



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Revisión de los métodos de detección y evaluación del
mobbing o acoso psicológico laboral

Review of methods for detecting and assessing mobbing or
psychological harassment at work

Autora

Pilar Mira Aladrén

Directora

Dra. D^a Elena Fernández del Río

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2021

INDICE

Resumen.....	4
Abstract	4
Introducción	5
1. Marco teórico	7
1.1 Riesgo psicosocial	7
1.2 Mobbing y acoso psicológico en el trabajo	8
1.3 Fases	12
1.4 Métodos de evaluación del <i>mobbing</i>	12
1.4.1 NAQ-R.....	12
1.4.2 LIPT-45 y LIPT-60	13
1.4.3 Cuestionario CISNEROS	14
1.4.4 CAPP	14
1.4.5 ISTAS-21.....	15
2. Parte empírica	17
2.1 Metodología de análisis.....	17
2.2 Procedimiento de revisión sistemática	17
3. Análisis de resultados	19
3.1. Análisis descriptivo	19
3.2. Análisis de los resultados	20
4. Conclusiones.....	23
4.1 Futuras líneas de investigación	23
5. Referencias	25
Anexo I: NAQ-R Adaptación de González-Trijueque y Graña en 2013	28
Anexo II: LIPT-60 González de Rivera y Rodríguez- Abuín (2005)	30
Anexo III: Cuestionario CISNEROS (2004).....	33
Anexo IV: CAPP	36

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores psicosociales en el trabajo (OIT-OMS, 1984).....	8
Figura 2. PRISMA 2020 de la búsqueda realizada.	18
Figura 3. Distribución de los artículos por año de publicación	19
Figura 4. Distribución de artículos por localización geográfica.....	20
Figura 5. Porcentaje de utilización de los distintos métodos de evaluación del <i>mobbing</i>	20

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Elementos que describen el concepto de acoso psicológico en el trabajo.	9
Tabla 2 : Listado de referencia de conductas que son o no son acoso laboral tomado del Criterio Técnico 69/2009	10
Tabla 3: Algunas conductas concretas de <i>mobbing</i> clasificadas por categorías.	11
Tabla 4: Dimensiones del cuestionario ISTAS-21	16

RESUMEN

El acoso psicológico laboral es un riesgo psicosocial estudiado por primera vez por Leymann y desarrollado con posterioridad por otros autores. El presente trabajo constituye una revisión bibliográfica de estudios empíricos basados en diversos métodos de detección y evaluación del acoso psicológico en el trabajo, con el fin de profundizar en el uso de los mismos y proponer mejoras. Para ello se han analizado estudios de ámbito nacional, supranacional y mundial.

Palabras clave: *mobbing*, acoso psicológico laboral, métodos de detección y evaluación del *mobbing*

ABSTRACT

Psychological harassment at work is a psychosocial risk first studied by Leymann and subsequently developed by other authors. This paper is a literature review of empirical studies based on various methods of detection and assessment of psychological harassment at work, in order to deepen the use of these methods and propose improvements. To this end, national, supranational and global studies have been analysed.

Key words: *mobbing*, psychological harassment at work, *mobbing* detection and assessment methods

INTRODUCCIÓN

Homo homini lupus, el hombre es un lobo para el hombre. Si bien Hobbes expresó esta idea en 1651, no fue hasta 1984 cuando Leymann aplicó este principio general al mundo de las relaciones laborales. Para ello, tomó prestado el término *mobbing* de otra disciplina científica: la biología. Seis años antes, en 1984, Lorenz había utilizado este término para describir un comportamiento de acoso en el mundo animal. Originariamente, Lorenz describió como *mobbing* el comportamiento de un grupo de animales que se unen para atacar a otro más grande. Leymann reutilizó este término para catalogar una tipología de conductas englobadas dentro una categoría general más amplia, el acoso psicológico laboral.

Desde entonces, muchos son los autores que han investigado el acoso psicológico laboral y sus consecuencias. Esta investigación ha explorado las consecuencias que el *mobbing* conlleva tanto para la persona acosada, como para la empresa que lo emplea. Por un lado, el acoso psicológico laboral causa daños morales e incluso físicos a quien lo sufre. Pero, por otro, además, el *mobbing* causa graves pérdidas a la empresa tanto en términos de capital monetario como humano.

Sin embargo, aún queda mucho camino por andar en el ámbito de las relaciones laborales como disciplina académica. Por ejemplo, el actual plan de estudios del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Universidad de Zaragoza cuenta con dos asignaturas de prevención de riesgos laborales, una en tercero de seis créditos (Salud laboral y marco normativo de la prevención de riesgos, y otra en cuarto, también de seis créditos (Gestión de la prevención de riesgos laborales). Sin embargo, no cuenta con ninguna asignatura que aborde monográficamente la prevención de riesgos psicosociales, y se trata únicamente de manera somera en la asignatura Psicología del trabajo y de las organizaciones (primer curso). Otras universidades, como la de Granada, sí han introducido este tipo de asignaturas en sus planes de estudios.

La prevención de riesgos psicosociales y, en especial del *mobbing*, debería estudiarse por todos los profesionales actuales y futuros de los recursos humanos. Prueba de ello son los datos que muestra la *6th European Working Conditions Survey* de 2015 (Parent-Thirion et al., 2017)¹, que indica que el 16% de los trabajadores europeos reconoce estar expuesto a conductas sociales adversas en el trabajo, tales como el acoso y la violencia. Por tanto, es necesario aumentar el número de estudios que aborden el diagnóstico y evaluación del *mobbing*.

El presente trabajo constituye una revisión bibliográfica de estudios científicos de tipo empírico basados en diversos métodos de detección y evaluación del acoso psicológico en el trabajo. Para ello, se usan las destrezas y competencias transversales adquiridas a lo largo de la titulación del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Universidad de Zaragoza. De entre las destrezas que vienen recogidas en la memoria de verificación de dicho grado, las que se han puesto en práctica para la elaboración del presente Trabajo de Final de Grado (en adelante TFG) son: capacidad de análisis y síntesis, capacidad de gestión de información, capacidad de organización y planificación, comunicación escrita en lengua nativa y razonamiento crítico, entre otras.

El presente TFG se estructura en cuatro capítulos. El primero desarrolla el marco teórico, acotando los conceptos clave para situar y entender el objeto de este estudio. El segundo de ellos constituye un resumen de la parte empírica, indicando el método y el procedimiento seguidos. El tercer

1 La encuesta de 2020 no está disponible ya que el trabajo de campo debió de suspenderse por la pandemia de la COVID 19.

capítulo muestra el análisis de resultados obtenidos en este análisis empírico. El cuarto y último sintetiza los datos obtenidos, presenta sus conclusiones y apunta a futuras líneas de investigación.

1. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, dedicado al marco teórico, se definirán los conceptos de riesgo psicosocial y *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo. Específicamente, respecto al *mobbing*, se analizarán en detalle sus fases, y los métodos de detección y evaluación más importantes y difundidos en la actualidad.

1.1 Riesgo psicosocial

El riesgo psicosocial, desde la perspectiva de este trabajo, es una subclase de riesgo laboral. La definición jurídica de riesgo laboral viene recogida en el artículo 4.2 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, que establece que el riesgo laboral es “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”.

Por supuesto, existen riesgos psicosociales fuera del ámbito laboral. Del mismo modo, existen riesgos físicos más allá del mundo del trabajo, aunque la integridad del trabajador tiene una dimensión psíquica y social que va más allá del mero bienestar físico.

Para analizar esta dimensión, es inexcusable hacer referencia al conjunto de factores psicosociales que se dan en la relación laboral. Estos factores fueron definidos por primera vez por el Comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT) y la Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS) en 1984. Su informe mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo (1984, p. 12) define los riesgos psicosociales como: “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo”. En la Figura 1 se presentan las interacciones de las cuales derivan los factores psicosociales, así como las influencias y repercusiones que éstos pueden tener.

A partir de estos conceptos llegamos a la definición del Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo (OIT, 1984, p. 12), en la cual define los riesgos psicosociales como: “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”.

Por tanto, los riesgos psicosociales tienen una serie de características particulares:

- a) Son característicos de las condiciones de trabajo, las cuales engloban,
 - o el medioambiente en el que se produce,
 - o la satisfacción que el trabajador experimenta al realizarlo y
 - o las condiciones de la organización en la que se realiza.
- b) Afectan a la salud del trabajador de manera psicológica y/o fisiológica.

LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO



Figura 1. Factores psicosociales en el trabajo (OIT-OMS, 1984).

1.2 Mobbing y acoso psicológico en el trabajo

La palabra *mobbing* tiene su origen etimológico en la etología². El etólogo alemán Konrad Lorenz utilizó este término para referirse al ataque de una coalición de animales de una especie más débil para atacar a un individuo de otra especie más fuerte. Lorenz identificó este comportamiento especialmente en el ámbito de las aves.

Su adaptación al mundo laboral parte de un artículo de Leymann de 1996, *Mobbing and Psychological Terror at Workplace*, que establece el fundamento conceptual del *mobbing* en el ámbito laboral. En dicho estudio el autor define el *mobbing* como: "situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo" (traducción al español en Leymann y Navarrete, 2009, p.120).

Hirigoyen lo define en su libro *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso* (Hirigoyen, 2001, p. 70) como: "cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los

2 DRAE, *etología*: 1. f. Estudio científico del carácter y modos de comportamiento del ser humano. 2. f. Parte de la biología que estudia el comportamiento de los animales.

comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo”. Se aprecia claramente que esta autora evita tasar los plazos de tiempo en los cuales deben darse las conductas para ser consideradas acoso moral en el trabajo. Este horizonte temporal amplio también se aprecia en la definición proporcionada por el Grupo de Trabajo sobre Violencia Psicológica en el Trabajo (GVPT) y recogida en la Nota técnica de prevención 854 del INSHT³. La NTP 854 define el *mobbing* como la “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud” (p. 3).

A la vista de las definiciones aportadas, podemos determinar que existen una serie de rasgos comunes que deben darse para que un comportamiento sea considerado acoso psicológico laboral. Para su definición seguiremos lo expuesto en la Tabla 1.

Tabla 1.

Elementos que describen el concepto de acoso psicológico en el trabajo.

1. ¿Qué?	Exposición a “tipos de conductas”
2. ¿Quién?	Identificación de “las partes implicadas”
3. ¿Cuándo?	Existencia de “frecuencia y/o duración “
4. ¿Cómo?	Tipo de relación “asimetría de poder”
5. ¿Dónde?	En el marco de la “relación laboral”
6. ¿Por Qué?	Es un “riesgo para la salud”

Fuente: NTP854 (INSHT, 2009).

El primer elemento es el tipo de conducta. Son conductas abusivas y violentas que se dan el plano psicológico. En el momento en el que se pasa de este plano al abuso y la violencia física, se produce una agresión. El *mobbing*, por lo tanto y en sentido estricto, excluye este tipo de abusos y violencias físicas, pero puede actuar como desencadenante de este otro tipo de conductas.

El segundo y el quinto elemento están relacionados entre sí, y serán analizados conjuntamente. Las partes implicadas en el acoso psicológico mantienen algún tipo de relación laboral, y su comportamiento se da principalmente en el lugar de trabajo, debilitando el clima laboral.

El tercer elemento es la continuidad temporal. Las conductas deben producirse de manera sostenida en el tiempo. Sin embargo, no es necesario que estas conductas sigan unos plazos marcados ni tabulados. Un acto que constituya un hecho aislado, y no sea ni prolongado ni reiterado en el tiempo, aunque cumpla el resto de elementos, no constituye acoso psicológico laboral. Esto no implica, por supuesto, que no deba ser atajado, pero entra dentro de otra clasificación.

El cuarto elemento es la asimetría de poder. Cabe destacar que el acoso psicológico laboral se produce siempre en situaciones de conflicto con asimetría de poder, lo cual no significa que deba ser entre un superior jerárquico y su subordinado, sino que dicha diferencia de poder puede venir por situaciones no formales de asignación de poder como son una antigüedad mayor en la empresa,

³ Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, organismo autónomo dependiente de la Secretaría de Estado de Empleo, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

relaciones sociales, etc. Para clarificar qué conductas constituyen, y cuáles no, acoso psicológico laboral se adjunta la Tabla 2, conforme al Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo (Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2009).

Tabla 2.

Listado de referencia de conductas que son o no son acoso laboral tomado del Criterio Técnico 69/2009

Conductas consideradas como acoso laboral	Conductas que no son acoso laboral (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)
Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique	Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido
Dictar ordenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan	Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos
Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo	Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores
Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes	Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador	Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos
Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas	Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo
Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada	Conflictos personales y sindicales
Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique	Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos

Leymann (1990) cita hasta 45 formas de acoso, agrupadas en cuatro grandes grupos:

- a) Acciones contra la reputación o dignidad de la persona acosada.
- b) Acciones contra el ejercicio del trabajo del acosado.
- c) Manipulación de la comunicación o información con y de la persona acosada.
- d) Situaciones discriminatorias.

A continuación, en la Tabla 3 se muestran algunas categorías de conductas concretas de *mobbing* y ejemplos de las mismas descritas por Zapf, Knorz y Kulla (1996) y recogida por el INSHT en la nota técnica de prevención (NTP 476).

Tabla 3.

Algunas conductas concretas de *mobbing* clasificadas por categorías.

Ataques a la víctima con medidas organizacionales

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva
- Cuestionar las decisiones de una persona
- No asignar tareas a una persona
- Asignar tareas sin sentido
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades
- Asignar tareas degradantes

Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella
- No dirigir la palabra a una persona
- Tratar a una persona como si no existiera

Ataques a la vida privada de la víctima

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona
- Terror telefónico
- Hacer parecer estúpida a una persona
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos
- Mofarse de las discapacidades de una persona
- Imitar los gestos, voces... de una persona
- Mofarse de la vida privada de una persona

Violencia física

- Ofertas sexuales, violencia sexual
- Amenazas de violencia física
- Uso de violencia menor
- Maltrato físico

Ataques a las actitudes de la víctima

- Ataques a las actitudes y creencias políticas
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas
- Mofarse de la nacionalidad de la víctima

Agresiones verbales

- Gritar o insultar
- Críticas permanentes del trabajo de la persona
- Amenazas verbales

Rumores

- Hablar mal de la persona a su espalda
 - Difusión de rumores
-

1.3 Fases

Existen diversas versiones sobre las fases del *mobbing*, pero la más aceptada es la realizada por Leymann y traducida al español por Navarrete (2009). En ella se describen cuatro fases:

- Fase 1 - El incidente crítico original, también denominado fase de conflicto: en esta fase aparece el problema crítico original que desencadena la situación de *mobbing*, no por su gravedad si no por la falta de resolución del mismo a tiempo, debido a que el acosador no quiere resolverlo para generar una perversión del problema. De esta forma, el conflicto se convierte en crónico.
- Fase 2 - *Mobbing* y estigmatización, también denominada fase de acoso: en esta fase el conflicto se convierte en algo habitual, llegando al punto de etiquetar al acosado de forma negativa. La víctima se queda aislada y presenta depresión.
- Fase 3 - Intervención de la organización: la organización puede intervenir de dos maneras, bien tomando medidas, bien negando que se esté produciendo el acoso. En esta fase la víctima pasa de depresión a estrés traumático y el acoso afecta no solo al plano profesional sino también al plano familiar.
- Fase 4 - Expulsión: La víctima, fruto de los síntomas que desarrolla por el *mobbing* y de no poder soportar la situación, suele presentar periodos de baja temporal que, a menudo, culminan con una salida del trabajador de la empresa, bien despedido por la misma, bien por voluntad propia debido a no poder continuar con la situación.

1.4 Métodos de evaluación del *mobbing*

1.4.1 NAQ-R

El *Negative Acts Questionnaire* (en adelante NAQ-R) es un instrumento específico de medida del *mobbing*, cuyo modelo original fue elaborado en la Universidad de Bergen (Einarsen y Raknes, 1997), que cuenta con una versión española (González-Trijueque y Graña, 2013).

Es un cuestionario de 24 ítems que mide las conductas negativas en el lugar de trabajo. Para ello, basa su análisis en la descomposición de dichas conductas en dos grupos: conductas de acoso personal (12 ítems) y acoso laboral (11 ítems) e identifica con qué frecuencia el trabajador se ha visto sometido a cada una de ellas en los últimos seis meses. En los primeros 23 ítems no se nombra el acoso laboral como tal, solo las conductas que lo constituyen. Por ello, quien cumplimenta el cuestionario no debe juzgar si ha sido víctima de *mobbing* o no. En la última pregunta se expone una definición de *mobbing* y el trabajador debe indicar si se considera víctima de *mobbing* de acuerdo a esa definición.

La escala de valoración es una escala Likert de 5 puntos, en la cual el individuo debe valorar con qué frecuencia se ha visto sometido a la conducta descrita (1: nunca, 2: a veces, 3: mensualmente, 4: semanalmente; 5: a diario). En el Anexo I se puede ver la versión española de este cuestionario (González-Trijueque y Graña, 2013).

1.4.2 LIPT-45 y LIPT-60

EL LIPT-45 o *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* es, cronológicamente, el primer cuestionario creado específicamente para la evaluación del *mobbing*. El cuestionario se fundamenta en la lista de las 45 conductas hostiles descritas por Leymann (1990). A su vez, estas 45 conductas se agrupan en torno a cuatro grandes grupos según lo descrito en la traducción realizada del texto original de Leymann por Almira et al. (2008) en:

1. Acciones contra la reputación o dignidad de la persona acosada.
2. Acciones contra el ejercicio del trabajo del acosado.
3. Manipulación de la comunicación o información con y de la persona acosada.
4. Situaciones discriminatorias.

Existe también una versión española (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003), que incluye 15 conductas adicionales al listado original de Leymann. El cuestionario de la versión española se denomina *LIPT-60: Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo*. El *LIPT-60* analiza seis subescalas de acoso y tres indicadores globales. Las seis subescalas son:

1. Desprestigio laboral (DL): ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60.
2. Entorpecimiento del proceso (EP): ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35, 37.
3. Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC): ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53
4. Intimidación encubierta (IE): ítems 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48
5. Intimidación manifiesta (IM): ítems 1, 2, 4, 8, 19, 29
6. Desprestigio personal (DP): ítems 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31

A partir de estas seis subescalas se obtienen seis indicadores de subescala. De estas seis categorías se obtendrán seis indicadores para el análisis de resultados:

1. Índice de desprestigio laboral (DL) = $\Sigma (5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60) / 14$
2. Índice de entorpecimiento del progreso (EP) = $\Sigma (14, 27, 32, 33, 34, 35, 37) / 7$
3. Índice de incomunicación (BC) = $\Sigma (3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53) / 9$
4. Índice de intimidación encubierta (IE) = $\Sigma (7, 9, 43, 44, 46, 47, 48) / 7$
5. Índice de intimidación manifiesta (IM) = $\Sigma (1, 2, 4, 8, 19, 29) / 6$
6. Índice de desprestigio personal (DP) = $\Sigma (6, 20, 21, 24, 25, 30, 31) / 7$.

Como se puede apreciar hay unos ítems que no se encuentran en ninguna categoría, pero están incluidos en el cuestionario pues son necesarios para el indicador global (ítem 22, 23, 26, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 45).

Los tres indicadores globales son:

1. Índice global de acoso (IGAP): mide de manera global el número de estrategias y la frecuencia. Se calcula como la suma de las puntuaciones de los ítems entre el número de ítems.
2. Número de estrategias de acoso psicológico (NEAP): mide la frecuencia con la que se dan las estrategias de acoso. Se calcula como la suma de todas las respuestas distintas a 0.

- 3 Índice medio de acoso psicológico (IMAP): mide el grado de intensidad puro. Se calcula suma de ítems entre el resultado del índice NEAP.

La valoración se realiza mediante una escala Likert de 1 a 4, siendo 0 que la conducta no ha ocurrido y 4 que la conducta ha sido experimentada con máxima intensidad. En el Anexo II se muestra la versión española del LIPT-60 (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003).

1.4.3 Cuestionario CISNEROS

El *Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales* se conoce por sus siglas como Cuestionario CISNEROS. Fue creado por Iñaki Piñuel en el año 2000 y consta de 43 ítems que hacen referencia a conductas de acoso psicológico, siendo su objetivo la evaluación del *mobbing* y sus consecuencias (Fidalgo y Piñuel, 2004).

La particularidad del Cuestionario CISNEROS es que sirvió de base al primer estudio de muestra amplia sobre *mobbing* en España. Con casi 1.000 encuestas válidas, fue realizado en 2001 a trabajadores en activo de todos los sectores de actividad de la Comunidad de Madrid en el entorno de Alcalá de Henares y Guadalajara (Piñuel, 2001).

El trabajador debe evaluar las 43 conductas en una escala Likert de 0 a 6 (siendo 0 nunca y 6 todos los días). Lo novedoso de este cuestionario es que el trabajador debe indicar para cada uno de los 43 ítems quién ha sido el autor de dichas conductas (jefe o supervisores, compañeros de trabajo o subordinados).

Para el análisis de resultados utiliza tres índices globales similares a los utilizados por el LIPT-60:

1. Índice global de acoso (IGAP): se calcula como la suma de las puntuaciones de los ítems entre el número de ítems.
2. Número de estrategias de acoso psicológico (NEAP): recuento de las respuestas distintas a 0.
3. Índice medio de acoso psicológico (IMAP): suma de ítems entre el resultado del índice NEAP, lo cual nos da la intensidad media.

En el Anexo III se presenta una muestra del cuestionario CISNEROS.

1.4.4 CAPP

El CAPP (*Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido*) fue creado por Morán, González y Landero en 2009. Consta de 15 ítems que el trabajador debe valorar en una escala Likert de 1 a 5 siendo 1 “no siento nada” y 5 “siempre lo siento”. Los ítems se refieren a sentirse inseguros y amenazados, percibir agresividad, sentirse mal entre los compañeros, percibir un clima laboral de intimidación, humillación y propenso al acoso y solamente uno de ellos, el ítem 13, pregunta directamente si el trabajador cree que está siendo acosado.

El análisis de resultados se basa en que, a mayor puntuación, mayor percepción de un clima de acoso en el lugar de trabajo por parte del trabajador.

El cuestionario CAPP, facilitado por la profesora Morán, de la Universidad de León, está incluido en el anexo IV.

1.4.5 ISTAS-21

Este método, de origen danés, ha sido traducido y versionado en la NTP 703 (Moncada i Lluís et al., 2003). Se denomina ISTAS-21 en castellano y PSQCAT-21 en su versión catalana y es el fruto de la adaptación al castellano del cuestionario del Instituto Nacional de la Salud Ocupacional de Dinamarca, conocido como *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ).

Incluye la valoración de 21 dimensiones psicosociales. Tiene tres versiones en función de cuál sea su finalidad de uso:

1. larga, diseñada para investigación (92 ítems estructurados en 24 dimensiones).
2. media, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas y grandes empresas (69 ítems estructurados en 20 dimensiones).
3. corta, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas o valorar individualmente la exposición psicosocial en cualquier puesto de trabajo (28 ítems estructurados en 14 dimensiones).

Usa métodos cualitativos y cuantitativos y, por tanto, triangula los resultados. El cuestionario cuenta con cuatro secciones:

- a) Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar.
- b) Condiciones de empleo y de trabajo.
- c) Daños y efectos en la salud.
- d) Dimensiones psicosociales.

El análisis de los datos está estandarizado en dos fases: la primera, mediante una aplicación informática; la segunda, interpretativa para trabajarla en los grupos de trabajo. A continuación, se muestra la Tabla 4 con las dimensiones y número de preguntas por dimensión que se incluyen en el cuestionario ISTAS-21.

Se calculan tres tipos de resultados:

1. Las puntuaciones: es la mediana de cada dimensión.
2. La prevalencia de la exposición: mide la distancia hasta el valor óptimo.
3. La distribución de frecuencias de las respuestas.

Tabla 3.

Dimensiones del cuestionario ISTAS-21

GRUPOS DE DIMENSIONES, DIMENSIONES PSICOSOCIALES Y NÚMERO DE PREGUNTAS INCLUIDAS EN LA VERSIÓN MEDIA DEL COPSOO (ISTAS21, PSOCAT21)		
Grupo dimensiones	Dimensiones psicosociales	Número de preguntas
Exigencias cuantitativas	Exigencias cuantitativas	4
	Exigencias cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
Influencia y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Previsibilidad	2
	Claridad de rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
	Sentimiento de grupo	3
Compensaciones	Inseguridad	4
	Estima	4
Doble presencia	Doble presencia	4

2. PARTE EMPÍRICA

2.1 Metodología de análisis

La metodología adoptada en este TFG ha sido una revisión sistemática de una selección de artículos científicos respecto el tema a tratar. La revisión sistemática puede definirse como:

“Investigaciones científicas en las cuales la unidad de análisis son los estudios originales primarios. Constituyen una herramienta esencial para sintetizar la información científica disponible, incrementar la validez de las conclusiones de estudios individuales e identificar áreas de incertidumbre donde sea necesario realizar investigación” (Ferreira et al., 2011, p. 1).

2.2 Procedimiento de revisión sistemática

El primer paso en esta revisión sistemática fue determinar la literatura que se iba a analizar. Por ello, se procedió a delimitar el campo de búsqueda en base a los siguientes criterios de selección:

- Fecha de publicación: años 2010 a 2021
- Bases de búsqueda en español: *Google Scholar*
- Bases de búsqueda en inglés: *Web of Science*
- Tipo de documento: Artículos científicos

Se realizaron dos búsquedas de artículos en español en *Google Scholar* con los siguientes patrones de búsqueda:

Búsqueda 1:

- Fecha de la búsqueda: 11 de enero de 2021
- Texto a buscar: “acoso psicológico laboral”
- Especificaciones: sin citas y solo en español.

El resultado fueron 485 entradas, de las cuales, una vez analizado el resumen y descartadas aquellas que se centraban en el análisis de casos específicos y en legislaciones distintas a la española, se seleccionó una para su análisis.

Búsqueda 2:

- Fecha de la búsqueda: 13 de enero de 2021
- Texto a buscar: “acoso laboral en España”
- Especificaciones: sin citas y solo en español.

Se obtuvieron 60 resultados, de los cuales dos se consideraron adecuados para su estudio.

Posteriormente, se realizaron dos búsquedas de artículos en inglés en *Web of Science* con los siguientes patrones de búsqueda:

Búsqueda 1:

- Fecha de la búsqueda: 2 de febrero de 2021
- Texto a buscar: “*Workplace Bullying*”

El resultado fueron 976 artículos que, tras ser analizados y comprobar que la mayoría de ellos eran estudios específicos en el sector de la salud, se quedaron en 10.

Búsqueda 2:

- Fecha de la búsqueda: 12 de febrero de 2021
- Texto a buscar: “harassment”
- Especificaciones: sin citas y solo en español

El resultado fueron 7.708 resultados. Dado el volumen, se decidió acotarlos por categorías: *Psychology multidisciplinary*, *Psychology applied*, *Social sciences interdisciplinary*, *Psychology*, *Humanities multidisciplinary*, obteniendo 1.395 resultados. Tras su análisis preliminar, la muestra seleccionada para el estudio fue de 13 artículos, de los cuales 12 ya se habían seleccionado en la búsqueda anterior. Por tanto, la muestra final de artículos objeto de estudio de este TFG fueron 14, de los cuales tres estaban escritos en español y 11 en inglés.

Con el fin de sintetizar gráficamente la estrategia de búsqueda, se ha usado la herramienta PRISMA Flow Diagram de 2020 (ver Figura 2). PRISMA es un conjunto de elementos basados en la evidencia para la presentación de informes en revisiones sistemáticas y meta-análisis. Se centra en la presentación de informes de revisiones que evalúan ensayos aleatorios, pero también puede utilizarse como base para la presentación de informes de revisiones sistemáticas de otros tipos de investigación, en particular de evaluaciones de intervenciones (página web PRISMA: <http://www.prisma-statement.org/>).

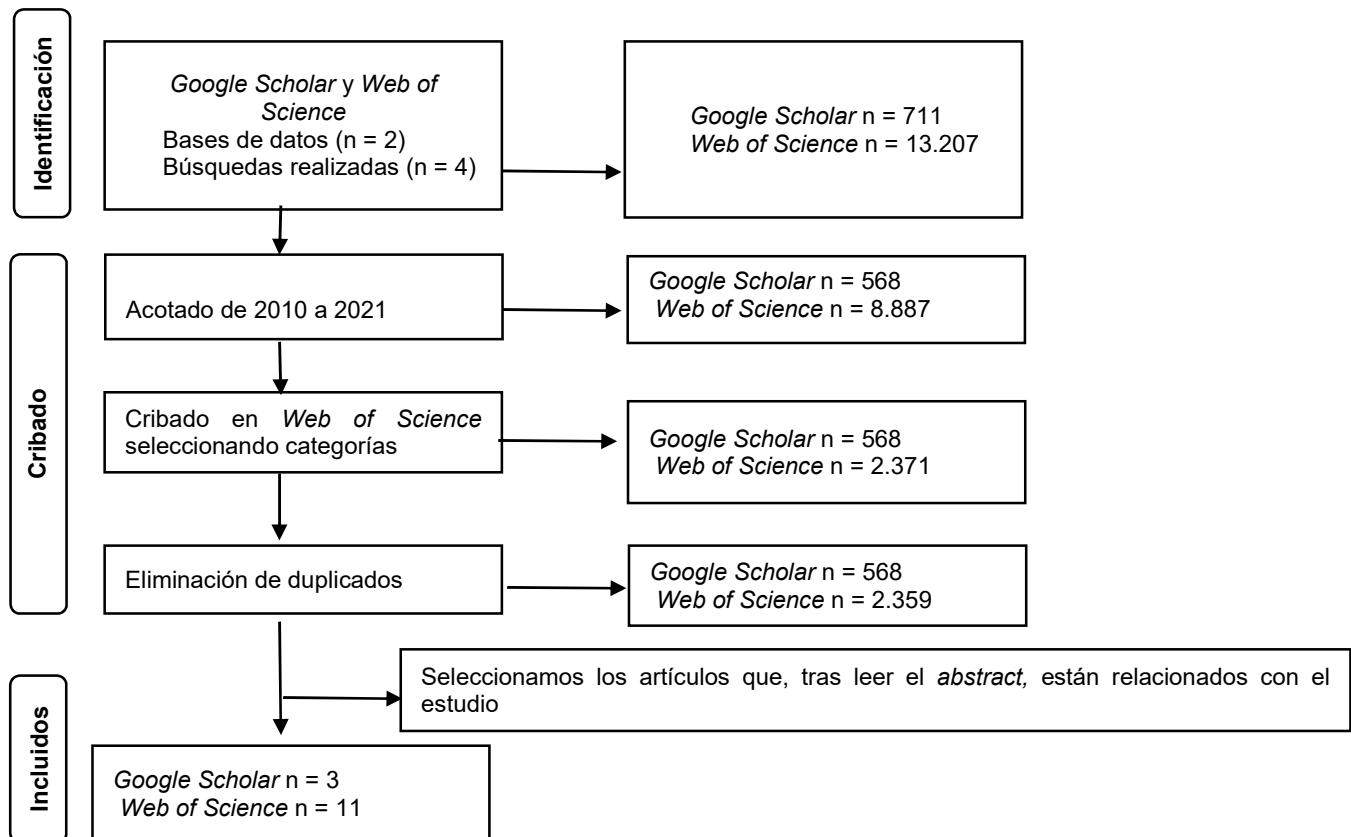


Figura 2. PRISMA 2020 de la búsqueda realizada.

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

La muestra final objeto de estudio está formada por 14 artículos científicos de tipo empírico. De ellos, el 21,42% son en español y encontrados en *Google Scholar*, y el 78,58% son en inglés buscados en *Web of Science*.

Si analizamos la muestra por año de publicación (Figura 3), se observa cómo más del 64% de los artículos están publicados entre 2013 y 2015. Se observa de igual forma que no hay artículos publicados más allá de 2019. Ello puede deberse a la pandemia de la COVID-19, ya que, al centrarse el análisis en estudios empíricos, la recogida de datos se dificulta en una situación como la actual.

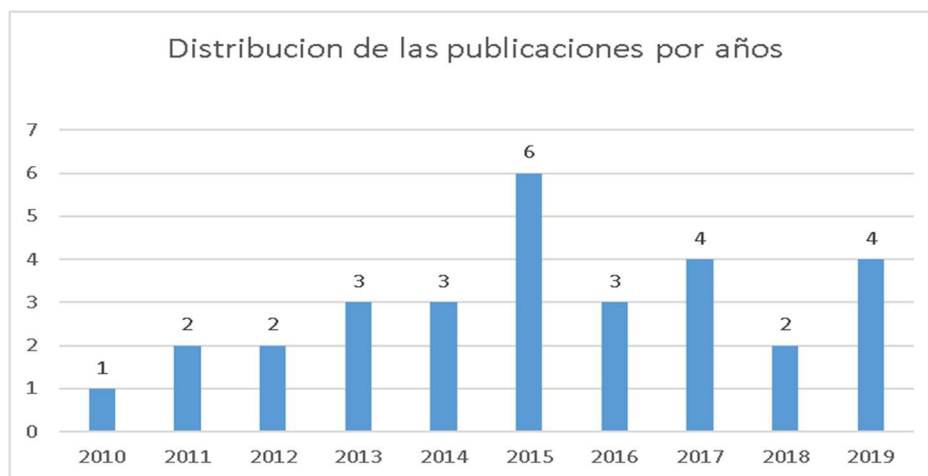


Figura 3. Distribución de los artículos por año de publicación

El tamaño medio de las muestras sobre las que se realizan los estudios analizados en los artículos analizados es de 843 individuos, siendo el porcentaje de mujeres 56,98% y el de los hombres de 43,02%. El tamaño total de las muestras es de 10.963 individuos, siendo la muestra más pequeña de 26 individuos, y la más grande de 2.292 individuos.

Respecto a los países en los que se han realizado los estudios, nos encontramos con estudios a nivel de país, estudios binacionales, estudios a nivel europeo y estudios a nivel mundial. La Figura 4 muestra la distribución de los artículos analizados en función de su localización geográfica.

Una vez realizado el análisis descriptivo de la muestra objeto de estudio, comentaremos los distintos métodos de evaluación del *mobbing* utilizados en los estudios empíricos analizados en el presente trabajo. En la Figura 5 se puede ver el porcentaje de utilización de cada uno de los métodos. Se observa como la mayoría de los estudios (54%) utilizan el NAQ-R, y el único método distinto a ese que aparece de los métodos normalizados es el LIPT-60, presentando un 38% de los estudios analizados la utilización de métodos de elaboración propia. En el siguiente apartado se va a proceder a un análisis más detallado de los resultados obtenidos.

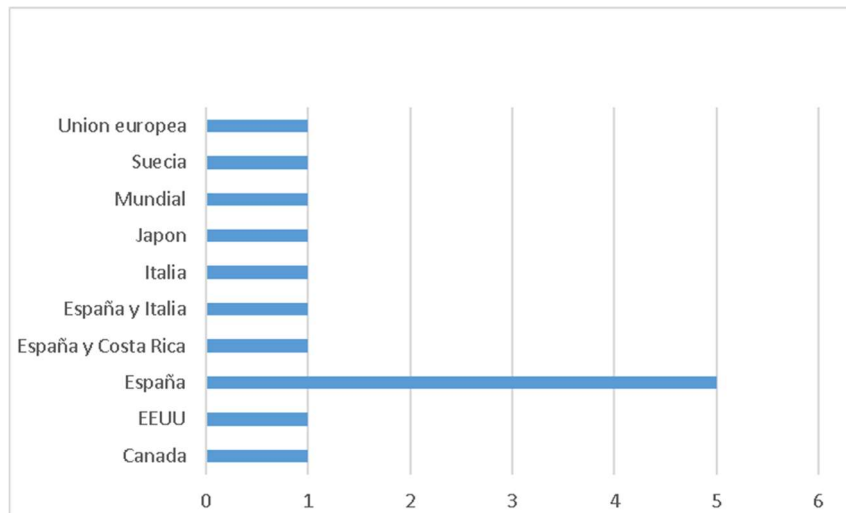


Figura 4. Distribución de artículos por localización geográfica.

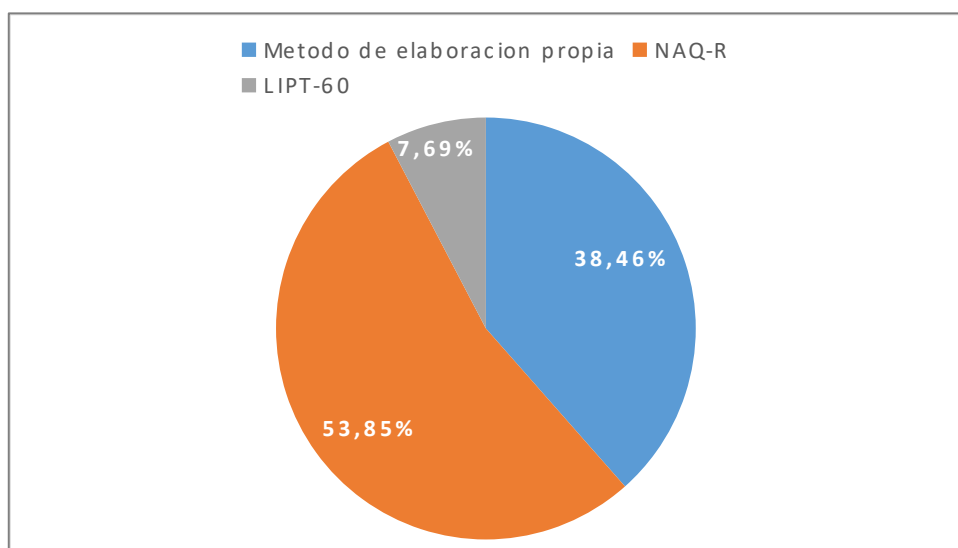


Figura 5. Porcentaje de utilización de los distintos métodos de evaluación del *mobbing*.

3.2. Análisis de los resultados

En el presente TFG se han analizado 14 estudios científicos de tipo empírico. El análisis se ha centrado en el método utilizado para evaluar el *mobbing* en cada uno de ellos.

El NAQ-R es el instrumento más utilizado, debido posiblemente a que ha sido traducido a números idiomas, es breve y está estandarizado. El hecho de que conste de 24 ítems hace que su cumplimentación no sea tan tediosa como la del ISTAS-21 o el LIPT-60, así como el hecho de que su corrección posterior es más ágil.

El método NAQ-R ha sido utilizado en cuatro estudios de ámbito nacional, siendo los países: España, Italia y Canadá, así como en estudios binacionales y en estudios mundiales.

Hay que señalar además que, en la mayoría de los estudios analizados, más del 75%, junto con el método escogido para la evaluación del *mobbing* se suelen usar otros métodos que evalúan distintos aspectos del individuo que se ven afectados por el *mobbing*. En la muestra de artículos analizados, ha sido frecuente encontrar que, una vez se ha detectado la presencia de *mobbing*, se analicen las consecuencias de este sobre el individuo usando métodos como: el GHQ, escala de apoyo social y cuestionario de autoestima. Ello incide en la transversalidad de las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo sobre el individuo.

Así, mediante el uso de este método se han llegado a conclusiones relevantes en los estudios analizados. El estudio realizado por Finstad et al. (2019) en Italia confirma que las elevadas exigencias laborales, el escaso control del trabajo y el escaso apoyo social predicen significativamente el acoso laboral, lo que a su vez predice el nivel de salud del individuo. De igual forma, usando este método se confirma la relación entre el conflicto interpersonal y el acoso laboral en un estudio realizado en España por León-Pérez, Medina, Arenas y Munduate (2015).

El estudio realizado por Laschinger y Fida (2014) en personal de enfermería en Canadá confirma cómo la calidad de las condiciones de trabajo de trabajo creadas por los líderes desempeña un papel importante en la medida en que los empleados experimentan acoso laboral y los consiguientes resultados negativos para los empleados y la organización. Es, según indicaciones de sus autores, el primer estudio que muestra cómo el liderazgo positivo influye de manera inversa en las posibilidades de sufrir *mobbing* por parte de los trabajadores.

Cómo afectan los condicionantes culturales a la aceptación del acoso laboral es estudiado en un estudio a nivel mundial realizado por Power et al. (2013), llegando a la conclusión de que las culturas con alta orientación al rendimiento consideran que el acoso es más aceptable, mientras que las culturas con una alta orientación al futuro consideran que el acoso es menos aceptable. Con estos datos se confirma que el NAQ-R es un método válido y con el que se permite llegar a conclusiones muy relevantes en el ámbito del *mobbing*.

Respecto al otro método estandarizado de medición del *mobbing* utilizado en parte de los artículos revisados, el LIPT-60, es preocupante observar los resultados obtenidos por Vilariño, Amado, Martín-Peña y Vázquez (2019) que revelaron que es posible simular el acoso laboral con el citado método. El estudio se realizó mediante un diseño de simulación: primero se les pidió a los participantes que cumplimentasen el cuestionario con sus vivencias, y luego, tras recibir unas instrucciones de simulación, se les pedía que cumplimentaran el cuestionario simulando ser víctimas de acoso. Se demostró que mediante simulación se llegaba a resultados más altos en el LIPT-60. Este estudio es muy relevante en tanto en cuanto apunta a que, si el acoso puede simularse, el LIPT-60 no sería un método fiable al no permitir discernir la realidad de la ficción.

Por último, se procede a analizar los trabajos que han optado por utilizar métodos de evaluación de elaboración propia (38%). El primer problema con el que nos encontramos es que los resultados de estos estudios no son comparables con otros, ni replicables ya que se desconoce el contenido del cuestionario utilizado para la evaluación del *mobbing*. El segundo problema es el período de tiempo al que se refieren las preguntas sobre *mobbing*; por ejemplo, en el trabajo de Attell et al. (2017) y en el realizado en Japón por Tsuno et al. (2015) se usa un cuestionario de elaboración propia, pero mientras que en el primero se pregunta por los últimos 12 meses, en el segundo se hace en los últimos 30 días.

Strandmark y Rahm (2014) utilizan el método de las entrevistas y grupos de discusión. Ese método, además de necesitar una dotación mucho mayor de recursos para su desarrollo, no se considera apropiado en casos de acoso ya que una de las consecuencias del *mobbing*, como hemos visto, es la salida del trabajador de la empresa, bien voluntariamente al no poder soportar más la situación, bien por ser despedido. Por tanto, el trabajador acosado puede tener miedo a ser despedido si se descubre su condición de acosado y no querer participar en la entrevista. De hecho, este estudio es el que cuenta con la muestra más pequeña de todos los analizados (26 personas).

En el siguiente apartado se presentan las conclusiones del presente trabajo, una vez analizados los resultados, así como se proponen nuevas líneas de investigación para avanzar en la mejora de los métodos de evaluación y detección del *mobbing*.

4. CONCLUSIONES

En este apartado se presentan las conclusiones extraídas de la revisión bibliográfica de los métodos de detección y evaluación del *mobbing* o acoso laboral.

La primera conclusión a la que se ha llegado es que, a pesar de existir distintos métodos de detección, ninguno de ellos ha conseguido erigirse como un estándar internacional o nacional. Si bien el método NAQ-R es el mayoritario, su posición no es ni mucho menos hegemónica.

En segundo lugar, hay que señalar que, a pesar de la existencia de métodos de detección descritos por la literatura científica, no es infrecuente encontrar estudios que usan o bien cuestionarios de elaboración propia, o bien formatos aún menos estructurados como las entrevistas o los grupos de discusión. Esto parece indicar que, o bien los métodos existentes no se adaptan a las necesidades de sus estudios, o bien no recogen toda la información necesaria, o bien no son lo suficientemente conocidos. Es decir, o no son útiles, o son desconocidos.

La tercera conclusión a la que se llega es que los métodos existentes quedan bajo la duda de la posible simulación del *mobbing* en ellos, tal y como apuntaron Vilariño et al. (2020) en relación al método LIPT-60.

A raíz de estas conclusiones, parece necesario seguir trabajado en el desarrollo de métodos que sean útiles, fiables, replicables y comparables. Este proceso de estandarización es necesario para acelerar el estudio y la detección del *mobbing*, es decir, lograr intervenir en fases tempranas. Idealmente, el *mobbing* debería ser atajado en la fase 2 descrita por Leymann, tras el incidente crítico original y antes de la fase de estigmatización que deja a la víctima aislada y con depresión. Esta falta de detección e intervención a tiempo conlleva consecuencias negativas tanto para el trabajador, como para la propia empresa. Una vez se avanza en las fases del acoso psicológico en el trabajo, el escenario más probable acaba siendo la salida del trabajador de la empresa.

En definitiva, el *mobbing* es un fenómeno pernicioso que afecta a trabajadores y empresas. Continúa, por tanto, siendo necesario ahondar en su estudio y en los métodos necesarios para su detección. De igual forma, su estudio debe contar también con la implicación de las empresas, pues es bajo su círculo rector y en sus dependencias donde se produce y las consecuencias negativas del mismo les afectan negativamente en términos de clima laboral, rendimiento y bajas laborales, entre otros.

4.1 Futuras líneas de investigación

A continuación, se presentan algunas líneas de investigación futuras, cuyo objetivo es minimizar los daños a la víctima de *mobbing*, adelantando el diagnóstico mediante un método fiable. Tras analizar los resultados de los artículos revisados, especialmente el llevado a cabo por Vilariño et al. (2020), parece necesario realizar más estudios que permitan corroborar o no si es posible la simulación en otros métodos de evaluación del *mobbing*. Destaca especialmente, por ser el método cuantitativamente más utilizado en los estudios analizados, un análisis de la fiabilidad del método NAQ-R.

Las líneas de investigación futuras deberían ir encaminadas, por tanto, hacia la estandarización de un método que permitiera determinar la veracidad del testimonio de la persona que responde al cuestionario. Al mismo tiempo hay otras consideraciones, como lo tedioso de su finalización en caso de utilizar un gran número de ítems, o el coste asociado a la realización de estudios basados en entrevistas personales.

El objetivo debería ser desarrollar un método con pocos ítems, fácil de traducir y de utilizar en diferentes contextos culturales y laborales, que permita corroborar la veracidad de la información. Para ello, sería conveniente comenzar por verificar si en el NAQ-R, que posee muchas de estas características, es posible simular que se ha sufrido o se está sufriendo *mobbing*. Si el resultado es que es imposible de falsear, existiría un candidato principal para la estandarización. Si el resultado fuera que es un método falseable, habría que revisar su contenido para introducir los elementos necesarios para alcanzar este objetivo de estandarización, fiabilidad y replicabilidad.

5. REFERENCIAS

- Almirall, P., Martín, N., Marrero, A., Porbén, S., Hernández, J. y Fernández, C. (2008). Validación de un instrumento para el diagnóstico del *mobbing*. Cuestionario de Heinz Leymann (LIPT) modificado. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 9, 34-41.
- Attell, B. K., Brown, K. K. y Treiber, L. A. (2017). Workplace bullying, bullying, perceived job stressors, and psychological distress: Gender and race differences in the stress process. *Social Science Research*, 65, 210-221. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2017.02.001>
- Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. (2009). *Criterio Técnico (CT) 34/2003 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Materia de Acoso y Violencia en el Trabajo* (CT N.º 69/2009; Criterio Técnico de la ITSS). Ministerio de Trabajo e Inmigración. https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_69_2009.pdf
- Einarsen, S. y Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and victims*, 12(3), 247-263.
- Ferreira, I., Urrutia, G. y Alonso-Coello, P. (2011). Revisiones sistemáticas y metaanálisis: Bases conceptuales e interpretación. *Revista Española de Cardiología*, 64(8), 688-696. <https://doi.org/10.1016/j.recresp.2011.03.029>
- Fidalgo, Á. M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Fidalgo, M., Galleo, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez, G. y García, R. (2009). *NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: Definición* (NTP N.º 854; Notas Técnicas de Prevención, p. 6). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.insst.es/documents/94886/328096/854+web.pdf/f4aa95ee-cd21-4c73-9842-769589a526fb>
- Finstad, G. L., Ariza-Montes, A., Giorgi, G., Lecca, L. I., Arcangeli, G. y Mucci, N. (2019). The JDCS Model and Blue-Collar Bullying: Decent Working Conditions for a Healthy Environment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3411. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183411>
- González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*, 24(2), 59-69.
- González-Trijueque, D. y Graña Gómez, J. L. (2013). Adaptación psicométrica de una versión española del cuestionario de conductas negativas revisado (NAQ-R). *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 13(1), 7-28.
- Hirigoyen, M.-F. (2001). *Acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*. Paidós.
- Laschinger, H. K. S. y Fida, R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(5), 739-753. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2013.804646>
- Leon-Pérez, J. M., Medina, F. J., Arenas, A. y Munduate, L. (2015). The relationship between interpersonal conflict and workplace bullying. *Journal of Managerial Psychology*, 30(3), 250-263. <https://doi.org/10.1108/JMP-01-2013-0034>

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales., BOE núm. 269, de 10/11/1995. Recuperado 22 abril de 2021, de <https://www.boe.es/eli/es/l/1995/11/08/31/con>
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.5.2.119>
- Leymann, H. y Navarrete, S. (2009). Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo. *traducción, Originalmente publicado en: Violence and Victims*, 5(2), 1990.
- Lorenz, K. (2015). *Sobre la agresión: El pretendido mal* (F. Blanco y A. Suárez, Trads.; trad. del original en alemán «Das sogenannte Böse zur Naturgeschichte der Aggression», 1963). Siglo XXI.
- Martin, F., Pérez, J. y López, J. A. (1998). NTP 476 El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing (NTP N.º 476; Notas Técnicas de Prevención, p. 7). Instituto Nacional de Seguridad Higiene en el Trabajo. https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_476.pdf/de8bdee0-e8f5-46c7-b4c0-1d0f62e9db69
- Moncada i Lluís, S., Llorens, C., Kristensen, T. S., Vega, S., Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Dinamarca (Arbejtmiljoninstituttet), Vega, S., e, & e. (2003). NTP 703 El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales (NTP N.º 703; Notas Técnicas de Prevención, p. 7). Instituto Nacional de Seguridad Higiene en el Trabajo. https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf
- Morán, C., González, M. y Landero, R. (2009). Valoración Psicométrica del Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25. <https://doi.org/10.4321/S1576-59622009000100002>
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención* (Seguridad, higiene y medicina del trabajo). Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, 9ªreunión. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *International Journal of Surgery*, 88, 105906. <https://doi.org/10.1016/j.ijvs.2021.105906>
- Parent-Thirion, A., Biletta, I., Cabrita, J., Llave Vargas, O., Vermeylen, G., Wilczynska, A. y Wilkens, M. (2017). *6th European Working Conditions Survey: Overview report (2017 update)*. Publications Office of the European Union.
- Piñuel Zabala, I. (2001). Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido. *Aedipe: Revista de la Asociación Española de Dirección de Personal*, 17, 3-18.
- Power, J. L., Brotheridge, C. M., Blenkinsopp, J., Bowes-Sperry, L., Bozionelos, N., Buzady, Z., Chuang, A., Drnevich, D., Garzon-Vico, A., Leighton, C., Madero, S. M., Mak, W., Mathew, R., Monserrat, S. I., Mujtaba, B. G., Olivas-Lujan, M. R., Polycroniou, P., Sprigg, C. A., Axtell, C., ... Nnedumm, A. U. O. (2013). Acceptability of workplace bullying: A comparative study on six continents. *Journal of Business Research*, 66(3), 374-380. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.08.018>
- Strandmark, M. y Rahm, G. (2014). Development, implementation and evaluation of a process to prevent and combat workplace bullying. *Scandinavian Journal of Public Health*, 42, 66-73. <https://doi.org/10.1177/1403494814549494>
- Tsuno, K., Kawakami, N., Tsutsumi, A., Shimazu, A., Inoue, A., Odagiri, Y., Yoshikawa, T., Haratani, T., Shimomitsu, T. y Kawachi, I. (2015). Socioeconomic Determinants of Bullying in the Workplace:

- A National Representative Sample in Japan. *Plos One*, 10(3), e0119435. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0119435>
- Vilariño, M., Amado, B. G., Martín-Peña, J. y Vázquez, M. J. (2020). La Simulación del Acoso Laboral en el LIPT-60: Implicaciones para la Evaluación Psicológica Forense. *Anuario de Psicología Jurídica*, 30(1), 83-91. <https://doi.org/10.5093/apj2019a19>
- Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237. <https://doi.org/10.1080/13594329608414856>