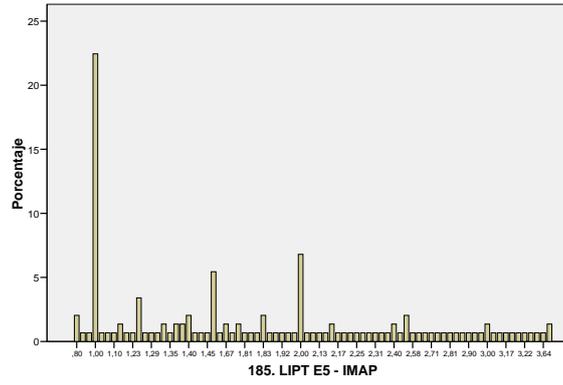
184. LIPT E5 - NEAP



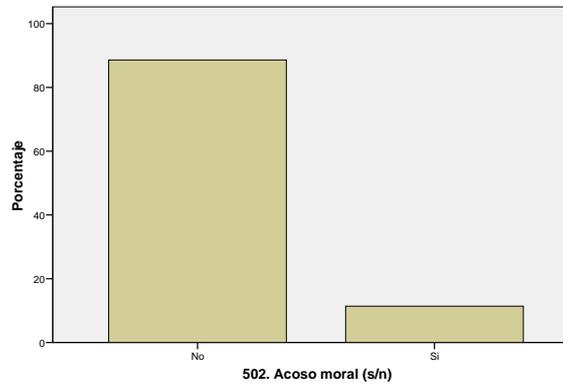
184. LIPT E5 - NEAP



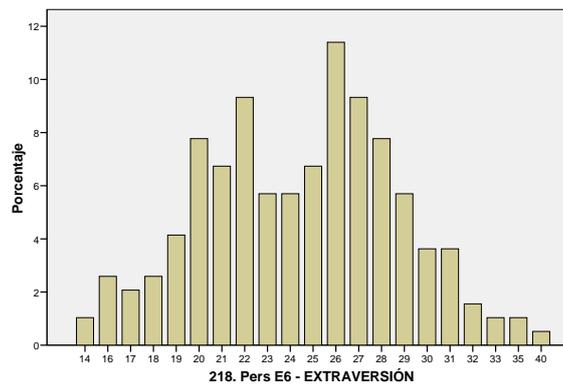
185. LIPT E5 - IMAP



502. Acoso moral (s/n)

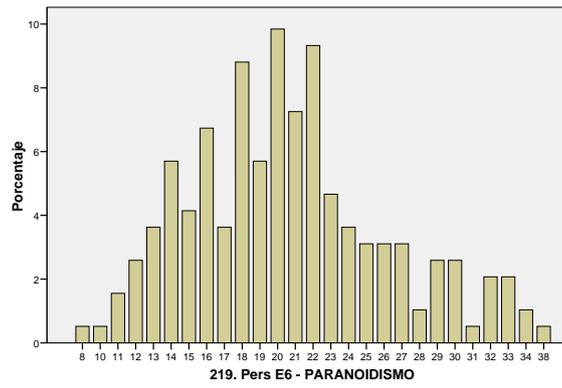


218. Pers E6 - EXTRAVERSIÓN

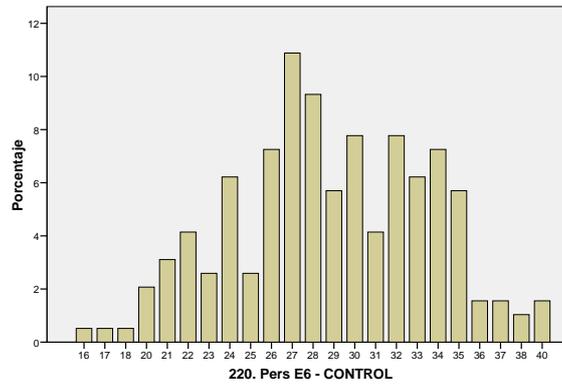




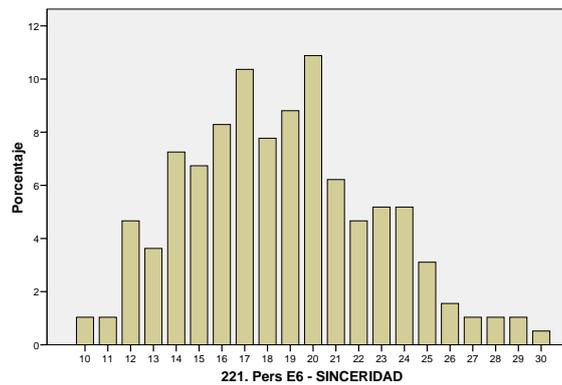
219. Pers E6 - PARANOIDISMO



220. Pers E6 - CONTROL

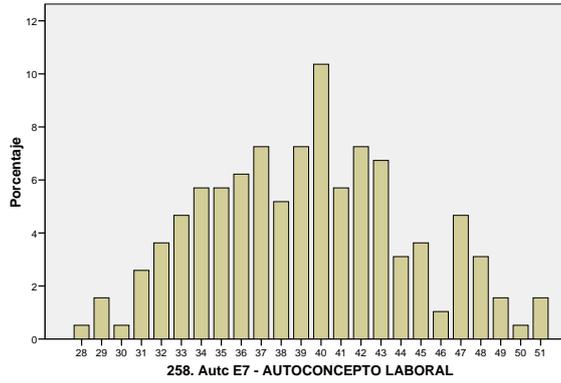


221. Pers E6 - SINCERIDAD

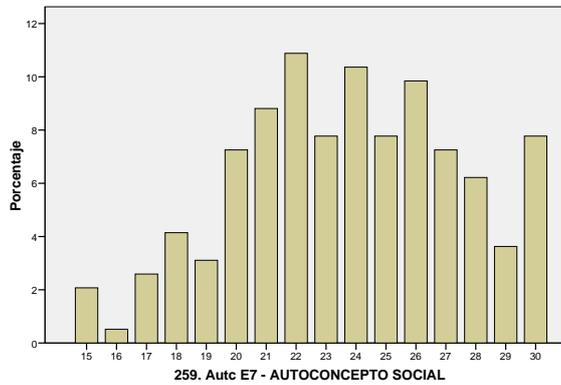




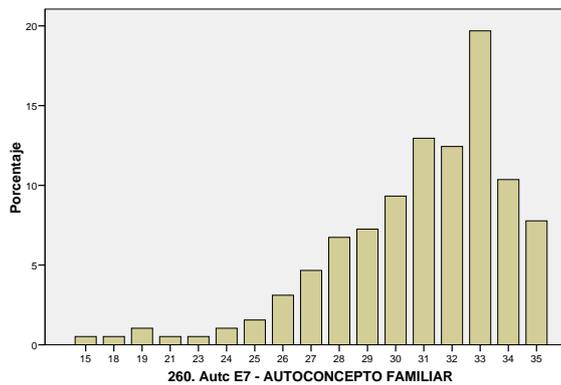
258. Autc E7 - AUTOCONCEPTO LABORAL



259. Autc E7 - AUTOCONCEPTO SOCIAL

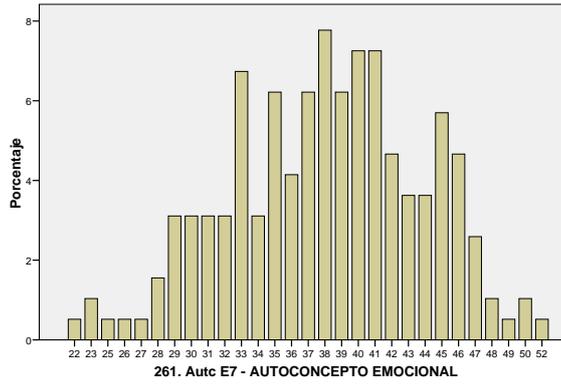


260. Autc E7 - AUTOCONCEPTO FAMILIAR



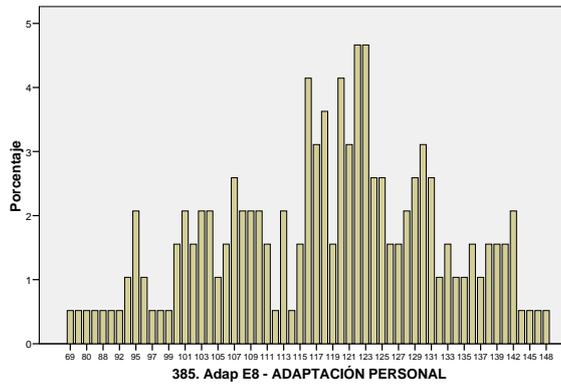


261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL



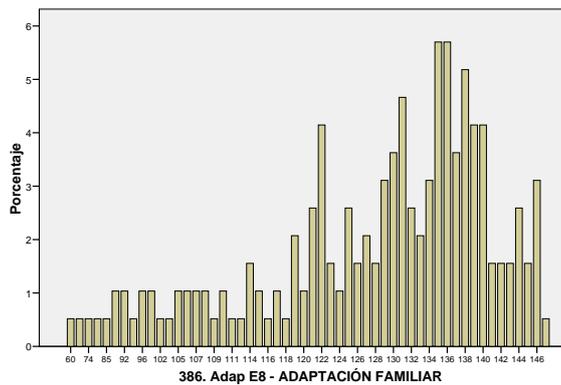
261. Autc E7 - AUTOCONCEPTO EMOCIONAL

385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL



385. Adap E8 - ADAPTACIÓN PERSONAL

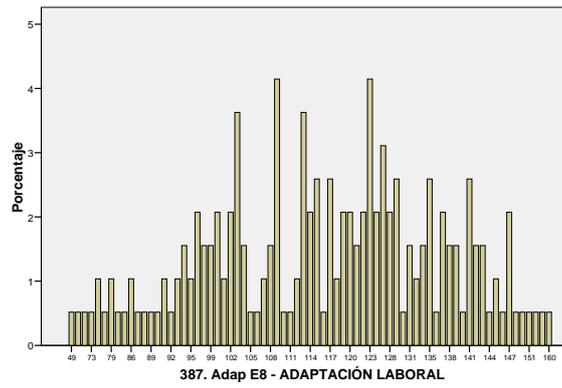
386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR



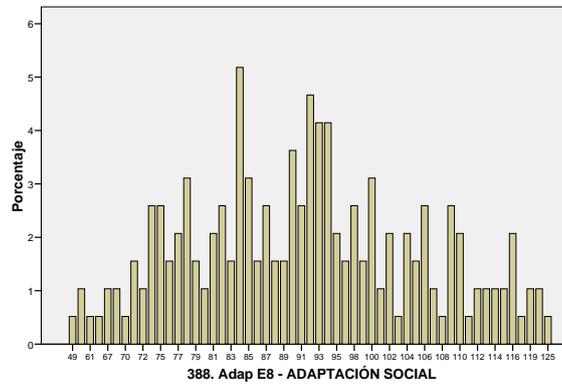
386. Adap E8 - ADAPTACIÓN FAMILIAR



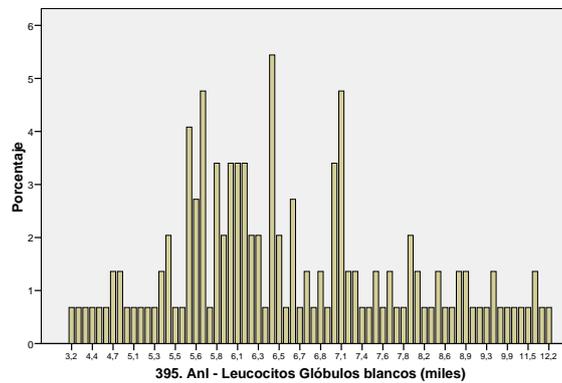
387. Adap E8 - ADAPTACIÓN LABORAL



388. Adap E8 - ADAPTACIÓN SOCIAL

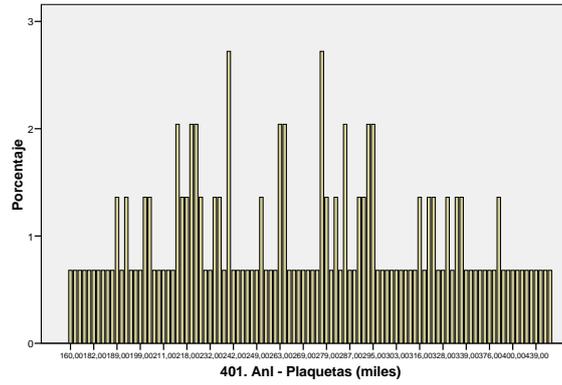


395. Anl - Leucocitos Glóbulos blancos (miles)

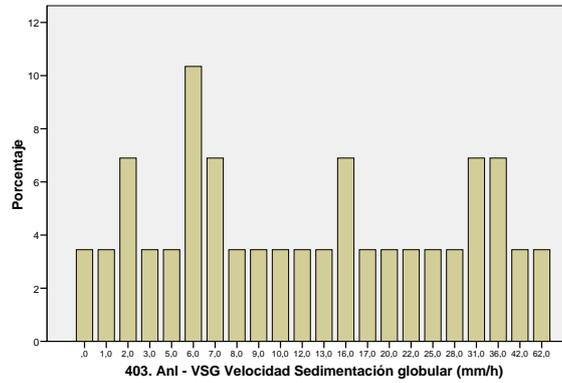




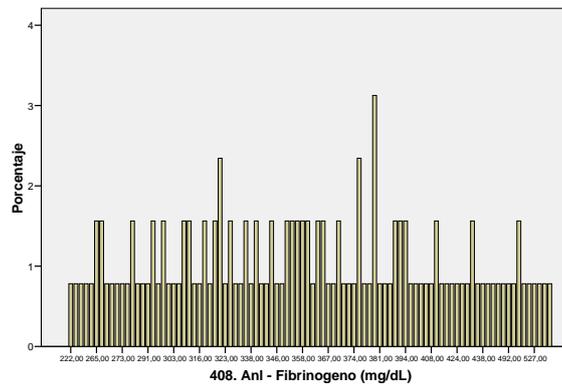
401. Anl - Plaquetas (miles)



403. Anl - VSG Velocidad Sedimentación globular (mm/h)

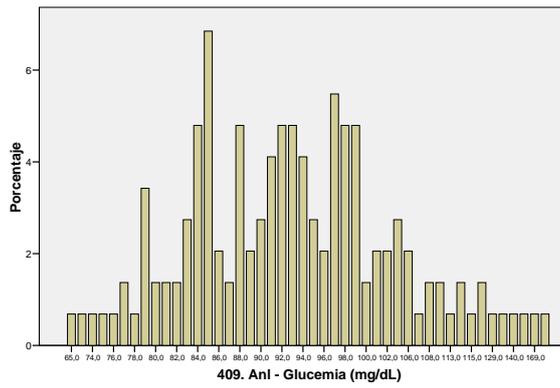


408. Anl - Fibrinogeno (mg/dL)

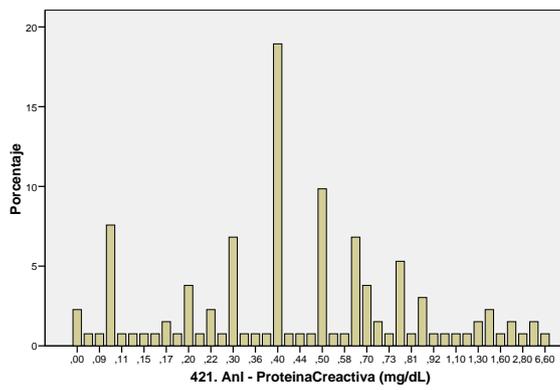




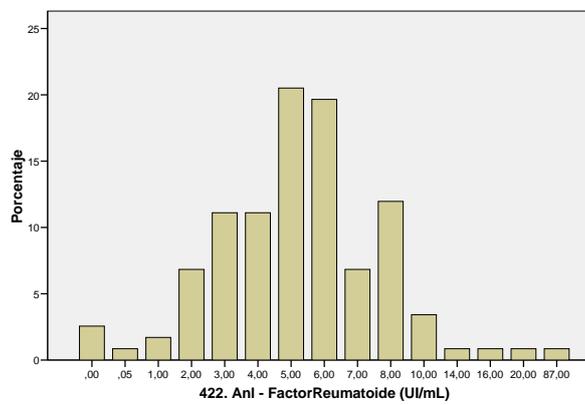
409. Anl - Glucemia (mg/dL)



421. Anl - ProteinaCreativa (mg/dL)

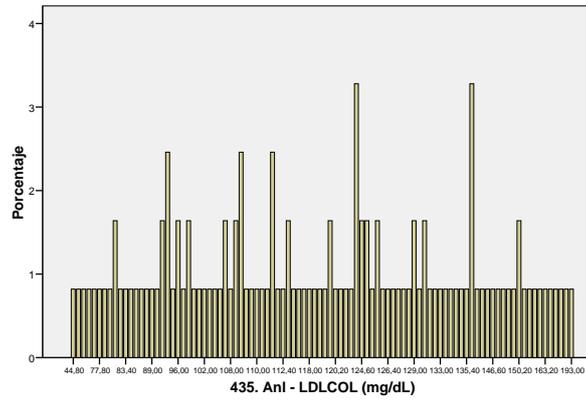


422. Anl - FactorReumatoide (UI/mL)

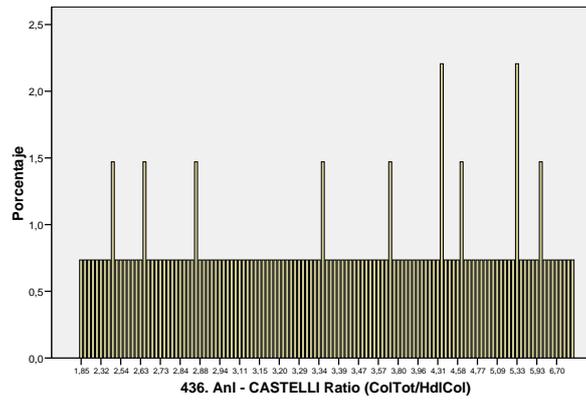




435. Anl - LDLCOL (mg/dL)

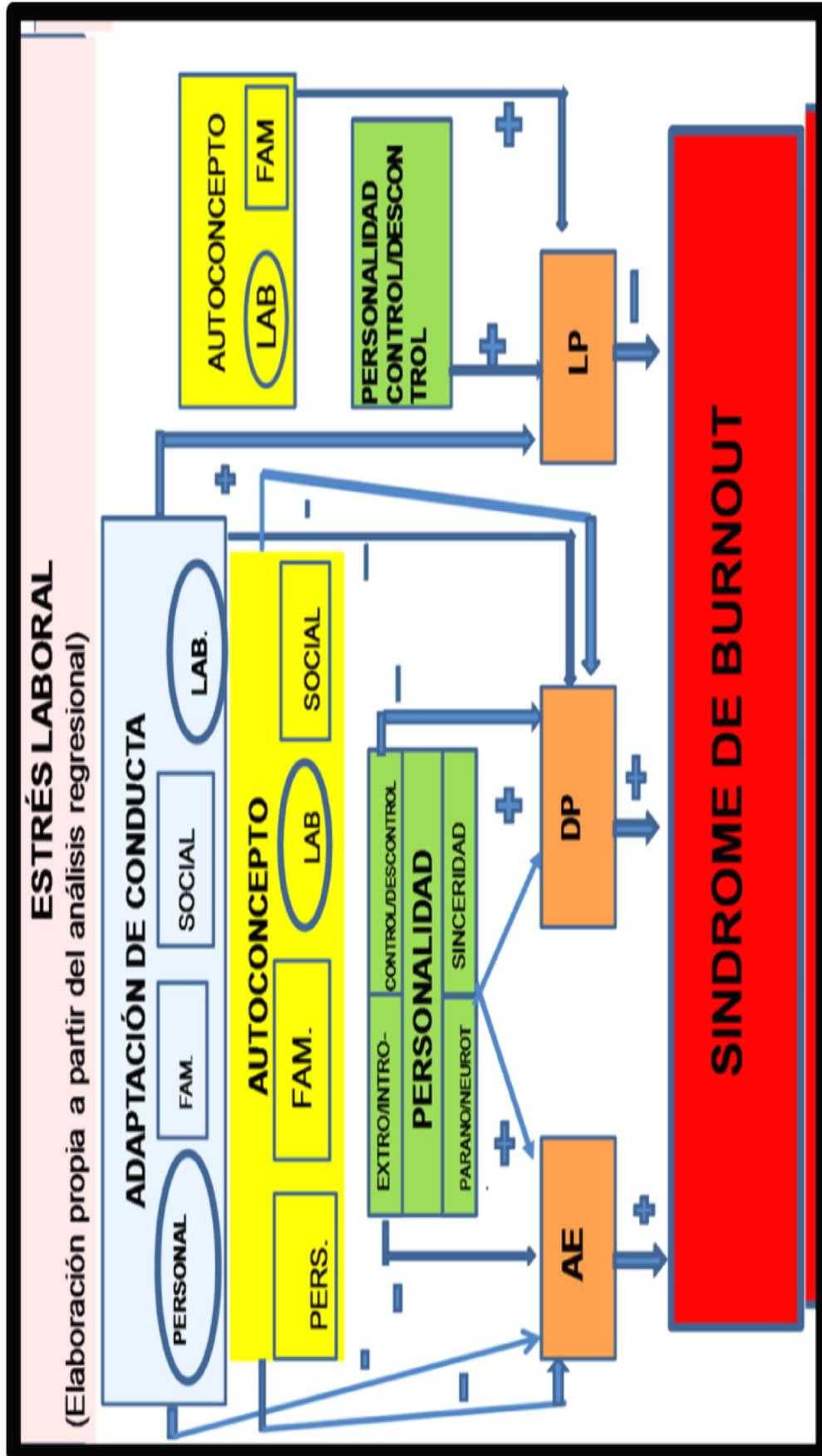


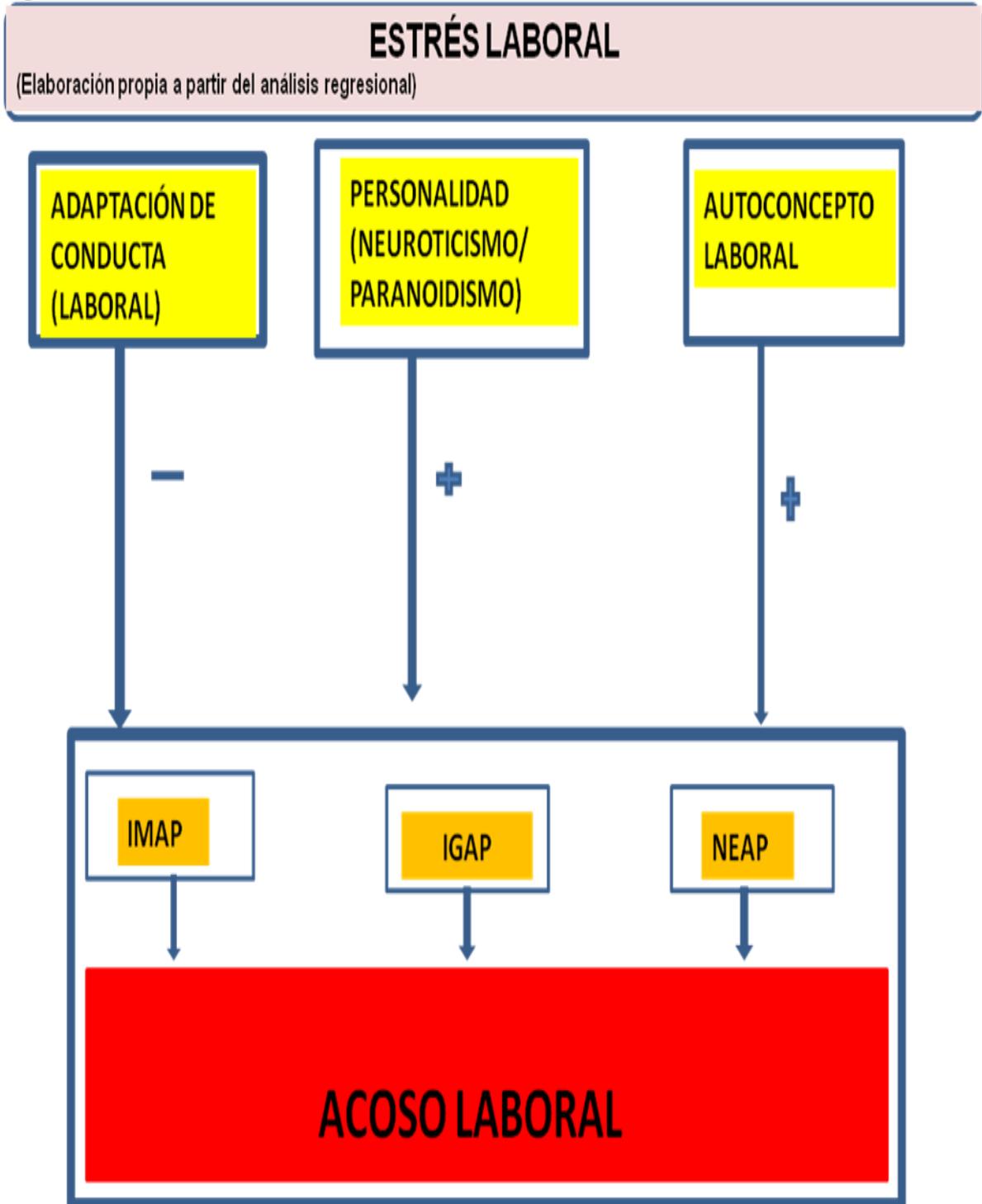
436. Anl - CASTELLI Ratio (CoITot/HdICo)





MODELOS



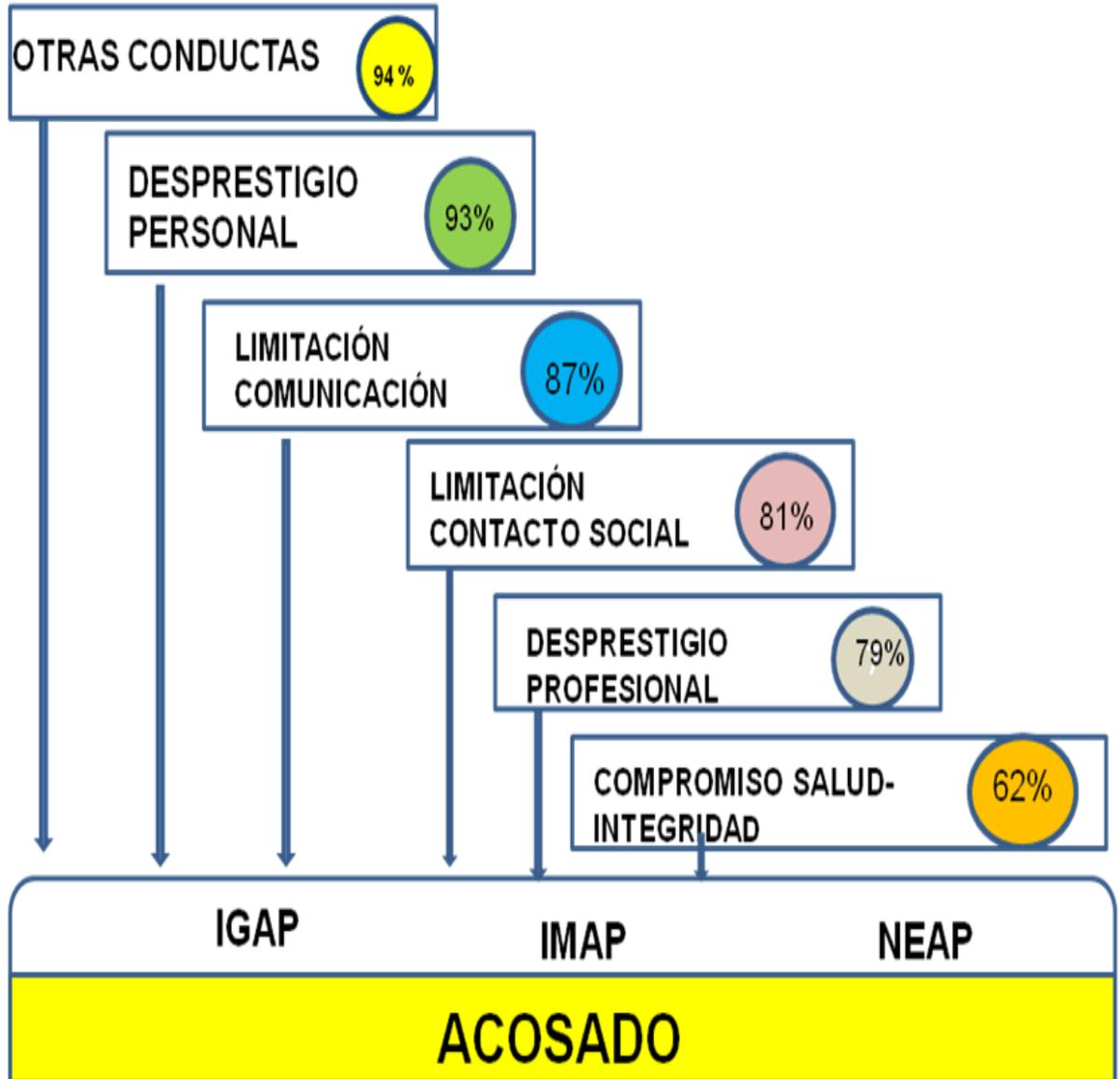


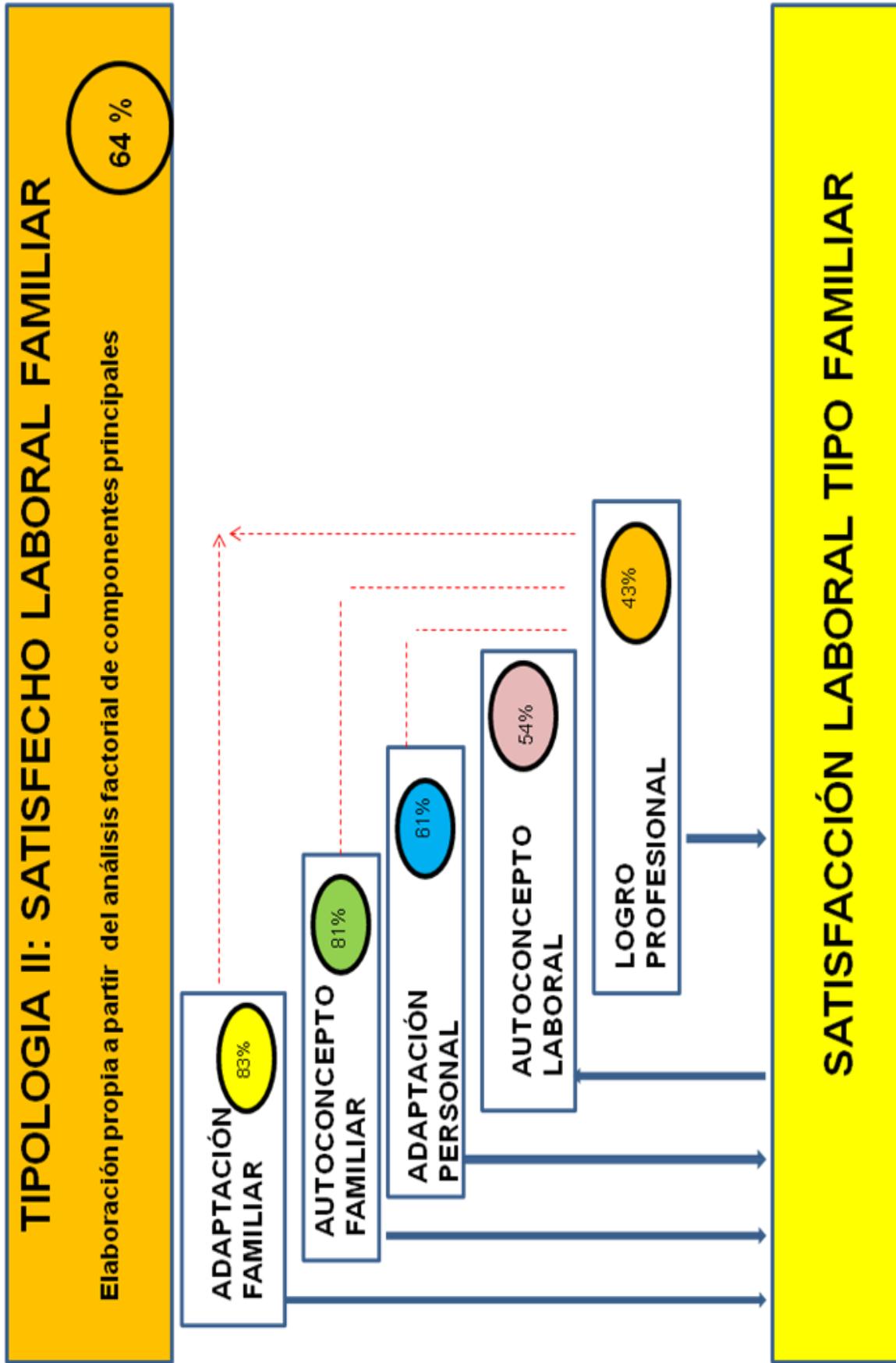


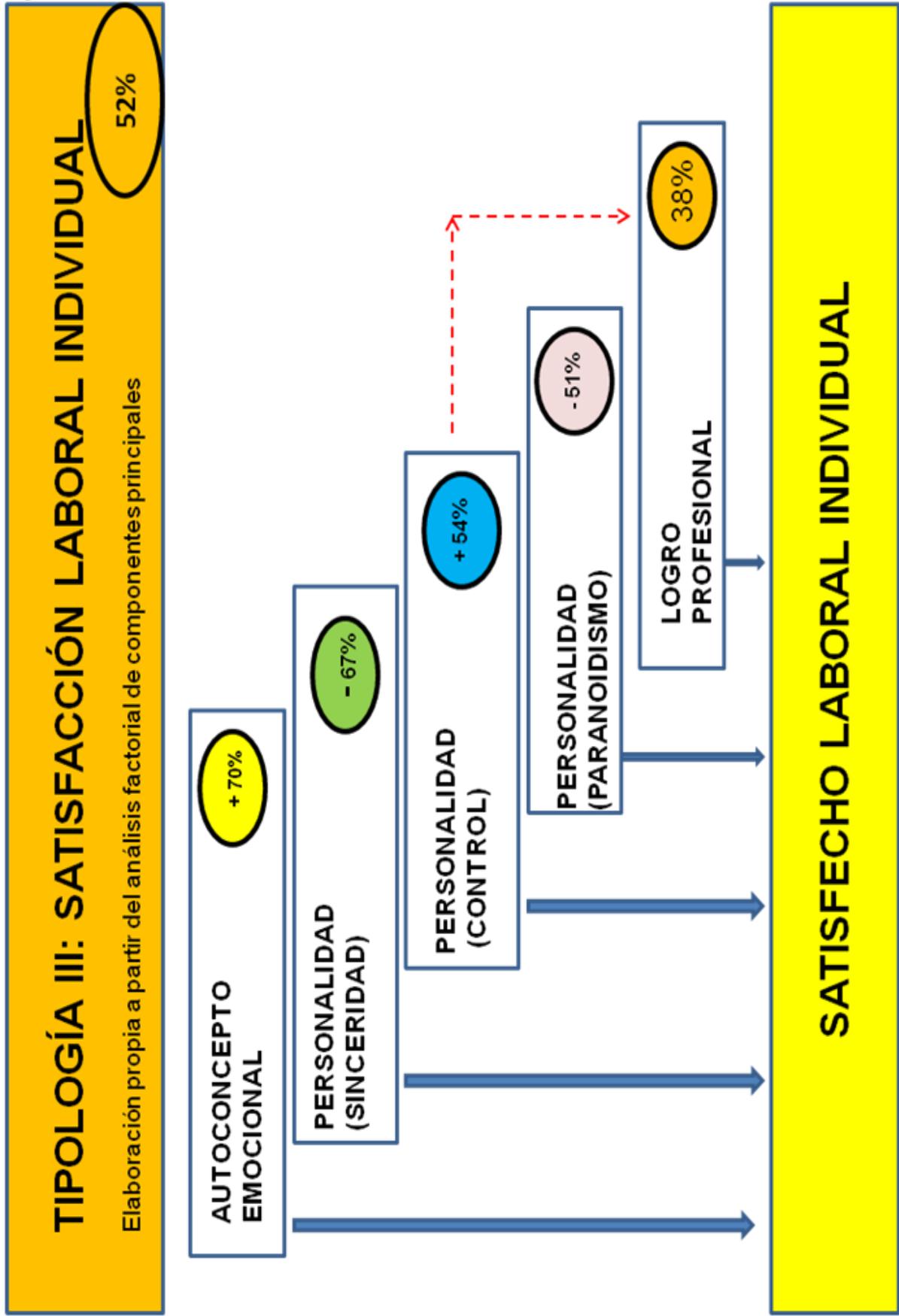
TIPOLOGIA I: ACOSADO

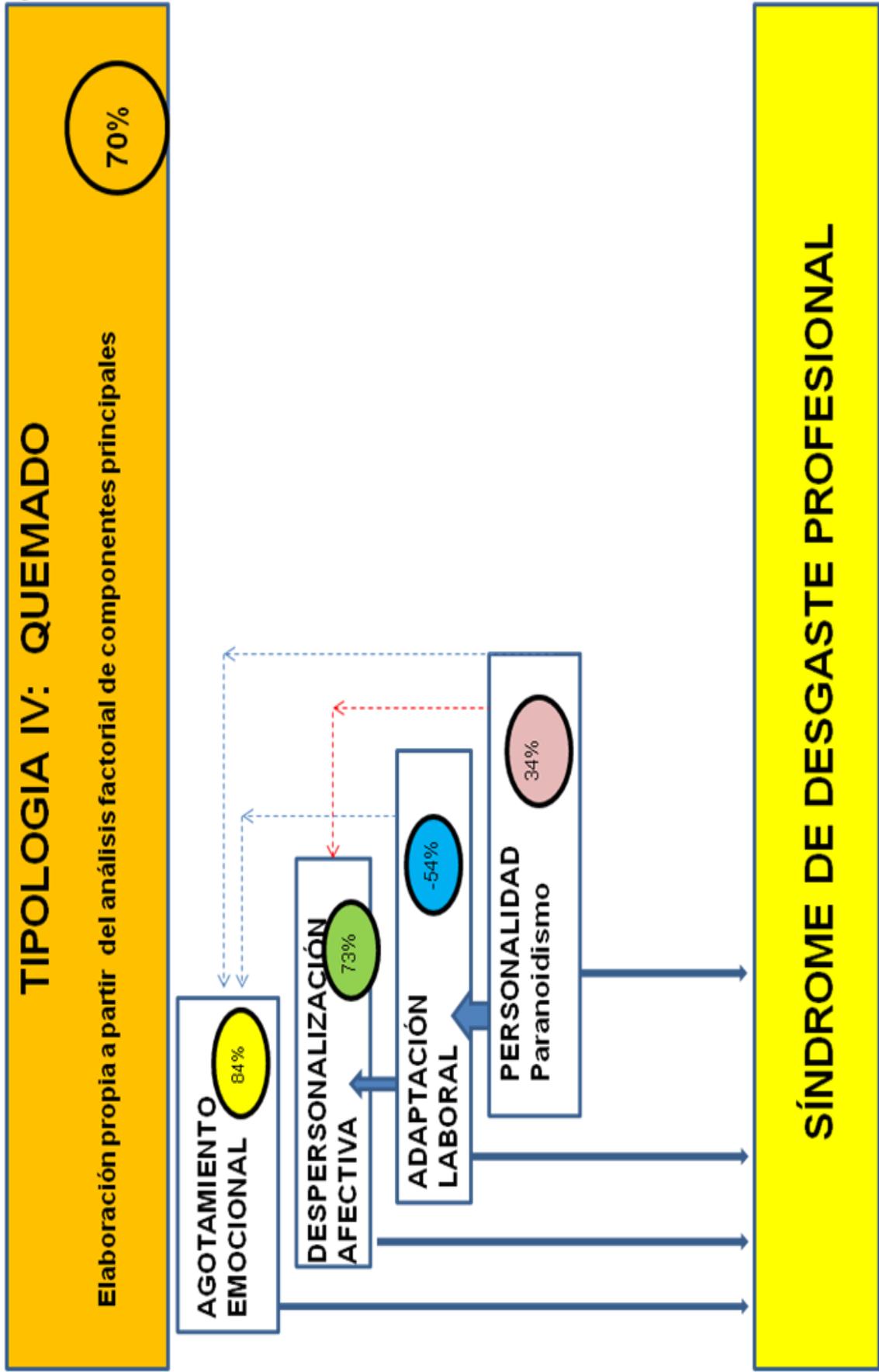
Elaboración propia a partir del análisis factorial de componentes principales

85%







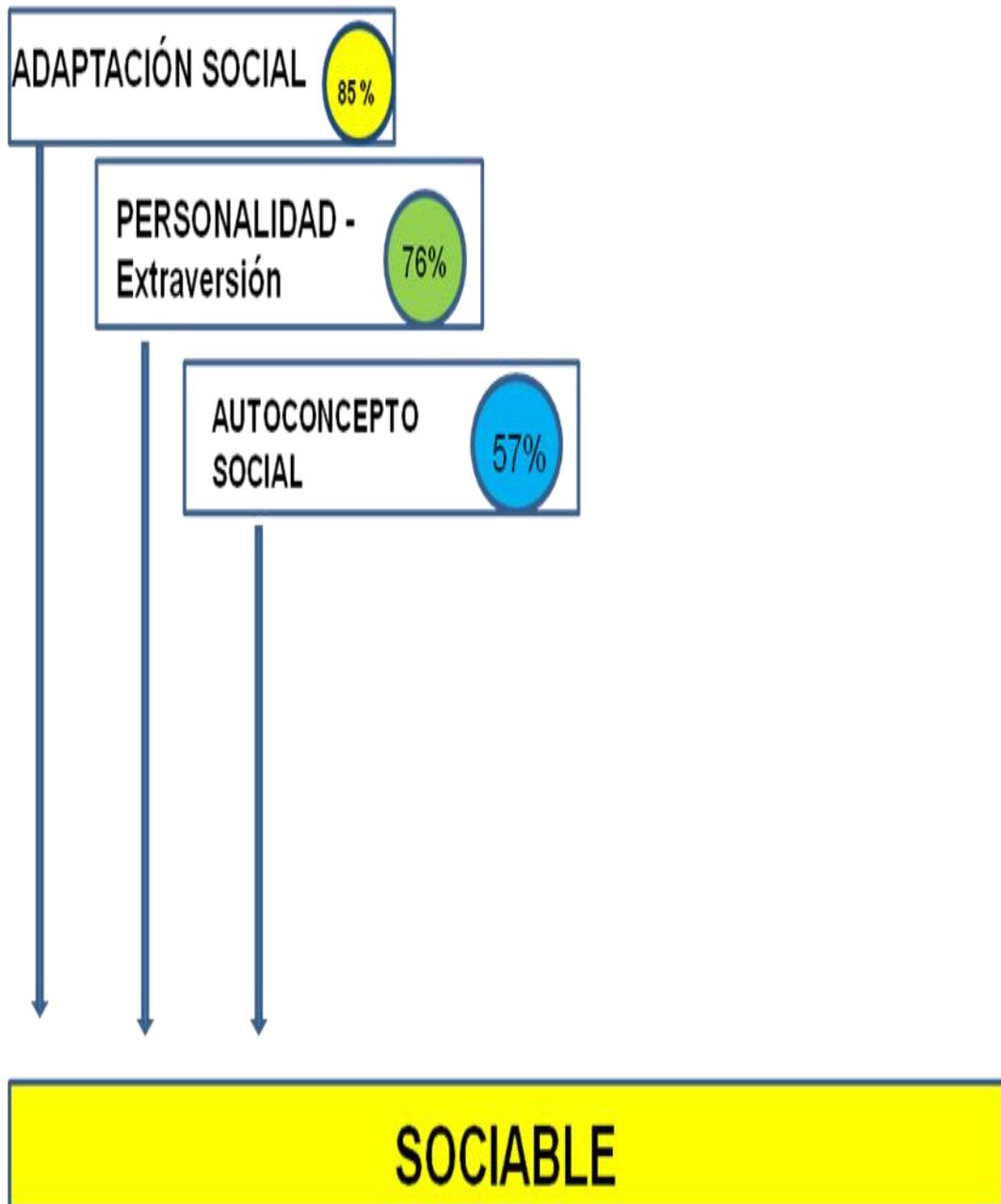




TIPOLOGIA V: SOCIABLE

Elaboración propia a partir del análisis factorial de componentes principales

73%





BIBLIOGRAFÍA



BIBLIOGRAFÍA.

Adams, A. (1992). *Bullyng and work. How to confront and overcome it*. London. De Virago Press.

Alcover de la Hera, C. et al.(2007). *Introducción a la Psicología del trabajo*. Madrid. McGraw-Hill.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Aldrete, M., Pando, M., Aranda, C. y Torres, T. (2006). *Acoso psicológico en el trabajo: ¿un problema de género?*. Enseñanza e investigación en Psicología, 11 (1), 53-63.

Altés Tárrega, J.A. (2002). *El acoso sexual en el trabajo*. Valencia. Tirant lo Blanch.

Altés Tárrega, J.A. (2008). *El acoso del trabajador en la empresa*. Valencia. Tirant lo Blanch.

Anaya, J., Ortiz, A., Panduro, D. y Ramírez G.(2006). *Síndrome de <<quemazón>> en médicos familiares y asistentes médicos*. Aten Primaria.38,467-72.

Ammertorp, J., Sabroe, S., Kofoed, P. & Mainz, J. (2007). *The effect of training in communication skills on medical doctors' and nurses' self-efficacy: A randomized controlled trial*. Patient Education and Counseling, 66, 270-277.

Appels, A. (1998). Estrés laboral, agotamiento y enfermedad. En VV.AA. *Estrés laboral y salud*. Madrid. Biblioteca nueva.

Aranda, C., Pando, M., Torres, T., Salazar, J. y Aldrete, M. (2006). *Síndrome burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares que laboran en una institución de salud para los trabajadores del Estado*. Psicología y Salud. 16 (1):15-21.

Aranda, C. (2006). *Diferencias por sexo, síndrome de burnout y manifestaciones*



clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud. Guadalajara, México. Rev Costarric Salud Pública. 29 (15): 1-7.

Arce, R. et al. (2005). Peritación Psicológica de la credibilidad del testimonio, la huella psíquica y la simulación: el Sistema de Evaluación Global (SEG) *Papeles del Psicólogo*, 26.págs.59-77.

Ausfelder, T. (2002). *Mobbing. El acoso moral en el trabajo*. Barcelona. Océano.

Ballinas-Aguilar, A.G., Alarcón-Morales, C. y Balseiro-Almario, C.L. (2009). *Síndrome de burnout en enfermería de un Centro Médico*. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2009; 17 (1): 23-29.

Bandura, A. (1978). On paradigms and recycled ideologies. En *Cognitive Therapy and research*, 2, 79-103

Barón, M. et. Al (2003). La espiral del mobbing En *Papeles del Psicólogo*, vol.23, nº 84 pág..71-82.

Bermúdez, E.A. (2005). *Riesgos psicosociales del docente: Violencia en las aulas y las nuevas tecnologías*. Eticanet. Publicaciones en línea 2(4),

Bermúdez, J. (1984). Modelo situacionista. En Fernández Trespalacios, J.L. (1984) *Psicología general II, tomo II*. Madrid. UNED.

Blanco, A. y Díaz (2005). *El bienestar social: su concepto y medición*. *Psicothema*. 17 (4), 582-589.

Blanco, M. J. y López, J. (2002). La vía penal integrada en el tratamiento de urgencia del acoso moral en el trabajo (mobbing). Pamplona: Aranzadi.

Bobbio, N. (1990). *Contribución a la teoría del Derecho*. Madrid. Debate.



Bonafonte, M., (2005). *Psychosocial risks for work related stress* (Revista electrónica) www.prevencionintegral.com

Bound, F. (2004). Keywords in the history of medicine: anxiety, *The Lancet*, vol 363, 1407.

Bowers, L., Brennan, G., Flood, C., Lipang, M., & Oladapo, P. (2006). *Preliminary outcomes of a trial to reduce conflict and containment on acute psychiatric wards: City Nurses*. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 13, 165-172.

Bresó, E., Salanova, M. & Schaufeli, W.B. (2007). *In Search of the "Third Dimension" of Burnout: Efficacy or Inefficacy?* *Applied Psychology*, 56 (3), 460-478.

Buendía, J. y Ramos, F. (2003). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.

Burns, R. B. (1990). *El Autoconcepto*. Bilbao. Ega.

Cáceres-Bermejo, G.G. (2006). Tesis Doctoral: *"Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar"*. Facultad de Medicina. Departamento de Medicina Preventiva, Salud Pública e Historia de la Ciencia. Universidad Complutense de Madrid.

Calle, R. (2000). *Ante la ansiedad*. Madrid. Urbano.

Calnan, M., Wadsworth, E., May, M., Smith, A., Wainwright, D. (2004). Job strain, effort- -reward imbalance, and stress at work: competing or complementary models? *Scand J Public Health*. 32(2):84-93.

Carbonell, E.J. et al. (2008). *El acoso laboral antes llamado mobbing*. Valencia. Tirant lo Blanch.

Carretié, L., Martín-Loeches, M., Hinojosa, J. A. y Mercado, F. (2001). Emotion and attention interaction studies through event-related potentials. *Journal of Cognitive Neuroscience*, 13, 1109-1128.



Carrion, M., López, L. y Pando, M. (2007). *Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo* IVAPT-E-R. Barcelona: Asociación de Expertos en Psicología Aplicada.

Castañeda-Aguilera, E., García de Alba-García, J.E. (2010). Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (Burnout) en médicos de familiares Mexicanos: análisis de factores de riesgo. *Revista Colombiana Psiquiatría*, vol. 39, nº1.

CIMOP, S.A. (2000). *El estrés en las mujeres trabajadoras: sus causas y sus consecuencias*. Madrid. Instituto de la Mujer. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Conde, P. (2009). *El acoso laboral en el empleo público*. Granada. Comares.

Correa Carrasco, M. (2007). *Los medios de tutela frente al acoso moral en el trabajo* Granada. Comares.

Correa M. et al. (2006). *Acoso moral en el trabajo. Concepto, prevención, tutela procesal y reparación de daños*. Navarra. Aranzadi.

Corsi, J. (2001). *Violencias sociales. Estudios sobre la violencia*. Barcelona: Ariel.

Cortese, C.G. (2007). *Job satisfaction of Italian nurses: an exploratory study*. *Journal of Nursing Management*, 15, 303-312.

Cruz, V, Vargas, J. (2006). *Manifestaciones físicas y riesgo psicosocial que presentan las enfermeras del hospital San José de Sogamoso y su relación con el estrés intralaboral*. Biblioteca Lascasas.

De Miguel, A. (2007). *Jornada hacia un nuevo enfoque de la calidad: la cultura de reconocer y exigir calidad. Ponencia Empresa, calidad y consumo*. Fundación Valenciana de Calidad. Generalitat Valenciana.

Dickinson, M., González, C., Fernández, M., Palomeque, R., González, E., Hernández, I.(2007). *Burnout syndrome among Mexican primary care physicians*. *Arch*



Med Familiar. 9(2):75-9.

Doest, L., Maes, S. & Gebhardt, W.A. (2006). *Personal goal facilitation through work: implications for employee satisfaction and wellbeing.*

Applied Psychology: An International Review, 55, 192-219.

Duro, A. (2005). *Calidad de vida laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial.* Fundamentos teóricos. *Revista Del Ministerio De Trabajo y Asuntos Sociales. Informes y estudios*, 56, 15-56

Echeburúa, E. et al. (1998). *Manual de violencia familiar.* Madrid. Siglo XXI.

Edwards, N., Peterson, W.E., & Davies, B.L. (2006). *Evaluation of a multiple component intervention to support the implementation of a 'Therapeutic Relationships' best practice guideline on nurses' communication skills.* *Patient Education and Counseling*, 63, 3-11.

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), 251-273.

Epstein, M (1981). *Psychotherapy without the Self: En Buddhist Perspective.*

Escudero Moratalla, J.F. et al. (2004). *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal.* Barcelona. Bosch.

Estévez, G., Núñez, E., Fariña, E., Marrero, C.D. y Hernández, P. (2007). *Determinantes de la satisfacción laboral en centros geriátricos.* *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 42, (5).

Estrategia Española de Salud y Seguridad en el Trabajo (2007-2012). Junio 2007. Mimeo. Disponible en:

<http://www.isciii.es/htdocs/centros/medicinadeltrabajo/ultimahora/EESST.pdf>



Extremera, N., Fernández-Berrocal, P.(2005): *Inteligencia Emocional Percibida y diferencias individuales en el metaconocimiento de los estados emocionales: una revisión de los de los estudios con el Trait-Meta-Mood Scale*. *Ansiedad y estrés*, 11, 101-122.

Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., Salovey,P.(2006): *Spanish Version of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) Versión 2.0: reliabilities, Age, and Gender Differences*. *Psicothema*, 18, 42-48.

Extremera, N., Fernández-Berrocal, P.(2005): *Inteligencia Emocional Percibida y diferencias individuales en el metaconocimiento de los estados emocionales: una revisión de los de los estudios con el Trait-Meta-Mood Scale*. *Ansiedad y estrés*, 11, 101-122.

Fernández, J. (2002). El entorno de la violencia psicológica en el trabajo En *Cuadernos de Relaciones Laborales*, vol.20,nº2 págs.351-382

Fernández-Abascal, E. y Fernández-Castro, J. (2002). Proceso de estrés. En Francesc Palmero y otros (Coord.), *Psicología de la motivación y la emoción*, pp. 423-452. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.

Fernández-Berrocal, P., Extremera, N.(2006): *Emotional Intelligence: A theoretical and empirical review of its first 15 years of history*. *Psicothema*, 18, 7- 12

Fernández Trespalacios, J.L. (1984) .*Psicología general II, tomo II*. Madrid. UNED.

Ferrando, M., Ferrándiz, C., Prieto, M.D., Hernández, D. (2007): *Exploración de las relaciones entre la inteligencia emocional autopercebida y los rasgos de la personalidad*. En Libro de resúmenes del I Congreso Internacional de Inteligencia Emocional (p.84). Málaga, España.



- Fillion, M.L., Tremblay, I., Truchon, M., Côté, D., Struthers, C.W. & Dupuis, R. (2007). *Job satisfaction and emotional distress among nurses providing palliative care: empirical evidence for an integrative occupational stress*. *International Journal of Stress Management*, 14(1), 1-25.
- Fletcher, B. et al. (1980). Stress at work: a review and theoretical framework. En *Personal Review*, 9,2: 4-8
- Foppa, I. y Noack, R. (2006). *The relation of self-reports back pain to psychosocial, behavioral and health-related factors in a working population in Switzerland*. *Society Science Medicine*, 43, (7), 1119-1126.
- Freudenberguer, H.J. (1974). Staff burnout. En *Social Issues*, 1974, 30 (1), 159.
- Fuertes, F. (2002a). *Algunas cuestiones sobre el Mobbing*. Madrid: UGT.
- Fuertes, F. (2002b). *Ingredientes y factores psicosociales de riesgo del proceso de Mobbing*. Granada.
- Fusté, M., García, D. y Casajuana, J. (2008) ¿Los“pacientes impacientes” y “sin cita”generan burnout en la atención primaria? *Butletí*, 26, 1-10
- García-Izquierdo, M., Llor, B., García-Izquierdo, A.L. y Ruiz, J.A. (2006). *Bienestar psicológico y mobbing en una muestra de profesionales del sector educativo y sanitario*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 381-396.
- García, M. et al. (1992). EPB: una escala para la evaluación del burnout profesional en las organizaciones. En *Anales de Psicología*, 8 (1-2) 131-138
- García Márquez, G. (1981). *Cien años de soledad*. Barcelona. Argos Vergara.
- Gascón, S., Martínez-Jarreta, B., Santed, M.A., Massó,J., García, M.A. y Bolea, M (2006). *Evaluación de los riesgos psicosociales en profesionales de atención primaria*. 4th International Conference on Occupational Risk Prevention



- Gentry, W.D. (1984). *The Handbook of Behavioral Medicine*. New York. Guilford.
- Giardini, A., Frese, M. & Liebig, L.(2006). *Reducing the negative effects of emotion work in service occupations: emotional competence as a psychological resource*. Journal of Occupational Health Psychology, 11(1), 63-75.
- Gil Monte, P. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. En *Psicología em Estudo*, 7(1), 3-10
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid. Pirámide.
- 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(3), 275-291.
- Gil-Monte, P.R., Nuñez-Román, E.M. & Selva-Santoyo, Y. (2006). *Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) y Síntomas Cardiovasculares: Un Estudio en Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales*. Revista Interamericana de Psicología, 40(2), 227-232.
- Gil Monte, P. et al. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo. Burnout. Grupos profesionales de riesgo*. Madrid. Pirámide.
- Gil Monte, P. et al. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional En *Psicothema*, 11(3) 679-689).
- Gimeno, M.A. (2008). Estrategias para la prevención de la presión laboral tendenciosa. En Carbonell. E.J. et al. *El acoso laboral antes llamado mobbing*. Valencia. Tirant lo Blanch.



Gimeno, M.A. et al. (2008). La presión laboral tendenciosa, un problema complejo. En Carbonell, E.J. *El acoso laboral antes llamado mobbing*. Valencia. Tirant lo Blanch.

Góngora Yerro, J. J., Lahera Martín, M. y Rivas Bacaicoa, M^a L. (2002). *Acoso Psicológico en el Trabajo. Mobbing*. Pamplona: Gobierno de Navarra.

González Gutiérrez, J.L. et al. (2005). *Carga mental y fatiga laboral*. Madrid. Pirámide.

González Gutiérrez, J.L. et al. (2007). Líneas y estrategias de actuación focalizadas en el individuo: propósitos específicos. En Gil Monte, P. et al. *Estrés laboral y salud*. Madrid. Biblioteca nueva. Pirámide.

González, J.L., Moreno, B. y Garrosa, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral*. Madrid. Pirámide.

González, J.L. Moreno, B., Garrosa, E. y López, A. (2005). *Spanish versión of the Swedish Occupational Fatigue Inventory (SOFI): Factorial replication, reliability and validity*. International Journal of Industrial Ergonomics, 35, 737-746

González, M. y Pincheira, P.(2006). *Propiedades psicométricas del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO*. Tesis Universidad de Talca. Chile.

González Rey, F. (1998). El estrés y sus vías de desarrollo en la institución laboral. Alternativas para su prevención e intervención, En VV.AA. (1998). *Salud laboral. Un debate permanente*. Madrid. SATSE.

González de Rivera, J.L. (2000). El síndrome de acoso institucional. *En Diario Médico*, 18 de julio de 2000.

González de Rivera, J.L. (2002). El maltrato psicológico, cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso. Citado por Escudero, J.F. (2004). *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*. Barcelona. Bosch.



González-Romá, V. et al. (1998). Comparación de modelos causales sobre la experiencia de burnout: un estudio multimuestra. En *Ansiedad y estrés*, 4.

González-Romá, V., Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., & Lloret, S. (2006). *Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?* Journal of Vocational Behavior, 62, 165-174.

Grau Alberola, E.(2008). Tesis Doctoral: *El síndrome de quemarse por el trabajo (BURNOUT) en profesionales de enfermería: un estudio longitudinal*. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.

Güil Bozal, R., Gil-Olarte, P (2007): Inteligencia emocional y educación: desarrollo de competencias socioemocionales. En Maestre y Fernández- Berrocal (coords), *Manual de Inteligencia Emocional* (pp. 189-209). Madrid: Pirámide.

Hackman, J.R. et al. (1976). Motivation through the desing of work: Test of a theory. En *Organizational Behavior and Human Perfomance*, nº 16, págs.250 y ss.

Hallberg, U. E., Johansson, G. & Schaufeli, W. B. (2007). *Type A behavior and work situation: Associations with burnout and work engagement*. Scandinavian Journal of Psychology, 48, 135–142.

Hagström, T. & Kjellberg, A. (2007). *Stability and change in work values among male and female nurses and engineers*. Scandinavian Journal of Psychology, 48, 143-151.

Halbesleben, J.R.B. (2006). *Sources of social support and Burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model*. Journal of Applied Psychology, 91 (5), 1134-1145.

Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral en la vida cotidiana*. Barcelona. Paidós.



Hirigoyen, M. F. (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.

Hogh, A., Henriksson ME, Burr, H.A. (2005). *5-year follow-up study of aggression at work and psychological health*. *International Journal Behaviour Medicine*, 12 (4), 256-65.

Honkonen, T., Ahola, K., Pertovaara, M., Isometä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Aromaa, A. & Lönnqvist, J. (2006). *The association between burnout and physical illness in the general population-Results from the Finnish Health 2000 Study*. *Journal of Psychosomatic Research*, 61(1), 59-66

Humphrey, N., Curran, A., Morris, E., Farrel, P., Woods, K. (2007): *Emotional Intelligence and Education: A critical review*. *Educational Psychology*, 27 (2), 235-254

Hurrell, J.J. et al. (1988). *Occupational stress: issues and developments in researchs*. *New York*. Taylor and Francis.

Ibáñez Martínez, N., Vilaregut Puigdesens, A. y Abio Roig, A. (2004). Prevalencia del síndrome de burnout y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un hospital de Barcelona. *Enfermería Clínica*, 14: 142-151.

James,W. (1890). *Principios de psicología*, Londres. Enciclopedia Británica, vol. 53.

Jawahar, I.M., Stone, T.H., & Kisamore, J.L. (2007). *Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions*. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 142-159.

Jenaro, C., Flores, N., & Arias, B. (2007). *Burnout and Coping in Human Service Practitioners*. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38(1), 80-87.



Johnson, J.V. y Hall, E.M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of Swedish working population. *American Journal Public Health*, 78, 10, 1336-1342.

Johnson, M., Haigh, C., & Yates-Bolton, N. (2007). *Valuing of altruism and honesty in nursing students: a two-decade replication study*. *Journal of Advanced Nursing*, 57(4), 366-374.

Jones, J.W. ed. (1982). *The burnout syndrome: current research, theory, interventions*. Park Ridge, Illinois: London House Press.

Karasek, R.A. y Theorell, T. (1990). *Healthy work stress productivity and reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Kinnunen, M.L., Feldt, T., Kinnunen, U., Kaprio, J. & Pulkkinen, L. (2006). *Association between long-term job strain and metabolic syndrome factor across sex and occupation*. *Journal of Individual Differences*, 27(3), 151-161.

Kovner, C., Brewer, C., Wu, Y.W., Cheng, Y. & Suzuki, M. (2006). *Factors associated with work satisfaction of registered nurses*. *Journal of Nursing Scholarship*, 38(1), 71-79.

Labrador, F.J. (1993). *Estrés. Transtornos psicofisiológicos*. Madrid. Eudema.

Lafont Nicuesa, L. (2008). *El delito de acoso moral en el trabajo*. Valencia. Tirant lo Blanch.

Langelan, S., Bakker, A.B., van Doornen, L.J.P., & Schaufeli, W.B. (2006). *Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference?*. *Personality and Individual Differences*, 40(3), 521-532.

Lazarus, R.S. et al. (1984). Coping and adaptation. En Gentry, W.D. *The Handbook of Behavioral Medicine*. New York. Guilford.



Lazarus, R.S. et al. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona. Toray.

LeRouge, C.; Nelson, A. & Blanton, J.E. (2006). *The impact of role stress fit and self-esteem on the job attitudes of IT professionals*. *Information & Management* 43, 928–938

Llaneza Álvarez, F. J. (2003). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Barcelona Lex: Nova.

Lousada Arochena, J.F. (1996). *El derecho de los trabajadores a la protección frente al acoso sexual*. Granada. Comares.

Lozano, L., García, E., Lozano, L.M. (2007): “*Cuestionario Educativo Clínico de Ansiedad y Depresión*”; “CECAD”. Madrid: TEA.

López Cabarcos, M^a A. y Vázquez Rodríguez (2005). *Mobbing: cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.

López, E., Rodríguez, J., López, L., Peralta, M. y Munguía, C. (2007). *Desgaste profesional en médicos familiares y su asociación con factores sociodemográficos y laborales*. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. 45 (1):13-19.

Luengo, D. (2004). *La ansiedad al descubierto*. Barcelona. Paidós.

Luceño, L., Martín, J., Miguel Tobal, J.J. y Jaén, M. (2005). *El cuestionario multidimensional DECORE, un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral*. *Ansiedad y Estrés*. 11.

Marcelo- Reyes, J., Soloaga, G., Pérez-Quintana, P., Dos Santos-Antola, L. (2007). *El síndrome de burnout en personal médico y de enfermería del Hospital “Juan Ramón Gómez” de la localidad de Santa Lucia*. Cátedra de Salud Mental. Facultad de Medicina. UNNE. Argentina.



Martín Daza, F., Pérez Bilbao, J. et al. (2001). *Mobbing, Violencia física y Acoso Sexual*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Martín Daza, F., Pérez Bilbao, J. y López García-Silva J. A. (2003). *Hostigamiento Psicológico en el trabajo: Mobbing*. Madrid: Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo.

Martínez, C. (2007). “Mobbing” acoso psicológico en el trabajo. *Hospitalidad ESDAI*, 12, 39-55.

Martínez, M. (2002). *El hostigamiento psíquico laboral: guía interdisciplinar del hostigamiento psicológico laboral, estrategias y recursos para afrontar el mobbing*. Zaragoza: Egido.

Martínez, S. y Hernández, A. (2005). *Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo*. *Revista Cubana de Salud Pública*. Sep-Dic. 31. (4).

Maslach, C. et al. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. En *Current Directions in Psychology*, 7, 63-7

McCrae, R. et al. (1999). *A five factor theory of personality*. Handbook of Personality. New York. Guilford.

MEC (2007): *Datos y cifras del sistema Universitario* (curso 2006-2007), retrieved February 2, 2008 from

<http://www.mec.es/educa/ccuniv/html/estadistica/Datos/DATOS0607.pdf>

Mejías, A.(2008). Presión laboral tendenciosa. Medios de protección. En Carbonell, E.J. et al. (2008). *El acoso laboral antes llamado mobbing*. Valencia. Tirant lo Blanch.



Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S. & Shapira, I. (2006). *Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions*. Psychological Bulletin, 132(3), 327-353.

Meliá, J.L. et al. (2004). *Factores de riesgo del acoso social en el trabajo: un estudio de la Fundación de riesgos Laborales de la Comunidad Valenciana*. Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales de Santiago de Compostela. 2-4 de junio.

Meliá, J.L. (2006). *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en la empresa?. Mitología, oportunidades y tendencias*. 4th International Conference on Occupational Risk Prevention. Mayo. Sevilla (España).

Meseguer, M. (2005). *El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola*. Tesis Doctoral. Universidad de Murcia. Departamento de Psiquiatría y Psicología Social. Murcia.

Meseguer, M., Soler, M.I., García- Izquierdo, M., Sáez, M.C. (2007). *Incidencia, componentes y origen del mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola*. Anales de Psicología, 23,1 92-100.

Meseguer, M., Soler, M.I., García- Izquierdo, M., Sáez, M.C. y Sánchez, J. (2007). *Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing*. Psicotema, 19 (2), 225-230.

Mingote, J.C. et al. (1999). *El estrés del médico: manual de autoayuda*. Madrid. Díaz Santos.

Mischel, W. (1968). *Personality and assesment*. Wiley. New York.

Mohr, A.T., & Puck, J.F. (2007). *Role conflict, general manager job satisfaction and stress and the performance of IJVs*. European Management Journal, 25(1), 25-35.



Molina Navarrete, C. (2001). *Una «nueva» patología de gestión en el empleo público: el acoso institucional (mobbing)*. Pamplona: Aranzadi.

Molina Navarrete, C. (2002). *La tutela frente a la violencia moral en los lugares de trabajo: entre prevención e indemnización*. En Aranzadi Social nº 18 pág. 56.

Mommersteeg, P.M.C., Heijnen, C.J., Verbraak, M.J.P.M., & van Doornen, L.J.P., (2006). *Clinical burnout is not reflected in the cortisol awakening response, the day-curve or the response to a low-dose dexamethasone suppression test*. *Psychoneuroendocrinology* 31, 216–225.

Mora, J.A, Martín, M.L. (2007). *Inteligencia Emocional y personalidad*. En Libro de resúmenes del I Congreso Internacional de inteligencia emocional (p.163). Málaga, España.

Moran Astorga, C. (2002). El mobbing: persecución o psicoterror en el trabajo. *Capital Humano*, 151, 44-63.

Morales, S., Gascón, S., Martínez-Jarreta, B., Amores, M. y Bolea, M. (2005). *Actas del II Simposium Internacional de Prevención de Riesgos Profesionales y Salud Ocupacional*. Diciembre. Santiago de Chile.

Moray, N. (1979). *Mental workload. Theory and measurement*. New York. Plenum.

Morales, S., Gascón, S., Martínez-Jarreta, B., Amores, M. y Bolea, M. (2005). *Actas del II Simposium Internacional de Prevención de Riesgos Profesionales y Salud Ocupacional*. Diciembre. Santiago de Chile.

Moreno Jiménez, B. et al. (1997). La evaluación del Burnout. Problemas y alternativas: validación del CBB En *Revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones*, 13, 185-207.

Moreno-Jiménez, B., Gálvez, M., Garrosa, E., & Mingote, J.C. (2006). *Nuevos planteamientos en la evaluación del burnout. La evaluación específica del desgaste profesional médico*. *Atención Primaria*, 38(10), 544-549.



Moreno, B. y Rodríguez, A. (2006). Número Monográfico: *Acoso Psicológico en el trabajo*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

Morett, N. et al. (2007). El síndrome de burnout en los profesionales de emergencias. En Gil Monte, P. et al. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo. Burnout. Grupos profesionales de riesgo*. Madrid. Pirámide.

Mori, P. (1989). *Estudio del autoconcepto en niños y niñas de niveles socio- económicos medio y bajo de dos centros educativos de Lima*. Tesis para optar el grado de Master en Psicología. Lima: U.P.C.H

Niño, J. (2006). *Los errores en las evaluaciones de riesgos psicosociales. Prevenir la confusión*. Ergonomía y Psicosociología Aplicada. Madrid: MAPFRE.

Muchinsky, P.M. (2000). *Psicología Aplicada al Trabajo: Una introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Madrid. Paraninfo

Munduate, L. y Gravenhorst, K (2002). Power Dynamics and Organizational Change. *Applied Psychology. An International Review*, 51.

Munuera, G. (2004). *Estrés laboral, mobbing y organización del trabajo*. Madrid. CC.OO.

Navarro Nieto, F. (2007). *La tutela jurídica frente al acoso moral laboral*. Pamplona. Aranzadi.

Neuffeld, R.W.J. (1989). *Advances in the investigation of psychological stress*. New York. Wiley.

O'Brien, G. (1998). El estrés laboral como factor determinante de la salud. En VV.AA *Estrés laboral y salud*. Madrid. Biblioteca nueva.



Observatorio Vasco (2004). *El acoso moral-mobbing- en los lugares de trabajo: comprender para intervenir*. Victoria-Gasteiz. Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social.

Örtqvist, O., & Wincent, J. (2006). *Prominent consequences of role stress: A meta-analytic review*. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 399-422.

Otero, C. y Dalmau, I. (2006). *Métodos de evaluación de Factores Psicosociales en el Sector Sanitario, FSICO e ISTAS 21*. 4th International Conference on Occupational Risk Prevention. Mayo. Sevilla (España).

Paine, W.S. (1982). The burnout syndrome in context. En Jones, J.W. Jones, J.W. ed. (1982). *The burnout syndrome: current research, theory, interventions*. Park Ridge, Illinois: London House Press. Pág. 1-29

Palomeque López, M.C. (1992). El derecho constitucional del trabajador a la seguridad en el trabajo. En *Actualidad Laboral*, nº 4, pág.39.

Pando, M. (2006). *Mobbing en Latinoamérica*. ponencia presentada en el Primer Foro de las Américas en Investigación sobre Factores psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo. Cuernavaca. México.

Parkes, K. (1998). Estrés, trabajo y salud: características laborales, contexto ocupacional y diferencias individuales. En VV.AA. *Salud laboral. Un debate permanente*. Madrid. SATSE.

Pascual Gómez, E. (2001). *El ama de casa y el burnout*. Barcelona. Fundación La Caixa.

Paterson, R.J. et al. (1989). The stress response and parameters of stressful situations. En Hurrell, J.J. et al. *Occupational stress: issues and developments in researchs*. New York. Taylor and Francis. Pág.7-42.



Payne, R.L. y Fletcher, B. (1983). Job demands, support and constraints as predictors of psychological strain among school teacher. *Journal of Vocational Behavior*, 22, 136-147.

Peiró, J.M. et al. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo, vol. I: La actividad laboral en su contexto*. Madrid. Síntesis.

Peiró, J.M. (2003). Metodología prevenlab para el análisis y prevención de riesgos psicosociales. *Capital Humano*. Revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos, nº 167. Pág.82-90

Peiró, J.M. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid. Pirámide.

Pérez de Heredia, J. I., González, A., Ramírez, M., Imaz, A. y Ruiz, J. (2001). Abuso y dependencia de sustancias en el trastorno bipolar. *Trastornos Adictivos*, 5(3), 19-24.

Pérez Jáuregui, M. I. (2000). *Cuando el estrés laboral se llama Burnout (quemarse en el trabajo). Causas y estrategias de afrontamiento*. Buenos Aires: Universidad Libros.

Pérez, G., Guàrdia, J., Però, M., Barrios, M., Gallego, Y. y Romero, A. (2006). *Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Mediana y Pequeña Empresa (Cyclops-UB)*. 4th International Conference on Occupational Risk Prevention.

Pérez del Río, M.T. (1990). El acoso sexual en el trabajo su sanción en el orden social. En *Relaciones Laborales*, nº 17, pág. 28.

Perlman, B et al. (1982). Burnout: summary and future research. En *Human Relations*, 35(4), 283-305.

Peurifoy, R. (1993). *Venza sus temores. Ansiedad, fobias y pánico*. Barcelona. Robin Book.



Piko, B.F. (2006). *Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey*. International Journal of Nursing Studies, 43, 311-318.

Pinder, C.C. (1998). *Work motivation in Organizational Behavior*. Upper Saddle River. Prentice Hall.

Pines, A.M (1993). Burnout: an existential perspective. En Schaufeli, W.B. et al. (1998). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. London. Taylor & Francis.

Piñuel, I. (2003). *Mobbing. Manual de autoayuda*. Madrid. Santillana.

Piñuel, I. (2004). *Neomanagement: Jefes tóxicos y sus víctimas*. Madrid: Aguilar.

Piñuel, I. (2008a). *La dimisión interior. Del síndrome postvacacional a los riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid. Pirámide.

Piñuel, I. (2008b). *Mi jefe es un psicópata. Por qué la gente normal se vuelve perversa al alcanzar el poder*. Barcelona. Alienta.

Piñuel, I. (2008c). *Mobbing, el estado de la cuestión*. Madrid. Gestión 2000.

Piñuel, I. (2009). *Liderazgo Zero*. Autor: Madrid. LID

Piñuel, I. et al. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander. Sal Terrae.

Piñuel, I. y Zabala, I. (2003). *Datos del Barómetro Cisneros realizado por la Universidad de Alcalá de Henares. Mobbing, Manual de autoayuda, claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Aguilar.



Potter, C. (2006). *To what extent do nurses and physicians working within the emergency department experience burnout: A review of the literature*. Australian Emergency Nursing Journal, 9, 57-64.

Prados, J.M. (2008). *Ansiedad generalizada*. Madrid. Síntesis.

Pratt, L.I. et al (1988). Differing between daily events, acute and chronic stressors: a frame work and its implications. En Hurrell, J.J. et al. *Occupational stress: issues and developments in researchs*. New York. Taylor and francis. Pág. 41-53

Price, D.M. et al. (1984). Staff burnout in the perspective of grief theory. En *Death Education*, 8(1) Págs.47-58

Ranstand, Informe. (2004). Elaborado por el Instituto de Estudios Laborales (IEL) ESADE-Randstad. *Calidad en el trabajo en la Europa de los Quince. El acoso moral*. Madrid. Esade.

Robles, M., Dierssen, T. y Martínez, E. (2005). *Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM*. Gaceta Sanitaria, 19 (2), 127-134.

Rodríguez, A., Martínez, M., Moreno, B. y Gálvez, M. (2006). *Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: aplicación del modelo de demandas y recursos laborales*. Revista de Psicología del Trabajo.

Rodríguez, N. (2002). *Mobbing: vencer el acoso moral*. Barcelona: Planeta.

Rodríguez Copé, M.L. (2006). Prácticas de empresa sobre la prevención del acoso. En VV.AA. *Acoso moral en el trabajo*. Cizur Menor (Navarra) Aranzadi.

Rodríguez Iniesta, G. (2006). El acoso laboral y su protección frente al mismo. En VV.AA *La presencia femenina en el mundo laboral: metas y realidades*. Cizur Menor (Navarra). Thomson Aranzadi



Rojas Rivero, G.P. (2005). *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*. Albacete. Bomarzo.

Sáez Navarro, M. C. y Garriga Izquierdo, J. (2000). El mobbing ¿Una nueva forma de violencia en el trabajo? En C. Agull et al. (Eds.) *Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos*. Madrid: Nuevas Aproximaciones. Biblioteca Nueva.

Schaufeli, W.B. (2006). *The balance of give and take: toward a social exchange model of Burnout*. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 1, 86-131.

Salanova, M. et al. (1996). Motivación laboral. En Peiró, J.M. el al. *Tratado de Psicología del Trabajo, vol.: La actividad laboral en su contexto*. Madrid. Síntesis.

Salovey, P., Grewal, D. (2005): *The Science of emotional intelligence*. *Currents Directions in Psychological Science*, 14, 281-285.

Sandín, B. (2003). El estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud/International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3, 141-157

Santed, M. A., Sandín, B., Chorot, P. y Olmedo, M. (2000). Predicción de la sintomatología somática a partir del estrés diario: Un estudio prospectivo controlando el efecto del neuroticismo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 5, 165-178.

Santed, M. A. et al. (1998). El estrés diario desde el marco del modelo transaccional: cuestiones conceptuales y metodológicas. En *Estrés laboral y salud*. Madrid. Biblioteca nueva.

Schaufeli, W.B. et al. (1998). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. London. Taylor & Francis.



Shirom, A. & Melamed, S. (2006). *A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals*. *International Journal of Stress Management*, 13 (2), 176-200.

Shirom, A., Nirel, N. & Vinokur, A.D. (2006). *Overload, autonomy, and burnout as predictors of physicians' quality of care*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 328-342.

Siebert, C.D. & Siebert, C.F. (2007). *Help seeking among helping professionals: a role identity perspective*. *American Journal of Orthopsychiatry*, 77(1), 49-55.

Siegrist J. (1996.) *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. *J Occup Health Psycho*. 1(1):27-41.

Skaalvik, E.M. & Skaalvik, S. (2007). *Dimensions of teacher selfefficacy and relations with strain factors, perceived collective teacher efficacy, and teacher burnout*. *Journal of Educational Psychology*, 99(3), 611-625.

Solanes, A., Serrano, M.A., Martín del Río, B. y Zamora, I. (2005). *Satisfacción laboral y riesgos psicosociales en el trabajo*. En J. Romay y R. García (Eds.) *Psicología Social y problemas Sociales. Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y de los Recursos Humanos y de la Salud*, 4. 707-710.

Sonnenschein, M., Mommersteeg, M.C., P., Houtveen, H. J. Sorbi, J.,M., Schaufeli, B.W. & van Doornen, J.P.L. (2007). *Exhaustion and endocrine functioning in clinical burnout: An in-depth study using the experience sampling method*. *Biological Psychology*, 75, 176–184.

Stordeurs, S., D'Hoore, W. & and the Next Study Group. (2007). *Organizational configuration of hospitals succeeding in attracting and retaining nurses*. *Journal of Advanced Nursing*, 57(1), 45-58.

Sundin, L., Hochwalder, J., Bildt, C., & Lisspers, J. (2006). *The relationship between different work-related sources of social support and burnout among registered and as-*



sistant nurses in Sweden: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies* 44 (5), 758-769.

Terradillos, J. et al.(1977). *Derecho penal del trabajo*. Madrid. Trotta.

Therorell, T. Et al.(1998). Ambiente laboral y enfermedad coronaria: la posibilidad de controlar las condiciones de trabajo. en VV.AA. *Estrés laboral y salud*. Biblioteca nueva. Tobak, N., & Koprak, O. (2007). *Relationship between how nurses resolve their conflicts with doctors, their stress and job satisfaction*. *Journal of Nursing Management*, 15, 321-331.

Tone, A. (2005). Listening to the past: history, psychiatry and anxiety *Canadian Journal of Psychiatry – Revue Canadienne de Psychiatrie*. 50(7): 373–80. Jun.

Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome del burnout*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Topa, G., Lisbona, A., Paduci, F. y Morales J. (2005). *Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio en funcionarios de prisiones*. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 5 (1). 71-81.

Tsaousis, I., Nikolaou, I., (2005): *Exploring the relationship of emotional intelligence with physical and psychological health functioning*. *Stress and Health*, 21,77-86.

Useche-Parada, M.J. (2008). Tesis de Grado: *Factores de personalidad relacionados con el síndrome de Burnout a partir de los tipos de personalidad A, B y C*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, D.C.

Urrutikoetxea, M. (2009). *La vía penal en el tratamiento jurídico del acoso laboral*. Albacete. Bomarzo.

Van den Berg, T.I.J., Landeweerd, J.A., Tummers, G.E.R. & Van Merode, G.G. (2006). *A comparative study of organizational characteristics, work characteristics and nurses'*



psychological work reactions in a hospital and nursing home setting. International Journal of Nursing Studies, 43, 491-505

Van der Klint, J.J.L. et al. (1996). cit. por González Gutiérrez, J.L. et al.(2007). “Líneas y estrategias de actuación focalizadas en el individuo: propósitos específicos” en Gil Monte, P. et al. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo. Burnout. Grupos profesionales de riesgo*. Madrid.

Vallejo Dacosta, R. (2006). Acoso sexual y acoso por razón de sexo: Riesgos de especial incidencia en la mujer trabajadora. *En Revista de la Asociación Estatal de Centros Universitarios de Relaciones Laborales y Ciencias del Trabajo*, nº 17.pág.62.

Vega, J. y Gómez, M.(2006). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos adscritos a la jurisdicción sanitaria Naucalpán Estado de México*. México: Salud Estado de México.

Velázquez, M. (2002). *Acoso Moral: la respuesta legal*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

VV.AA. (1994). *Conceptualizing sexual harassment as discursive practice*. Westport Connecticut. Praeger Publishers.

VV.AA. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid. Biblioteca nueva.

VV.AA. (1998). *Salud laboral. Un debate permanente*. Madrid. SATSE.

VV. AA. (2001). *Acoso Psicológico en el trabajo (Mobbing)* Madrid: Consejería de Trabajo de la Comunidad de Madrid.

VV.AA. (2006). *Acoso moral en el trabajo*. Cizur Menor (Navarra) Aranzadi.

VV.AA. (2006). *La presencia femenina en el mundo laboral: metas y realidades*. Cizur Menor (Navarra). Thomson Aranzadi.



VV.AA. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo* (burnout). Madrid. Pirámide.

Williams, J.M.G., Watts, F.N., MacLeod, C. y Mathews, A. (1988). *Cognitive psychology of emotional disorders*. Chichester, UK: Wiley

Witkin, G. (1995). *El estrés de la mujer*. Barcelona. Grijalbo.

Wood, J.T. (1994). Saying it makes it so: the discursive construction of sexual harassment. En VV.AA (1994) *Conceptualizing sexual harassment as discursive practice*. Westport Connecticut. Praeger Publishers.

Zapf, D. y Einersen, S. (Eds.) (2001). Bulling in the work-place: Recent trends in research and practice (special issue) *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4) 122-134

Zurriaga Llorens, R. et al. (2007). Prevención psicosocial del burnout en organizaciones laborales. En Gil Monte, P. et al. *El síndrome de quemarse por el trabajo. Burnout. Grupos profesionales de riesgo*. Madrid. Pirámide.



ÍNDICE AMPLIADO.

Página

PORTADA	1
ÍNDICE GENERAL	2
AUTORIZACIÓN DIRECTORES DE LA TESIS DOCTORAL	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	3
I. MARCO TEÓRICO.....	7.
I.1. Capítulo 1º. BURNOUT.....	8.
I.1.1. Definición y concepto de Burnout.	10.
I.1.2. Antecedentes del Burnout.	13.
I.1.3. Tipología: Burnout, estrés laboral, ansiedad y otras.	19.
I.1.4. Prevención y control del estrés y del Burnout.	25.
I.1.5. Fuentes del estrés laboral.	31.
I.1.6. Cambios psicomotrices vinculados al estrés.	37.
I.2.- Capítulo 2º	
I.2.1 Doctrina: MODELOS EXPLICATIVOS DEL ESTRÉS	43.
I.2.1.1 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.	43.
I.2.1.2. Modelos basados en la teoría organizacional.	48.
I.2.1.3. Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.....	53.
I.2.1.4. Modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa-DER.....	58.
I.2.1.5. Categorías de ansiedad patológica.	63.
I.2.1.6. Diferencias entre la ansiedad fisiológica y patológica.....	69.
I.3. Capítulo 3º.	
I.3.1. MOBBING. Definición y concepto	73.
I.3.1.1. Fases del acoso laboral.....	81.
I.3.1.2. Causas y consecuencias del mobbing.....	85.
I.3.1.3. Conducta de los agresores y perfil de las víctimas.....	92.
I.3.1.4. El acoso sexual en el trabajo.....	100.
I.4. Capítulo 4º. RELACIONES.....	107.
I.4.1. Acoso y autoconcepto.....	107.
I.4.2. Medidas preventivas del acoso.....	113.
I.4.3. El acoso desde el punto de vista legal.....	120.
I.4.4. Autoconcepto, personalidad y adaptación de conducta respecto al mobbing y el síndrome de burnout.....	128.
I.4.5. Motivación laboral. Concepto.....	133.
I.4.6. Bienestar en los contextos laborales.....	138.
I.4.7. Conducta de la víctima de acoso.....	142.
I.4.8. Conducta penal.....	147.
I.4.9. Actuaciones tendentes al cese del mobbing.....	150.
I.4.10. Diferencias entre burnout y mobbing.....	154.
I.4.11. Adaptación.....	156.
I. 5. Capítulo 5º. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	161.
I.5.1. OBJETIVOS.....	162.
I.5.2. HIPÓTESIS.....	163.
I.5.3. METODOLOGÍA.....	164.
I.5.3.1. Diseño y procedimiento.....	164.
I.5.3.2. Muestra.....	165.
I.5.3.3. Instrumentos y Variables.....	171.
I.5.3.3.1. Las Variables.....	171.
I.5.3.3.2. Las Escalas.....	188.



I.5.3.3.3. Variables, escalas y componentes.....	201.
I.5.3.3.4. Depuración de la muestra.....	206.
I.5.3.4. El Análisis Estadístico.....	208.
I.5.3.5. Estudio Analítico de Laboratorio Clínico.....	213.
I.5.4. RESULTADOS.....	219.
I.5.4.1. Descriptivos.....	220
I.5.4.2. Fiabilidad y Validez.....	221.
I.5.4.3. Correlaciones.....	234.
I.5.4.4. Análisis factorial.....	254.
I.5.4.5. Relaciones entre la variable Estrés laboral estricto y las variables de escala de medida <i>Desgaste profesional, Acoso moral estricto, Personalidad, Autoconcepto y Adaptación de conducta</i>	264.
I.5.4.5.1. Desgaste profesional vs Estrés.....	266.
I.5.4.5.2. Acoso moral estricto vs Estrés.....	269.
I.5.4.5.3. Personalidad vs Estrés.....	271.
I.5.4.5.4. Autoconcepto vs Estrés.....	275.
I.5.4.5.5. Adaptación de conducta vs Estrés.....	278.
I.5.4.5.6. Efectos del Estrés laboral estricto sobre las variables de escala: resumen.....	281.
I.5.4.6. Relaciones entre el Desgaste laboral, el Consumo de tabaco, algunos parámetros sanguíneos y el Género.....	284
I.5.4.6.1. Relaciones entre el Tabaquismo y el Estrés laboral.....	284.
I.5.4.6.2. Relaciones entre algunos parámetros sanguíneos y el Estrés laboral.....	286.
I.5.4.6.3. Relaciones entre la pertenencia de Género y el Estrés Laboral.....	290.
I.5.4.6.4. Relaciones entre el Puesto de trabajo y el Estrés Laboral.....	293.
I.5.4.6.5. Relaciones con el estrés: resumen.....	299.
I.5.4.7. Relaciones entre el Acoso moral estricto y el Estrés laboral estricto con el Acoso moral estándar y el Estrés laboral estándar.....	302.
I.5.4.8. Análisis de Regresión.....	306.
I.5.4.9. RESUMEN Y CONCLUSIONES de los RESULTADOS.....	325.
II. CONCLUSIONES.....	332.
II.1. SOBRE LA MUESTRA A ESTUDIO Y SU METODOLOGÍA.....	333.
II.2. SOBRE LA FIABILIDAD Y VALIDEZ.....	337.
II.3. SOBRE LA CONSECUICIÓN DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS.....	338.
II.4. SOBRE LAS HIPÓTESIS REFUTADAS Y REFRENDADAS.....	352.
III. DISCUSIÓN.....	356.
III.1. SOBRE EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL.....	357.
III.2. SOBRE EL ACOSO LABORAL.....	370.
III.3. SOBRE LAS TIPOLOGÍAS Y SUS RELACIONES.....	378.
III.4. SOBRE ALGUNOS PARÁMETROS BIOLÓGICOS.....	387.
ANEXO recopilatorio de resultados estadísticos.....	389.
MODELOS GRÁFICOS.....	421.
BIBLIOGRAFÍA.....	429.
INDICE AMPLIADO.....	456.
AGRADECIMIENTOS.....	458.



AGRADECIMIENTOS

A todos los trabajadores y trabajadoras que han participado en el estudio.

A todos los miembros del Servicio de Medicina Preventiva, Salud Pública y Prevención de Riesgos Laborales, y en particular a María Teresa Fernández Delgado por su inestimable colaboración, a Joan y a José.

A Inés por su imprescindible colaboración y comprensión en la elaboración de este estudio y en todo lo demás.

A todos los trabajadores y trabajadoras que se sienten acosados o quemados en su puesto de trabajo, para que sigamos trabajando por ellos y para ellos para evitar su sufrimiento.

“Una injusticia hecha a uno es una amenaza hecha a todos”