

Informe Cisneros V

LA INCIDENCIA DEL MOBBING ó ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN (AEAT e IGAE)

RESULTADOS DEL BARÓMETRO CISNEROS V ® SOBRE VIOLENCIA EN EL ENTORNO LABORAL

Iñaki Piñuel y Zabala

SINDICATO GESTHA
Asociaciones profesionales
del Cuerpo Técnico

Profesor Iñaki Piñuel y Zabala
inakipyz@eresmas.net
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Pza de la Victoria s/n
Universidad de Alcalá
28340 Alcalá de Henares (Madrid)
Tel 670 77 66 19
91 401 87 56

Madrid
Junio de 2004

Agradecimientos

1. INTRODUCCIÓN: LOS ESTUDIOS CISNEROS

- 1.1. La herramienta de investigación: el barómetro Cisneros
- 1.2. Los barómetros Cisneros I, II, III, y IV
- 1.3. La historia del proyecto de investigación Cisneros V sobre Mobbing en la Administración Pública
- 1.4.. Forma de realización del Proyecto de Investigación Cisneros V
 - Instrumento
 - Ficha Técnica
 - Características de la Muestra

2. EL MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO

- 2.1. Definición del Mobbing o Acoso Psicológico en el trabajo
- 2.2. Modalidades del Mobbing
- 2.3. Porqué se practica el Mobbing en las organizaciones
- 2.4. Quienes son los autores del Mobbing
- 2.5 El Mobbing en España

3. DATOS PRELIMINARES DEL BAROMETRO CISNEROS V SOBRE MOBBING EN LA AGENCIA TRIBUTARIA Y LA IGAE.

- 3.1 Funcionarios afectados por riesgos laborales psicosociales: Mobbing y Burnout
- 3.2 La incidencia del Mobbing o Acoso Psicológico en el trabajo
- 3.3 Conocimiento y consciencia del Acoso
- 3.4 La duración del acoso psicológico en el tiempo
- 3.5 El problema del Mobbing en la AEAT/IGAE
- 3.6 Modalidades más frecuentes del Mobbing en la AEAT/IGAE
- 3.7 Daños entre las víctimas de Mobbing

4 EL MANAGEMENT EN LA AGENCIA TRIBUTARIA Y LA IGAE

- 4.1 Características psicosociales del entorno laboral de AEAT e IGAE
- 4.2 Management y estilos de mando
- 4.3 La organización del trabajo, la planificación y los objetivos
- 4.4 Satisfacción laboral

BIBLIOGRAFÍA

*“Para favorecer la violencia colectiva,
hay que reforzar su inconsciencia.
Y, al contrario, para desalentar esa violencia, hay
que mostrarla a plena luz,
hay que desenmascararla.”*

René Girard

Abstract

En este informe se presenta una descripción del problema del Mobbing o acoso psicológico en la ADMINISTRACION PUBLICA y de cómo afecta significativamente a la eficiencia de los recursos humanos, deteriorando la salud de los trabajadores afectados, que padecen serios problemas que causan su baja laboral, y su deterioro psicológico progresivo. Se proporcionan las definiciones y las modalidades más comunes del mobbing y se presentan los datos del análisis de la "V Investigación sobre violencia en el entorno laboral" desarrollada por el equipo de investigación Cisneros a petición del sindicato GESTHA y las Asociaciones Profesionales de los Cuerpos Técnicos del Ministerio de Hacienda.

El estudio ha sido realizado en la Agencia tributaria y la Intervención General de la Administración del Estado con una participación del 62 % de los 7000 funcionarios que componen el Cuerpo Técnico.

Iñaki Piñuel y Zabala (innaki.pinnuel@uah.es) es Profesor titular de organización y recursos humanos de la Universidad de Alcalá. Es director de los estudios Cisneros. Ha sido Director de recursos humanos de varias empresas en el sector de las altas tecnologías.

Es pionero en la divulgación e investigación sobre el Mobbing en España y autor de las primeras monografías sobre el problema del Acoso psicológico en España: "Mobbing : Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo" Ed Sal Terrae. y "Mobbing: Manual de Autoayuda". Ed Aguilar.

Ha publicado su último libro Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas. Ed Aguilar (Junio 2004)

Agradecimientos

El equipo de investigación Cisneros agradece especialmente a los funcionarios de la Agencia Tributaria y de la Intervención General de la Administración del Estado que han participado en esta investigación cumplimentando nuestro cuestionario, y compartiendo su tiempo con nosotros.

Asimismo nuestro agradecimiento al sindicato GESTHA y a las Asociaciones Profesionales de los Cuerpos Técnicos del Ministerio de Hacienda, sin cuyo apoyo económico y logístico, esta investigación no hubiera sido posible.

Finalmente a todos aquellos funcionarios que han colaborado, prestando desinteresadamente su tiempo para asegurar el buen desarrollo de esta investigación.

1. Los Estudios Cisneros sobre Mobbing o acoso psicológico en España

1.1. La herramienta de la investigación: el barómetro Cisneros ®

En 2000 el profesor Iñaki Piñuel, con el objetivo de evaluar no solo el mobbing en el entorno laboral de las organizaciones sino también sus consecuencias, elaboró el barómetro CISNEROS®, primera herramienta de medida que se utilizó para medir la incidencia del fenómeno del acoso psicológico en España.

Este cuestionario consta de una escala específicamente diseñada para evaluar las conductas de acoso psicológico. Dicha escala, denominada escala CISNEROS, siguiendo las mismas pautas que el LIPT de Leymann, objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 1 (nunca) a 5 (todos los días) el grado en que es afectado por cada una de las conductas de acoso.

Resulta necesario señalar que el barómetro CISNEROS® se aplicó por primera vez en el año 2001 a trabajadores en activo de todos los sectores de actividad en la Comunidad de Madrid en el entorno de Alcalá de Henares y Guadalajara. Fue la primera investigación monográfica con una muestra amplia realizada en España con casi 1.000 encuestas válidas.

Los resultados de la investigación fueron publicados por la Revista AEDIPE en su número de Junio de 2001, obteniendo el accesit al premio al mejor artículo científico en materia de recursos humanos del año 2001 (Piñuel 2001b).

A esta primera investigación le han seguido otras, (Piñuel y Oñate, 2002; 2003), (Piñuel y Fidalgo, 2003); Piñuel, Fidalgo, Oñate y Ferreres, 2004).

Además de la escala Cisneros, el barómetro CISNEROS® consta de una escala para valorar el Estrés postraumático construida a partir de los criterios diagnósticos del DSM-IV y de una escala de Abandono profesional que mide la intención de la persona de cambiar de trabajo y/o de profesión.

1.2 Los barómetros CISNEROS I, II, III, y IV

Los proyectos de investigación **Cisneros I y II** fueron las investigaciones iniciales que buscaban establecer el perfil del problema del Mobbing en España con muestras obtenidas de trabajadores de todos sectores de la Comunidad de Madrid (Piñuel 2001; Piñuel y Oñate 2002; 2003). El resultado arrojó el dato de que 1 de cada 6 trabajadores están siendo sometidos a Mobbing en los últimos 6 meses. Un **15 % de la población activa ocupada** (más de **2,3 millones de trabajadores** en España)

El proyecto **Cisneros III** fue el primer estudio monográfico sectorial sobre Mobbing desarrollado sobre el sector sanitario en exclusiva (Piñuel et al 2004). Los datos arrojaron una incidencia media del **33 % entre le colectivo estudiado de enfermeras españolas**.

El proyecto **Cisneros IV** se desarrolló en el ámbito de la Universidad Pública y continúa desarrollándose en estos momentos. (Piñuel 2003; Buendía 2003)

Las investigaciones Cisneros han permitido refinar el uso de una herramienta, el cuestionario Cisneros®, que ha resultado validada mediante la aplicación de más de 10 000 cuestionarios en los últimos años.

Dicho cuestionario permite evaluar el grado y la intensidad del Mobbing así como establecer un perfil de los daños sobre la salud laboral de los trabajadores afectados. De

su análisis factorial se han destacado aquellos factores que resultan de especial relevancia a la hora de analizar pormenorizadamente este problema.

La validez y la fiabilidad del barómetro Cisneros han quedado acreditadas por la investigación y sus características psicométricas han sido presentadas en varios Congresos Internacionales en los últimos años.

Las características psicométricas así como los resultados de la validación del cuestionario Cisneros que ya se presentaron en los Congresos de Metodología de las Ciencias Sociales de Valencia en 2003 y de Evaluación y Tratamiento psicológico de Málaga en Abril de 2004, pueden consultarse en el número de Octubre de 2004 de la revista Psicothema.

1.3 La historia del estudio Cisneros V sobre Mobbing en la Administración Pública

El 1 de Enero de 2004 entró en vigor la Ley 62/2003 de 30 de Diciembre de medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. En sus artículos 27 al 43 y 50.6 y 51 se regulaba la figura del acoso.

En cumplimiento del artículo 42 de dicha Ley, el sindicato de Técnicos del Ministerio de Hacienda **GESTHA** se dirigió en fecha de 28 de Enero de 2004 al Excmo Sr Ministro de Hacienda Don Cristóbal Montoro solicitando se iniciaran en el ámbito de dicho Ministerio las mesas de negociación necesarias para el desarrollo y la adopción de todas las medidas dirigidas a combatir el acoso psicológico en el trabajo.

Por otro lado y en el marco de las mismas actuaciones, el sindicato GESTHA se dirigió al equipo de investigación Cisneros para la realización de un estudio para poder evaluar la incidencia y prevalencia de los Riesgos laborales psicosociales, y en especial el acoso psicológico o mobbing en el colectivo de Técnicos del Ministerio de Hacienda.

El Objetivo genérico de esta investigación es doble, por un lado *establecer el perfil del problema del Mobbing o acoso psicológico laboral, y por otro la descripción del clima laboral y política de Recursos humanos, todo ello en el ámbito de los Técnicos del Ministerio de Hacienda.*

Este objetivo genérico se concretaba en 5 objetivos específicos:

1. Establecer de manera cuantitativa y cualitativa el estado del problema de la violencia psicológica en el trabajo en el ámbito del colectivo de técnicos del Ministerio de Hacienda.
2. Proporcionar el mapa de las *zonas calientes* o colectivos en mayor riesgo laboral de Mobbing en el cuerpo de técnicos.
3. Proporcionar los datos relevantes para la confección de normas, reglamentos, protocolos de prevención anti-mobbing, o planes de divulgación o de formación dirigidos a la promoción y la mejora de la salud laboral en el seno de dicho colectivo.
4. Proporcionar una herramienta eficaz y concreta de retroalimentación para evaluar y medir la incidencia en el tiempo de las políticas de prevención de riesgos laborales psicosociales.
5. Realizar un diagnostico del clima laboral, estilo de dirección, problemas de organización y actual política de RRHH en la AEAT y la IGAE, estudiando en su caso, la posible relación entre esta problemática y el Mobbing existente en la Organización.

1.4 Forma de realización del proyecto de investigación Cisneros V

El proyecto Cisneros V es el quinto proyecto de investigación monográfica realizado en España sobre la Violencia en el entorno laboral y acoso psicológico en el trabajo o Mobbing.

Se trata del primer estudio europeo de esta envergadura (casi 7000 cuestionarios) que evalúa la incidencia del acoso psicológico en la administración pública.

Por primera vez el barómetro Cisneros se aplica en este proyecto a una muestra representativa de trabajadores de un cuerpo técnico de la administración del Estado: la Agencia Tributaria y la Intervención General de la Administración del Estado.

El Universo del estudio es el colectivo de funcionarios de los Cuerpos Técnicos del Ministerio de Hacienda adscritos a la AEAT y a la IGAE. N= 6800.

La forma de realización del estudio Cisneros V ha consistido en la aplicación del cuestionario Cisneros ® a una muestra representativa de los trabajadores del cuerpo de Técnicos del Ministerio de Hacienda.

Instrumento

El barómetro CISNEROS®, es un cuestionario elaborado por el profesor Iñaki Piñuel para sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral. Está construido de manera que las personas que lo contestan en el orden propuesto no saben, de forma explícita, hasta la pregunta nº 47 que los comportamientos sobre los que se les ha consultado anteriormente en la parte del barómetro denominada “escala Cisneros” tipifican un fenómeno descrito como mobbing o acoso psicológico en el trabajo.

Tras la escala Cisneros, en el cuestionario se explica que los comportamientos sobre los que se ha preguntado describen un fenómeno denominado mobbing o acoso psicológico en el trabajo. Una vez explicado y aclarado el concepto a la persona que está cumplimentando el cuestionario, se le pregunta por la incidencia del Mobbing ó acoso psicológico en el trabajo en diferentes aspectos de su desempeño laboral. Con este tipo de diseño, CISNEROS® evita el conocido problema en la investigación sobre violencia psicológica en el trabajo de que cada persona conteste acerca de lo que subjetivamente entiende que es Mobbing o acoso psicológico.

En el cuestionario se le solicita asimismo al sujeto si ha sido testigo o ha padecido en persona situaciones de mobbing en diferentes momentos de su experiencia profesional.

Algunas preguntas de CISNEROS ® solicitan su grado de acuerdo con una serie de afirmaciones referentes a la intensidad con la que viven el acoso psicológico o Mobbing en su puesto de trabajo. También se profundiza en las percepciones que tienen los trabajadores afectados de su entorno laboral.

Por primera vez el barómetro CISNEROS® realiza una topografía y una ordenación de las conductas de acoso laboral más frecuentes en el colectivo de funcionarios de una Administración pública en España y en Europa.

Por otro lado, se presentan por vez primera resultados referentes a los daños sobre la salud física y psicológica estadísticamente más significativos entre las víctimas de Mobbing de ese colectivo.

Se ha dedicado una parte del cuestionario al estudio del clima laboral, problemas de organización y liderazgo, y política de RRHH en la AEAT y la IGAE.

Ficha técnica de la investigación Cisneros V

Encuesta realizada mediante cuestionario presentado en un documento escrito, distribuida internamente entre el personal funcionario de los Cuerpos Técnicos de la Agencia Tributaria y la Intervención General de la Administración del Estado.

Los cuestionarios fueron devueltos de manera anónima a una dirección de correo con un sobre con franqueo abonado en destino que se incluyó junto al cuestionario.

El número de cuestionarios entregado fue de 6800.

La tasa de devolución fue del 60,6 % , es decir 4120 cuestionarios.

Fecha de la realización de la investigación: entre el 1 de Mayo y el 1 de junio de 2004.

Se utilizó como Universo el colectivo de funcionarios del cuerpo B adscritos a la Agencia Tributaria y a la Intervención General de la Administración del Estado.

Esta encuesta, de naturaleza censal, es la que habitualmente se utiliza para los estudios de opinión de las personas que forman parte de una organización.

El tamaño de la muestra no se estableció a priori, ya que las características del tema objeto de la investigación hacen referencia a la intimidad de las personas, y no lo aconsejan. De acuerdo con los objetivos y las hipótesis de esta investigación, se decidió que los elementos de la muestra que se analizarían serán aquellos cuestionarios válidos, recibidos por el equipo investigador. En este caso el tamaño de la muestra es de $n=4120$.

Se considera un Universo formado por todos los funcionarios de los Cuerpos Técnicos de la Agencia Tributaria (AEAT) y de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) en la fecha de 1 de Mayo de 2002. Esto es $N= 6800$.

El muestreo realizado se corresponde con un muestreo de tipo aleatorio, ya que la aplicación del cuestionario garantiza el anonimato de la respuesta y reduce así cualquier factor que determine una respuesta no aleatoria al mismo. Es decir, todos los funcionarios de la AEAT y la IGAE que han recibido el cuestionario y han querido contestar y han podido contestar.

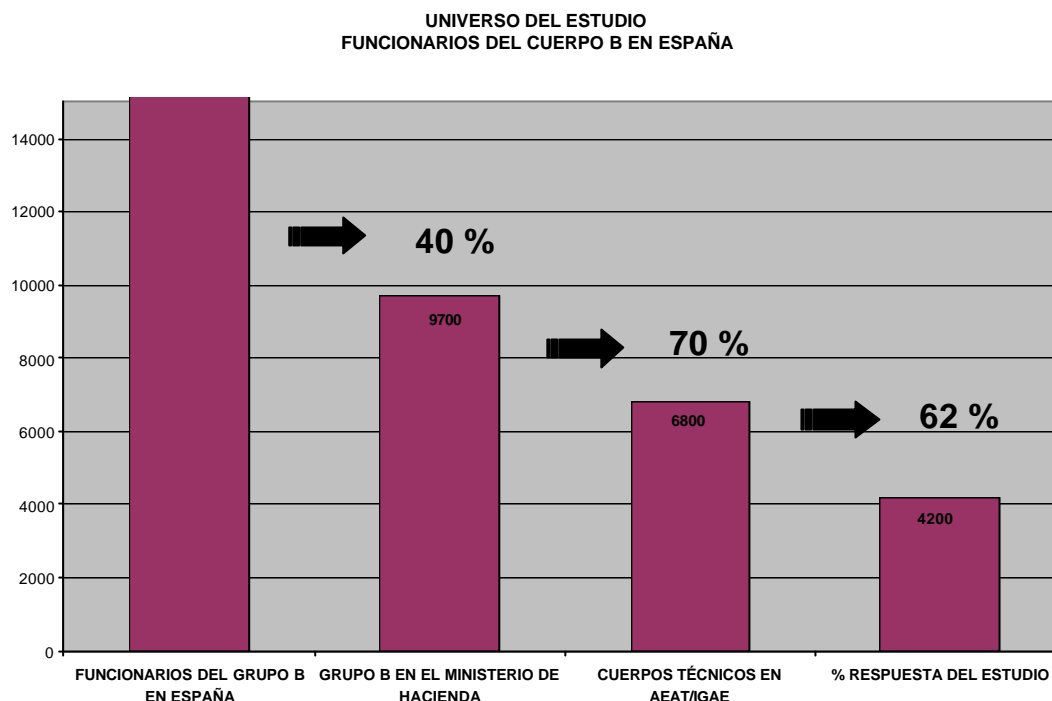
El error de muestreo obtenido es de $\pm 1 \%$ con un intervalo de confianza de 95,5 %, para el caso más desfavorable $p = q = 0,5$.

Características de la muestra

Para ilustrar la composición de la muestra, se ofrece a continuación un esquema del grado de representatividad del colectivo objeto del estudio.

Según datos del Diagnóstico de Situación de Recursos Humanos de la Administración General del Estado de 2003, existen en toda la Administración 148.258 funcionarios.

De ellos, el Grupo B asciende a 24.700, de los que 9.700 (el 40 %) desempeñan su trabajo en el ámbito del Ministerio de Hacienda, dentro de los cuales, 6.800 (70%) están destinados en la Agencia Tributaria y la Intervención General del Estado (IGAE).

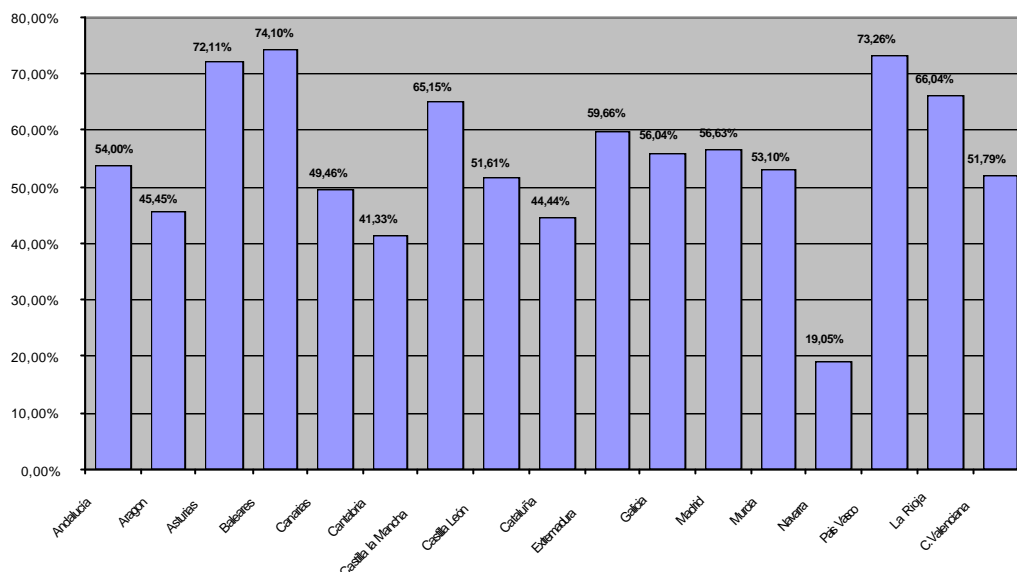


Las características sociodemográficas del Cuerpo Técnico adscrito a la AEAT y la IGAE del Ministerio de Economía y Hacienda hacen de este colectivo, compuesto mayoritariamente por personas de formación universitaria superior, especializados en la gestión financiera y tributaria en la Administración pública una muestra ideal para investigar y profundizar sobre la incidencia y prevalencia de los riesgos laborales psicosociales como son el Mobbing y el Burnout dentro del colectivo más amplio de funcionarios de la Administración General del Estado.

Es necesario destacar el elevado índice de respuestas, si se compara con los resultados de otras investigaciones semejantes. En ese sentido Cisneros V es el primer estudio europeo en su género que obtiene datos de una muestra de funcionarios públicos amplia y significativa.

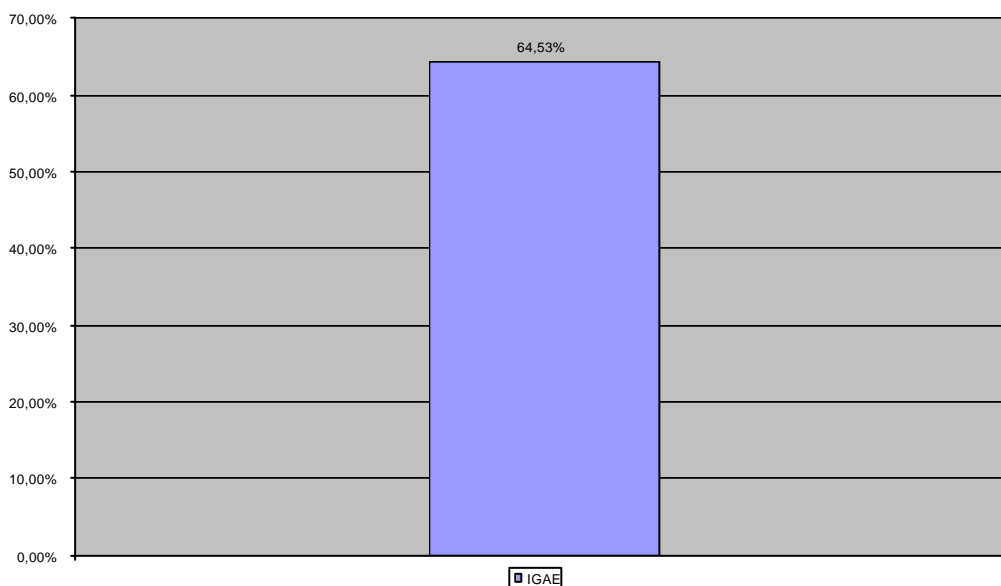
El análisis de los datos obtenidos puede considerarse de carácter inicial y exploratorio. Es necesario realizar análisis multivariantes y estudios comparativos con otras investigaciones.

PORCENTAJE DE RESPUESTAS AGENCIA TRIBUTARIA (AEAT)



El cuestionario aplicado en esta investigación ha ido mejorándose de modo continuado en anteriores investigaciones. En especial se ha modificado la estructura y la redacción de algunas preguntas. Prueba de ello es la mejora incuestionable del índice de confiabilidad de las escalas empleadas.

PORCENTAJE DE RESPUESTAS IGAE



El equipo de investigación está dirigido por el prof Iñaki Piñuel y Zabala. Esta investigación merece recordar de manera especial la colaboración inestimable prestada inicialmente por los grupos de alumnos de la UAH que durante los últimos años han participado en el desarrollo de los estudios Cisneros, que han servido de base para la depuración y mejora del instrumento de medida utilizado.

2 EL MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

2.1 Definición de Mobbing

El concepto de mobbing, traducido de manera correcta al castellano como acoso psicológico y no “acoso moral” (deberíamos decir inmoral en todo caso), posee un sustrato ético esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral.

En el año 2001, y con ocasión de la publicación en España por nuestra parte del primer libro monográfico sobre Mobbing o Acoso psicológico en el trabajo : “Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo y la presencia en la sesión del Senado de 19 de Junio de 2001 que aprobó por unanimidad una resolución sobre acoso psicológico, definíamos el mobbing como:

“el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador”.

El objetivo de la práctica del mobbing es “intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización y a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar, y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, caos, desorganización, urgencia, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc-...) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas” (Piñuel 2001)

Los **tres criterios diagnósticos** más comúnmente aceptados por los investigadores europeos, que sirven para dilucidar si estamos o no ante casos de Mobbing son:

- la existencia de una o más de las conductas de hostigamiento internacionalmente reconocidas por la Investigación como tales .
- la duración del hostigamiento como algo que se presenta a lo largo de un período y por lo tanto que no responde a una acción puntual o esporádica. Se entiende que como mínimo a lo largo de más de 6 meses.
- La frecuencia de los comportamientos de hostigamiento por lo menos semanal.(una vez o más a la semana)
- La concurrencia de estas tres características acreditan la existencia de un trabajador sometido a un cuadro de Acoso Psicológico en el trabajo o Mobbing.

2.2 Modalidades del Mobbing

La palabra acoso, presenta la misma raíz que acuso. El termino “acusatio”, del latin “ad causam” nos remite a las “acusaciones” cuyo papel es central en los comportamientos de mobbing.

No importa lo que haga el trabajador víctima de este proceso, siempre todo está mal, su desempeño es siempre deficitario. Todo termina dramatizándose y globalizándose a un supuesto mal desempeño laboral.

Para conseguirlo, se van a tomar pequeños errores, nimiedades que no importan realmente para la valoración y el desempeño del trabajo como argumentos para hostigar y fustigar a la persona. A este trabajador se le va a atribuir no solo un desempeño negativo, sino una mala actitud, una mala intención e incluso una perversidad intrínseca de todos sus comportamientos en la organización.

Poco a poco, la persona va a tener también evidencia de que las acusaciones que están profiriendo contra ella tienen alguna base objetiva; el desempeño de la propia víctima va a estar alterado a la baja por el *mobbing*, y esto le devuelve un feedback negativo que efectivamente muestra que tienen razón aquellos que la acusan.

La víctima de mobbing suele terminar creyendo que efectivamente es una mala trabajadora, e incluso que es una mala persona desarrollando sentimientos de culpa y baja autoestima.

El *mobbing* no se termina en el mero desempeño. Los ataques avanzan y se desarrollan incluso en la esfera personal, atacando sobre todo al autoconcepto que tiene la persona de sí misma.

Así es como un trabajador inicialmente válido o incluso brillante, pasa a ser una sombra de lo que fue. Se transforma en un trabajador que piensa que todo lo hace mal, que piensa que verdaderamente es un desastre, y que tienen razón aquellos que lo acusan de que todo cuanto hace en su trabajo está mal. Por tanto, comienza a tener un pésimo concepto de sí mismo que le produce ante las nuevas acusaciones la paralización y que le genera un daño psicológico a medio o largo plazo.

El objetivo habitual de este proceso es destruir su desempeño para inducir o facilitar su salida, abandono o exclusión de la organización. Pero también a veces el mobbing se dirige a crear un ambiente de terror o miedo que paraliza a los trabajadores a la hora de reivindicar sus derechos sometiéndolos a un entorno laboral psicosocialmente tóxico de características feudales.

2.3 Porqué se practica Mobbing en las organizaciones

Las razones de los agresores para desencadenar el mobbing son variadas. La explicación común a la mayoría de los casos reside en que el trabajador que resulta objeto de mobbing es o se ha convertido en alguien que, por alguna razón, resulta amenazante para la persona o grupo que le hostiga.

El origen del término “mobbing” en la etología¹ describe la reacción defensiva de hostigamiento de un grupo de animales más débiles que atacan en grupo a un animal de mayor envergadura por el que se sienten amenazados.

El factor más frecuentemente aducido en los estudios Cisneros por quienes padecen acoso psicológico en el trabajo son los celos por una competencia o capacidad profesional extraordinaria.

¹ Se trata de un término acuñado por el etólogo Konrad Lorenz y posteriormente adoptado por Leymann

La víctima suele ser envidiada por la aceptación o el aprecio que despierta entre sus compañeros, subordinados, jefes, pacientes o clientes, por su don de gentes, por evaluaciones positivas o felicitaciones recibidas por su trabajo.

El mobbing puede desencadenarse también por no haberse dejado el trabajador manipular por otros, o por no ser “de la cuerda de” quienes manejan el statu quo en esa organización o sencillamente por no haber incurrido en el servilismo o la ciega sumisión.

En ambientes laborales penetrados por facciones, grupos de interés, camarillas de poder, “mandarinatos”, etc.. el mobbing suele consistir en exterminar laboralmente a aquel o aquellos adversarios irreductibles que no se dejan comprometer o comprar y que resultan amenazantes para los manejos de aquellos.

En ocasiones el trabajador puede llegar a ser objeto de hostigamiento por disfrutar de situaciones personales, o familiares positivas que son envidiables por otros que pueden carecer de ellas.

Otra causa que desencadena un proceso de mobbing, especialmente cuando la víctima es una mujer, es que la víctima no haya aceptado solicitudes de tipo sexual en casos de acoso sexual.

También se presenta frecuentemente el hecho diferencial como causa de mobbing. Los trabajadores que presentan algunas características que les hacen distintos de la mayor parte de los demás trabajadores. Así ser diferentes en edad, cualificación, nivel de idiomas, experiencia laboral, sexo, costumbres, etc... suele significar la persecución del desviante del grupo mayoritario.

Estas diferencias suelen utilizarse para culpabilizar y satanizar al trabajador que en un momento dado está listo para cargar con la culpa de todo lo que sale mal en un determinado entorno laboral. Se trata del conocido fenómeno de chivo expiatorio. Con ello se consigue distraer la atención de otros problemas o situaciones de la organización, camuflándolas.

Otra explicación muy frecuente es la de dar un escarmiento y hacer que otros trabajadores queden impresionados por el poder discrecional de hostigar y dañar que tienen algunos en la organización. Se trata de hacer cundir el terror laboral entre otros trabajadores que habrán de cerrar filas presas del miedo de lo que les podría ocurrir de no someterse a los dictados de la persona o grupo que hostiga.

2.4 Quienes son los autores del mobbing

El acoso psicológico requiere uno o varios agresores, que trabajan al abrigo de algunas características organizativas que les permiten cierta impunidad o margen de actuación.

Existen, eso sí, numerosas características organizativas que facilitan e incrementan la probabilidad de que suceda el mobbing. Se trata de características organizativas psicosocialmente tóxicas.

Es cierto que en muchas ocasiones se proporcionan instrucciones específicas por parte de personas de elevado nivel jerárquico para proceder al hostigamiento contra un trabajador. En este caso quien practica el mobbing como instigador y último responsable es la persona que decreta esta persecución (independientemente de su nivel o puesto) y no la organización en la que estos hechos se producen.

Así es como a veces se pretende destruir la resistencia de la víctima para forzarla o coaccionarla a abandonar su trabajo ahorrándose así la organización una indemnización por un despido improcedente que resulta onerosa. Para ello hay que deteriorar su desempeño o rendimiento mediante trampas y la desestabilización psicológica, creándose así argumentos, inexistentes anteriormente, para utilizarse en el posterior

despido como es la falta de rendimiento, baja productividad, comisión de errores, absentismo, o incluso los propios comportamientos erráticos de la víctima producto de la desestabilización a la que se le ha llevado.

En algunos casos se trata de coaccionar a la víctima para que acepte renunciar a derechos reconocidos y tutelados. Entre las situaciones habituales por esta causa figuran:

- forzarle a un cambio de turno de trabajo o de puesto de trabajo
- forzarle a aceptar unas condiciones determinadas para jubilarse anticipadamente
- forzarle a aceptar una reducción de su salario o de sus condiciones retributivas contractuales
- coaccionarle para que renuncie al ejercicio o a la defensa jurídica de un derecho que le corresponde
- forzarle a que solicite una excedencia o un traslado a otro centro de trabajo

Las técnicas para minar y destruir psicológicamente al trabajador son variadas y desgraciadamente a veces muy creativas. Tienen en común que con ellas se intenta agobiar, calumniar, atacar el trabajo, las convicciones, la vida privada, de la víctima, ninguneando, aislando, maltratando, estigmatizando, amenazando, etc...

En una palabra, quien hostiga trata de destruir la confianza en sí mismo, y la autoestima, y afectar así al desempeño laboral, hasta entonces aceptable, o incluso positivo, reduciéndolo. Con ello se consigue eliminar la empleabilidad del trabajador, o su capacidad de ser útil y empleable para la organización.

Debido a que esta destrucción se produce a pesar de la obligación legalmente asignada a la organización de velar por la salud del trabajador, resulta lógico derivar una responsabilidad por hechos que se han cometido en su seno.

Señalar a la institución como responsable del mobbing evita la asignación de responsabilidad individual en los hechos y es fuente de impunidad para los verdaderos agresores, frecuentemente personalidades violentas o alteradas, camufladas bajo el aparente velo del servicio a la institución o de la obediencia debida.

2.5 El Mobbing en España

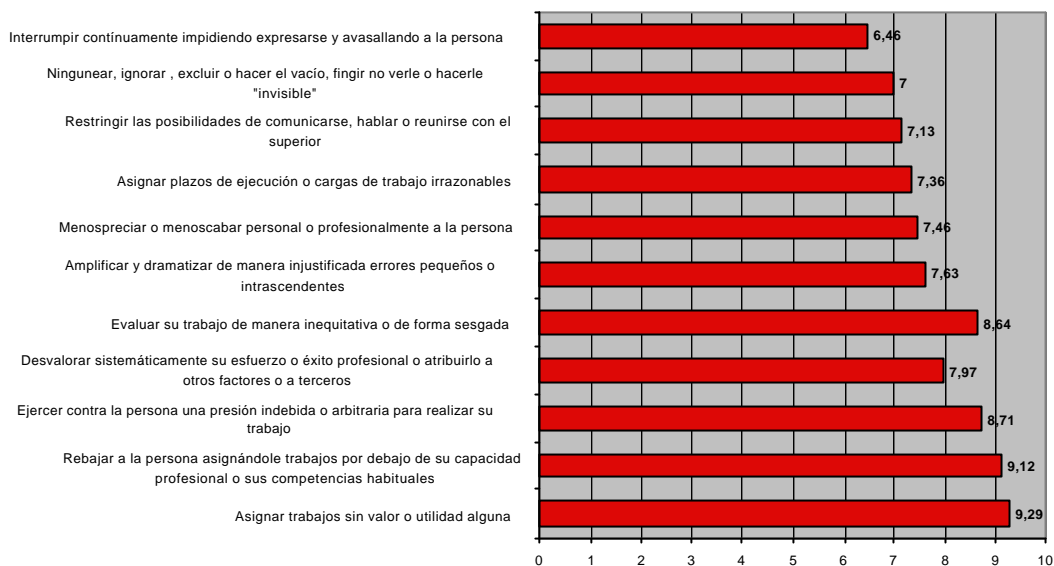
Los estudios Cisneros establecen una cifra de más del 15 % de los trabajadores españoles en activo como víctimas de un cuadro de Mobbing en los últimos 6 meses. La cifra de trabajadores afectados es de más de 2 millones (en concreto 2,3 millones de trabajadores)

A continuación se presentan los comportamientos propios de Mobbing que más frecuentemente refieren los trabajadores encuestados. El porcentaje que se presenta es el número de trabajadores que refiere ese tipo de hostigamiento con una frecuencia superior a una vez en semana en el estudio Cisneros II.

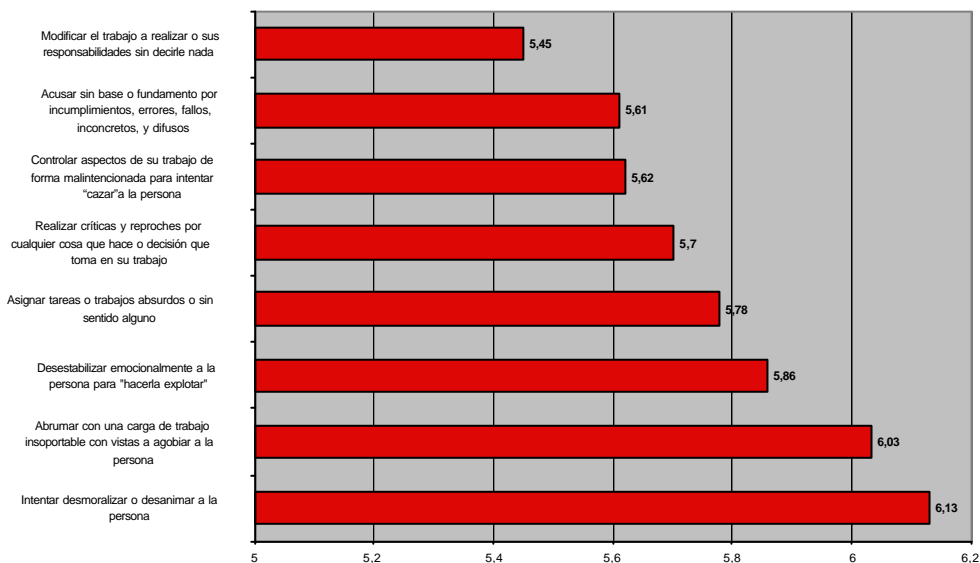
COMPORTAMIENTOS DE MOBBING MÁS FRECUENTES Señalados en la encuesta con una frecuencia semanal	<i>Frecuencia en porcentaje %</i>
Asignar trabajos sin valor o utilidad alguna	9,29
Rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias habituales	9,12
Ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo	8,71
Desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros	7,97
Evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	8,64
Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	7,63
Menospreciar o menoscarbar personal o profesionalmente a la persona	7,46
Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	7,36
Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior	7,13
Ningunear, ignorar , excluir o hacer el vacío, fingir no verle o hacerle "invisible"	7
Interrumpir continuamente impidiendo expresarse y avasallando a la persona	6,46
Intentar desmoralizar o desanimar a la persona	6,13
Abrumar con una carga de trabajo insoportable con vistas a agobiar a la persona	6,03
Desestabilizar emocionalmente a la persona para "hacerla explotar"	5,86
Asignar tareas o trabajos absurdos o sin sentido alguno	5,78
Realizar críticas y reproches por cualquier cosa que hace o decisión que toma en su trabajo	5,7
Controlar aspectos de su trabajo de forma malintencionada para intentar "cazar" a la persona	5,62
Acusar sin base o fundamento por incumplimientos, errores, fallos, inconcretos, y difusos	5,61
Modificar el trabajo a realizar o sus responsabilidades sin decirle nada	5,45
Minusvalorar y echar por tierra el trabajo no importa lo que haga	5,26
Humillar, despreciar o minusvalorar en público a la persona ante colegas o ante terceros	4,95
Chillar , gritar, o elevar la voz con vistas a intimidar	4,77
Privar de información imprescindible y necesaria para hacer el trabajo	4,77
Distorsionar malintencionadamente lo que dice o hace en el trabajo	4,27
Prohibir a otros trabajadores hablar con la persona	4,26
Forzarla a realizar trabajos que van contra la ética o la legalidad	4,1
Dejar a la persona sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	3,86
Limitar malintencionadamente el acceso de la persona a cursos, promociones, ascensos etc...	3,85
Amenazar a la persona con usar instrumentos disciplinarios contra ella (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados forzosos, etc...)	3,69

Las víctimas refieren mayoritariamente ser hostigadas por jefes o compañeros de trabajo

EL MOBBING EN ESPAÑA DATOS 2003 BAROMETRO CISNEROS II (1 de 3)
Comportamientos más frecuentes en % de trabajadores que lo señalan



EL MOBBING EN ESPAÑA DATOS 2003 BAROMETRO CISNEROS II (2 de 3)
Comportamientos más frecuentes en % de trabajadores que lo señalan



3 RESULTADOS DEL BARÓMETRO CISNEROS V SOBRE ACOSO PSICOLÓGICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (AEAT+IGAE)

3.1 Funcionarios afectados por riesgos laborales psicosociales: Mobbing y Burnout

1 de cada 3 (más del 32 %) de los funcionarios encuestados están en una situación de alto riesgo laboral psicosocial.

1 de 5 de los funcionarios encuestados (el 22 %) en la AEAT/ IGAE presenta una situación técnica de Mobbing :

- Uno o más de los comportamientos de hostigamiento
- Continuidad por más de 6 meses del comportamiento
- Frecuencia por lo menos semanal (semanal o a diario)

Presentan como promedio más de 6 comportamientos de hostigamiento a diario. De ellos más de la mitad (53 %) refiere secuelas psicológicas o físicas.

Además,

Un 10 % presenta el síndrome de quemado o Burn out

Un 13 % presenta índices de Cansancio Emocional grave

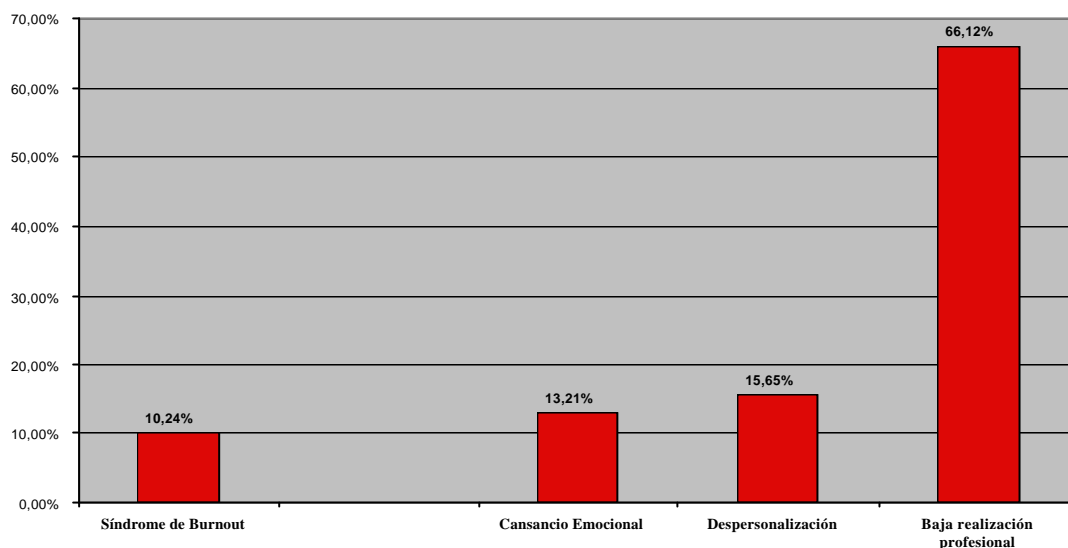
Un 15,6 % presenta Despersonalización en sus relaciones profesionales

Un 66 % presenta índices de Baja realización profesional en el trabajo

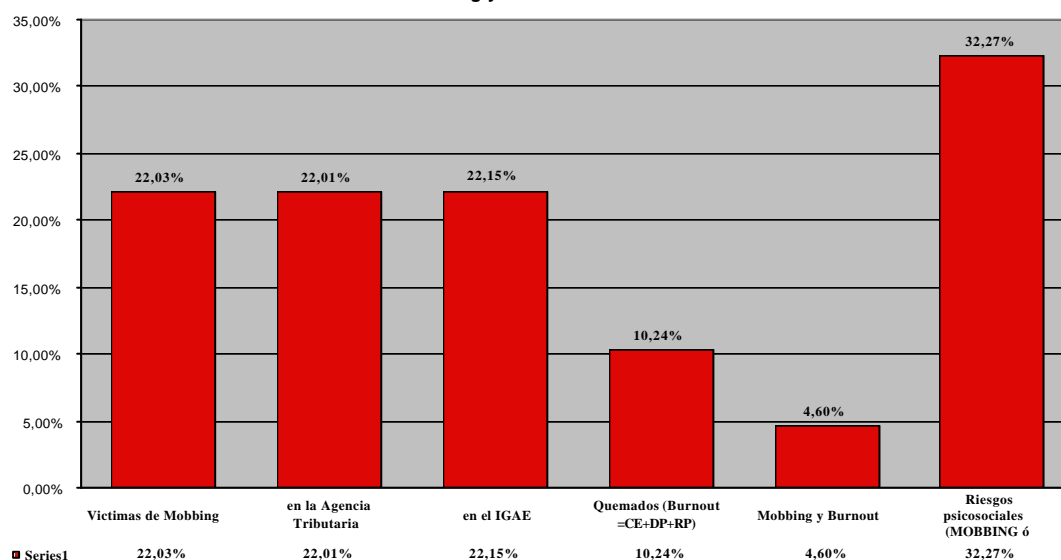
Un 4,6 % presentan ambos cuadros Mobbing y Burnout

Victimas de Mobbing (Total)	22,03%
en la Agencia Tributaria	22,01%
en el IGAE	22,15%
Quemados (Burnout =CE+DP+RP)	10,24%
Mobbing y Burnout (simultáneamente)	4,60%
Riesgos psicosociales (MOBBING ó BURNOUT)	32,27%

Incidencia del Síndrome de quemado o BURNOUT en la Agencia Tributaria y de sus tres síntomas nucleares: Cansancio Emocional, Despersonalización y Baja Realización profesional.



**Riesgos laborales Psicosociales en la Agencia Tributaria e IGAE
Mobbing y Burnout n=4200**



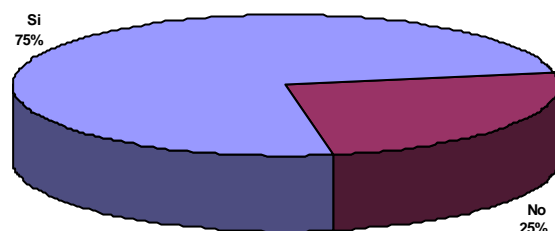
3.2 La incidencia del Mobbing o Acoso Psicológico en el trabajo

Más del 22 % de de los funcionarios encuestados en la AEAT/ IGAE manifiesta ser objeto de violencia psicológica o Mobbing en su trabajo durante los últimos 6 meses con una frecuencia semanal o diaria

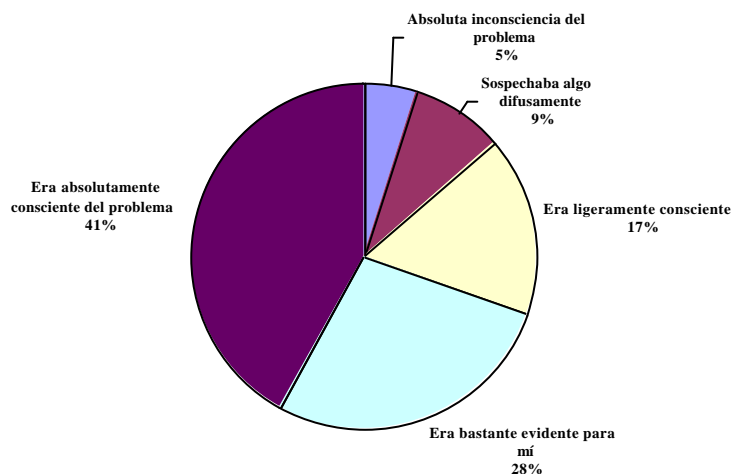
Los funcionarios encuestados en Andalucía, Madrid, Castilla y León, Castilla La Mancha, País Vasco y Navarra presentan un índice de respuestas superior a la media del estudio.

3.3. Conocimiento y consciencia del Acoso

¿Conocía que este tipo de comportamiento es conocido como Mobbing o Acoso Psicológico laboral?



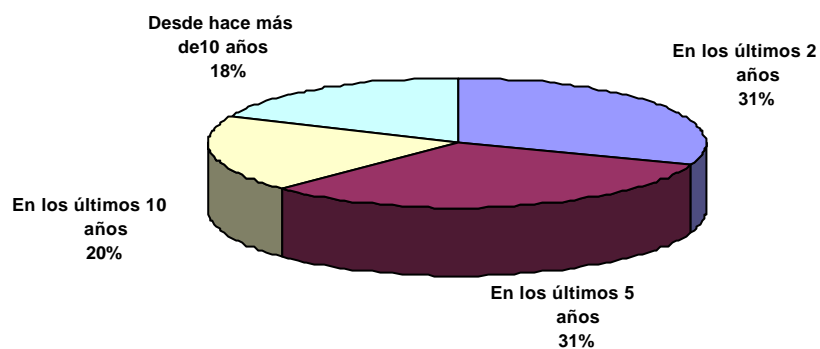
¿Qué grado de consciencia tenía de estar siendo víctima de agresiones o violencia psicológica en su trabajo antes de aplicarse este cuestionario?



3.4 La duración del acoso psicológico en el tiempo

Un 70 % de los afectados manifiestan ser víctimas de Mobbing desde hace más de 5 años.

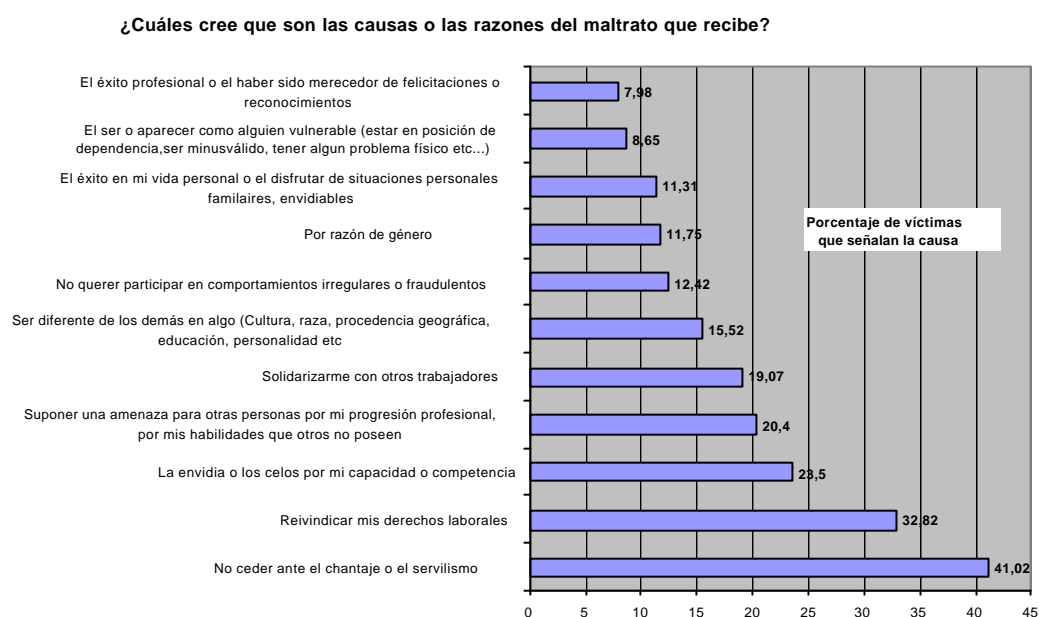
En caso de ser objeto de esta forma de maltrato psicológico
¿desde cuándo viene siendo objeto de él?



3.5 El problema del Mobbing en la Administración pública (AEAT e IGAE)

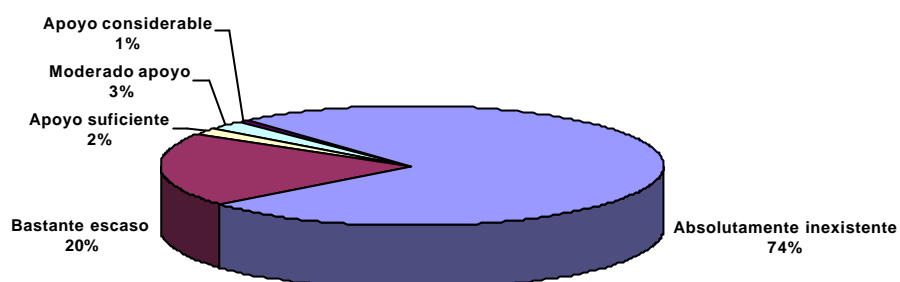
Causas del Mobbing según las víctimas

El no ceder ante el servilismo, o reivindicar los derechos propios, junto a la envidia por un buen hacer profesional son las causas más citadas del acoso.



El apoyo organizativo a las víctimas de Mobbing es absolutamente inexistente

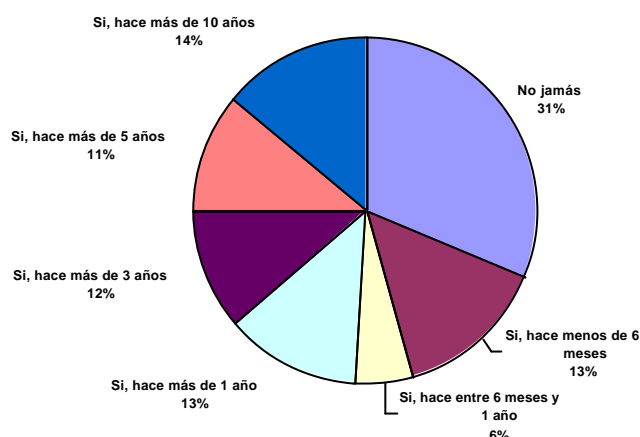
Creo que el apoyo que recibo de mi organización ante el hostigamiento es



Un viejo problema en la función pública

Un 70 % ha padecido anteriormente en su desarrollo profesional situaciones de hostigamiento o acoso en el trabajo.

¿Ha padecido anteriormente durante su desarrollo profesional algunos de los comportamientos referidos en las preguntas 4 a 46?



Un 87 % manifiestan haber presenciado en su entorno laboral comportamientos de Mobbing

¿Ha presenciado en su entorno laboral alguno de los comportamientos (4 a 46) de hostigamiento contra otros trabajadores? (víctimas de Mobbing)



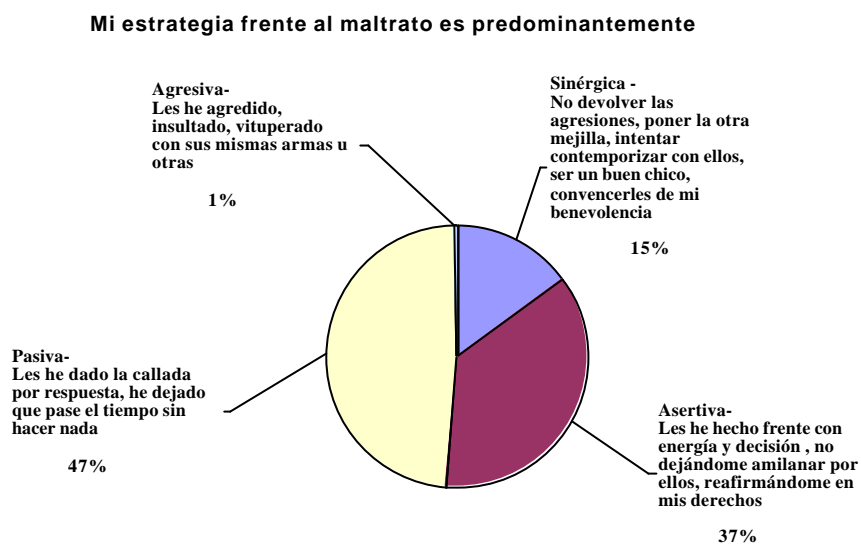
De entre ellos, 2 de cada 3 (63%) manifiestan haberlos presenciado en los últimos dos años

90 % de los comportamientos de Mobbing presenciados son realizados por jefes a subordinados, 20 % por compañeros de trabajo y 10 % por contribuyentes.

Las estrategias frente al acoso:

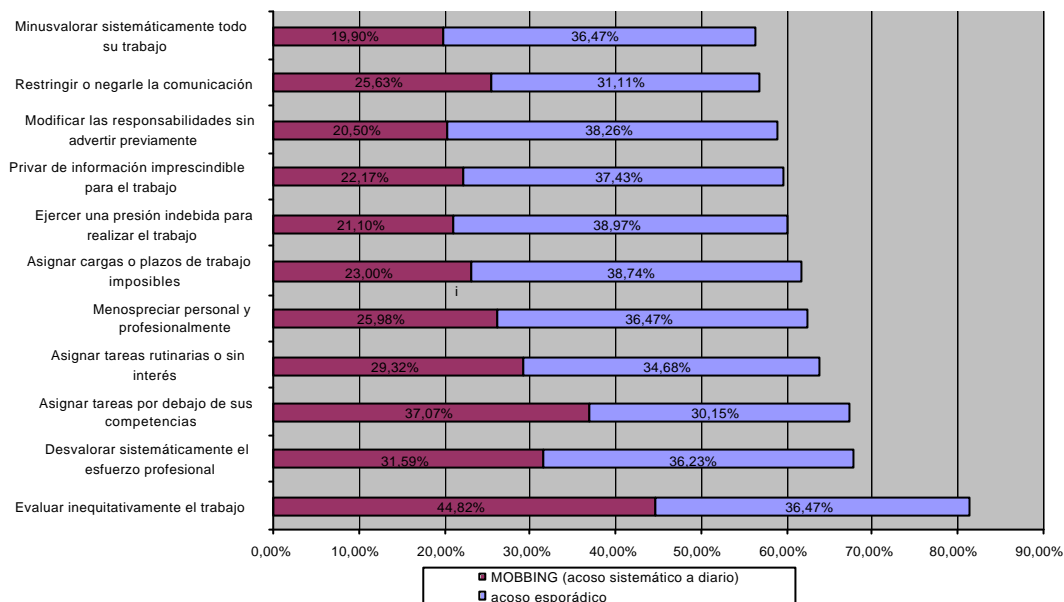
La mitad de las víctimas no hace nada frente al acoso (47%)

Un 15 % pone la otra mejilla ante el maltrato.

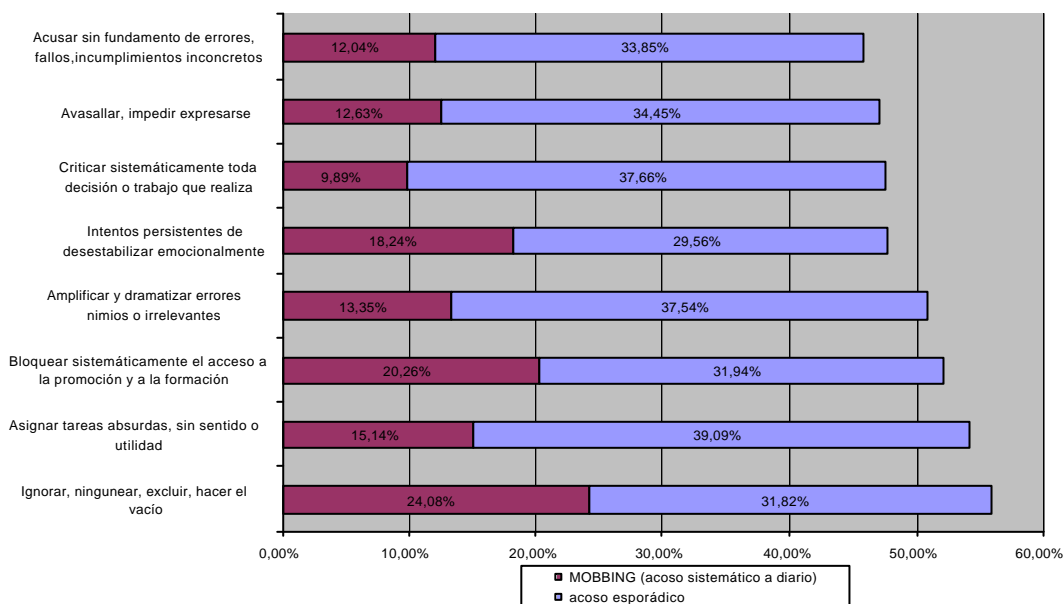


3.6 Modalidades más frecuentes del Mobbing en la Administración

Comportamientos de acoso más frecuentes entre las víctimas (1)

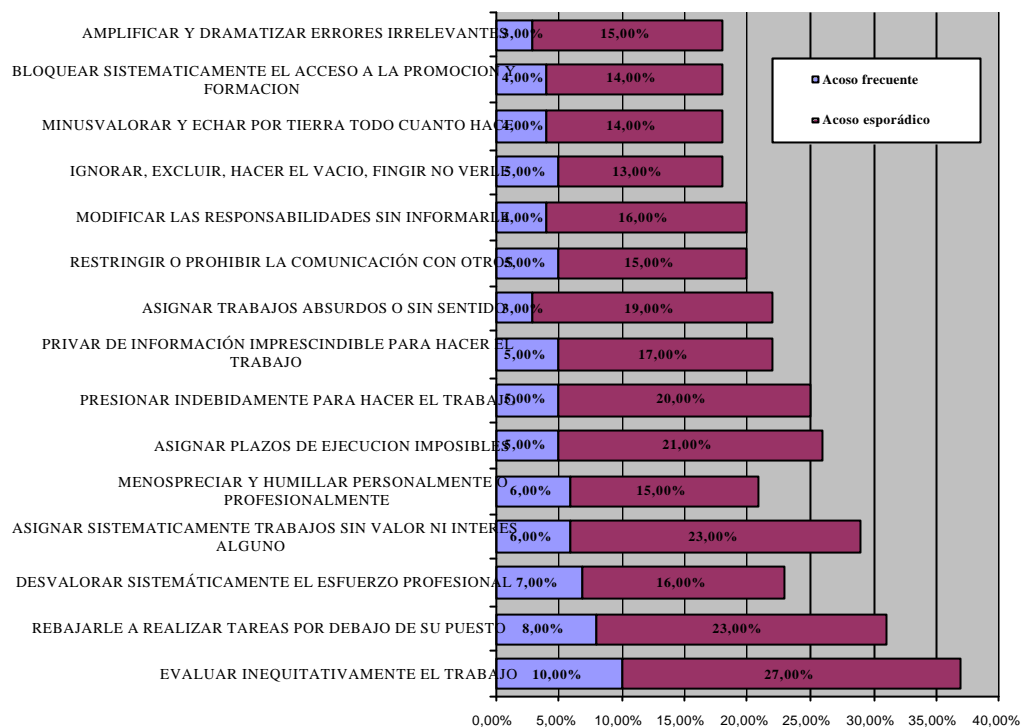


Comportamientos de acoso más frecuentes entre las víctimas (y 2)

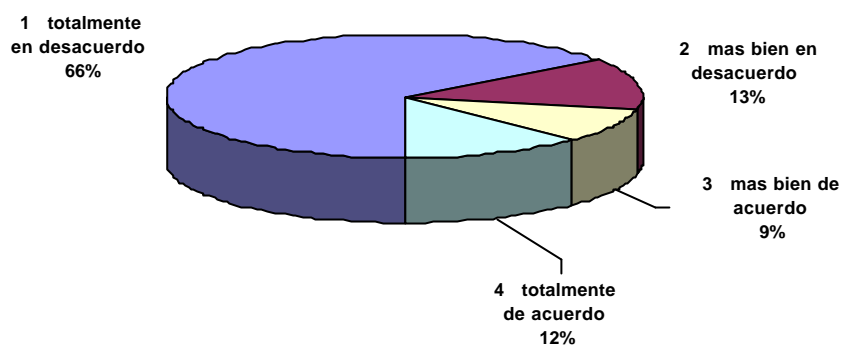


Comportamientos de Acoso entre las víctimas	Mobbing (A diario)
Evaluar inequitativamente el trabajo	44,82%
Asignar tareas por debajo de sus competencias	37,07%
Desvalorar sistemáticamente el esfuerzo profesional	31,59%
Asignar tareas rutinarias o sin interés	29,32%
Menospreciar personal y profesionalmente	25,98%
Restringir o negarle la comunicación	25,63%
Ignorar, ningunear, excluir, hacer el vacío	24,08%
Asignar cargas o plazos de trabajo imposibles	23,00%
Privar de información imprescindible para el trabajo	22,17%
Ejercer una presión indebida para realizar el trabajo	21,10%
Modificar las responsabilidades sin advertir previamente	20,50%
Bloquear sistemáticamente el acceso a la promoción y a la formación	20,26%
Minusvalorar sistemáticamente todo su trabajo	19,90%
Intentos persistentes de desestabilizar emocionalmente	18,24%
Asignar tareas absurdas, sin sentido o utilidad	15,14%
Amplificar y dramatizar errores nimios o irrelevantes	13,35%
Avasallar, impedir expresarse	12,63%
Acusar sin fundamento de errores, fallos, incumplimientos inconcretos	12,04%
Humillar y despreciar en público ante los demás	11,32%
Desestabilizar emocionalmente	11,20%
Menospreciar personal y profesionalmente	11,08%
Forzar a realizar trabajos poco éticos	10,49%
Monitorización para pillar o "cazar" al trabajador	10,49%
Distorsionar sistemáticamente todo lo que dice o hace	10,37%
Criticar sistemáticamente toda decisión o trabajo que realiza	9,89%
Dejar sin nada que hacer	9,06%
Chillar, gritar, levantar la voz de manera intimidatoria	7,99%
Aislar físicamente de sus compañeros de trabajo	6,44%
Expandir rumores y calumnias	6,44%
Imputar comportamientos fraudulentos o ilícitos	5,84%
Poner trampas, inducir al error profesional	4,89%
Poner en peligro asignando tareas peligrosas	4,77%
Amenazas sistemáticas de usar instrumentos disciplinarios	4,65%
Amenazar verbalmente o mediante gestos	4,29%
Criticar duramente la vida personal privada	3,81%
Bromas inapropiadas y crueles	3,10%
Hacer burla, ridiculizar en público	3,10%
Prohibir a sus compañeros hablar con el	2,86%
Ocasionar gastos para perjudicar económicamente	2,38%
Abrumar con una carga de trabajo insoportable	2,26%
Amenazar por escrito o por teléfono en el domicilio	1,91%
Insinuaciones o proposiciones sexuales	1,55%
Zarandear, empujar, avasallar físicamente	0,95%

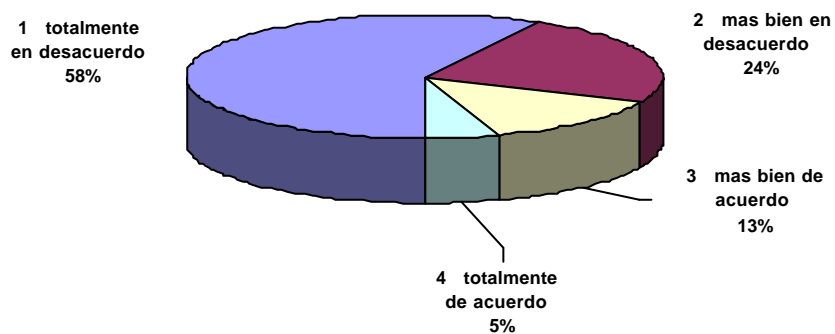
COMPORTAMIENTOS DE ACOSO MÁS FRECUENTEMENTE RELATADOS



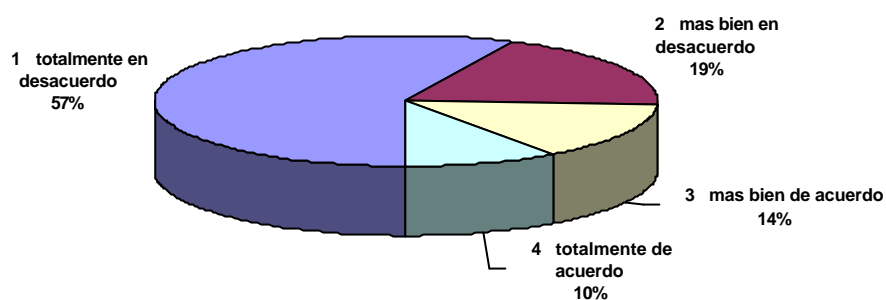
El acoso laboral es para mi una pesada carga en mi trabajo cotidiano



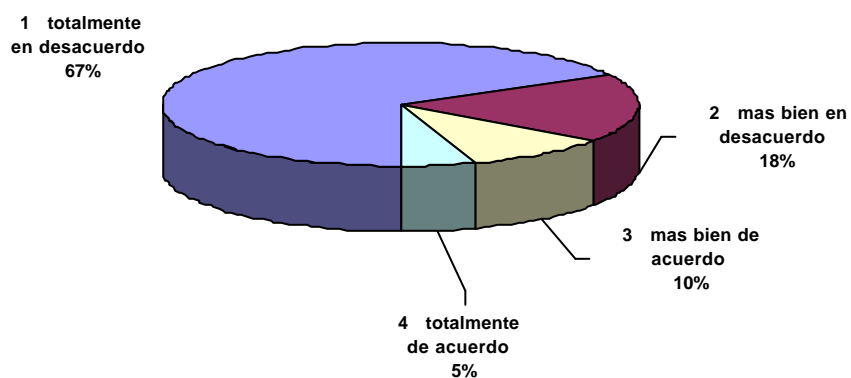
El acoso psicológico es un problema habitual en el lugar en que trabajo



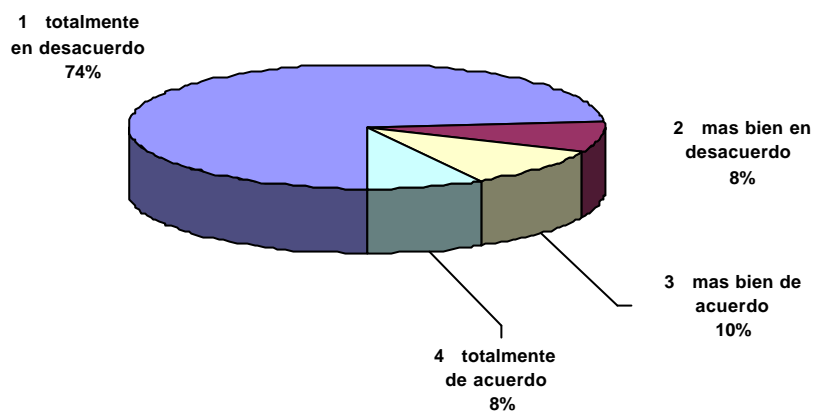
En el lugar en que trabajo, el acoso psicológico laboral reduce mucho nuestra eficacia



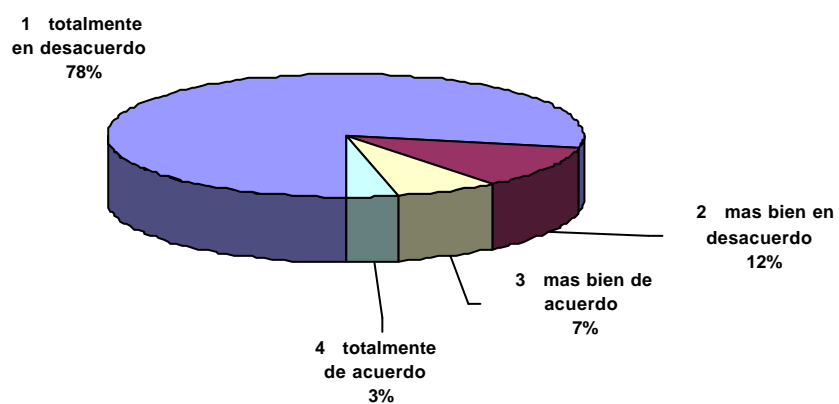
El acoso laboral que se da en mi lugar de trabajo me perturba mucho



He sido objeto de acoso psicológico en otro departamento o unidad anteriormente



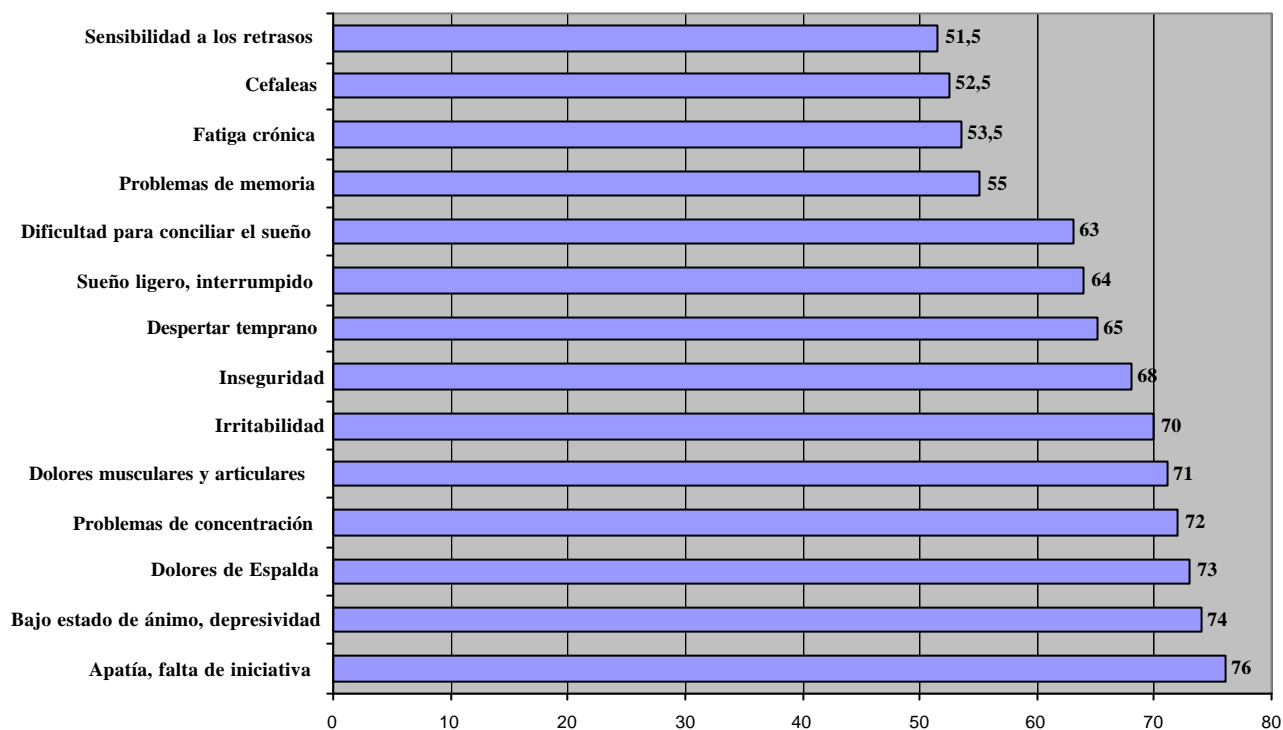
Padezco algún problema psicológico que atribuyo al acoso psicológico laboral



3.7 Daños entre las víctimas de Mobbing

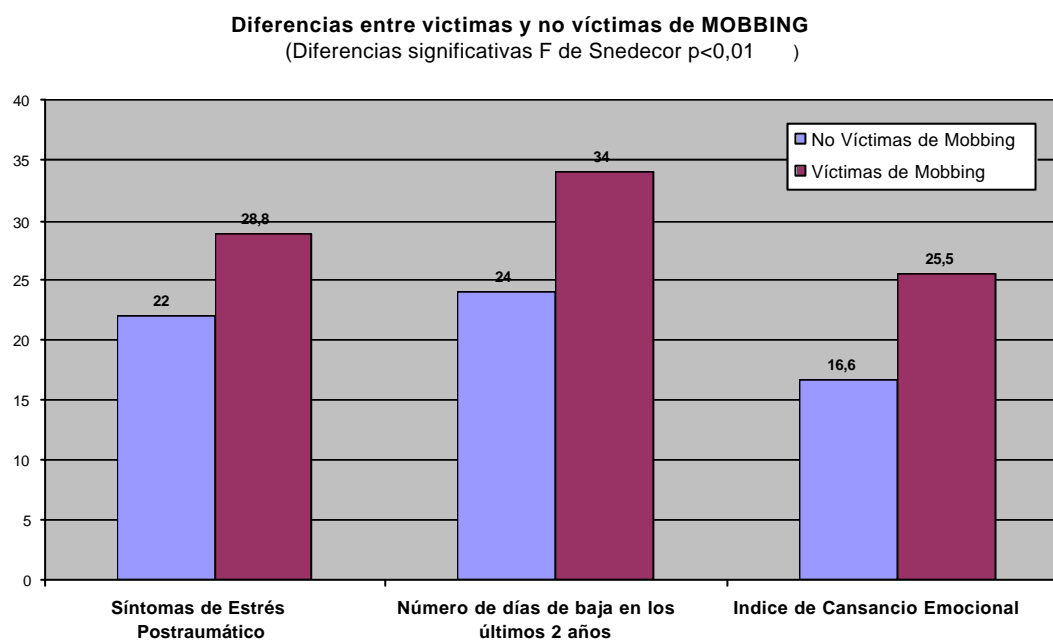
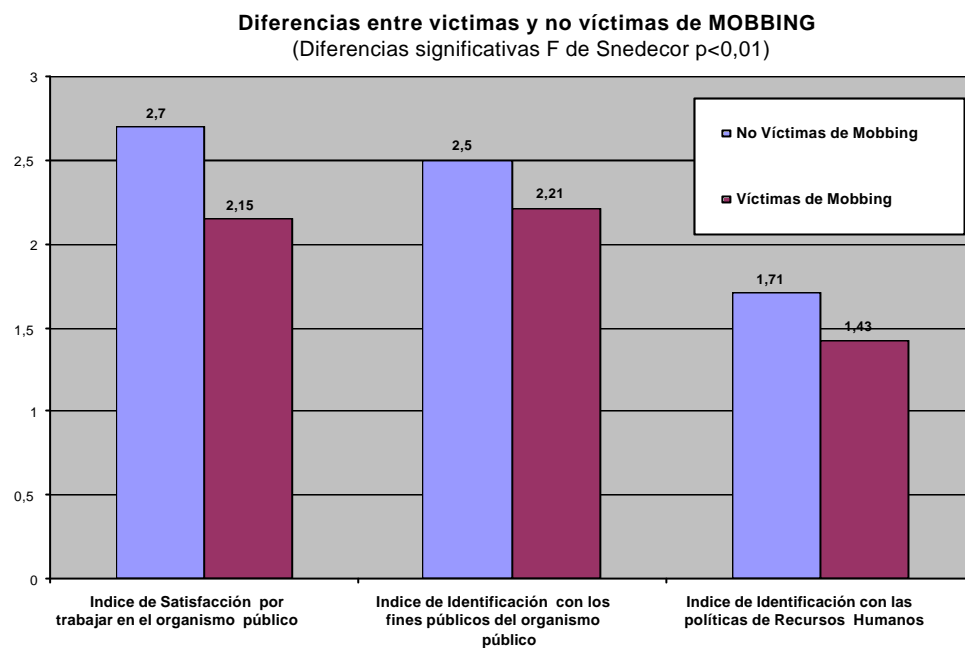
Sintomatología más frecuente entre las víctimas de Mo

Porcentajes superiores al 50 % y significativas: Ji cuadrado $p < 0,01$

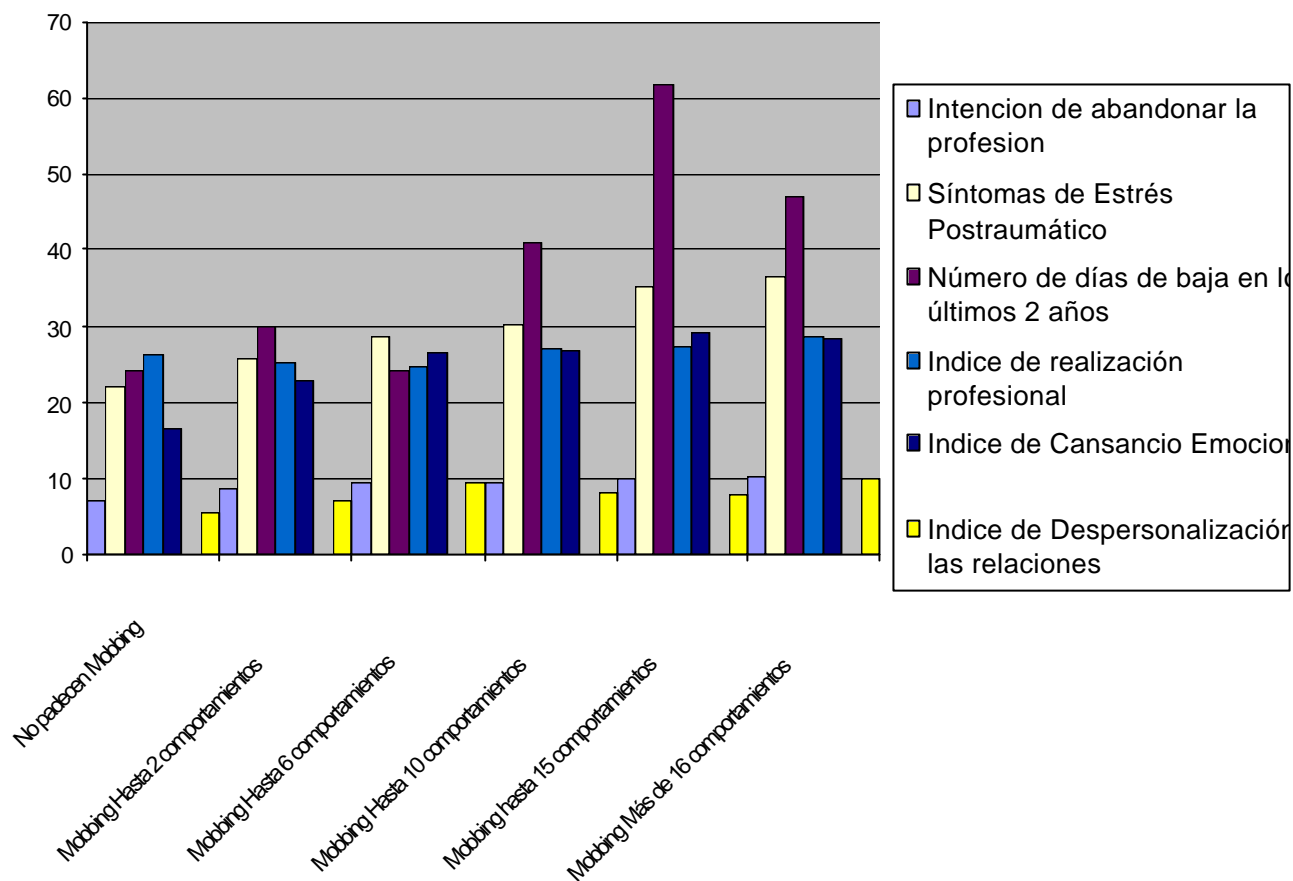


Daños referidos (Medias de los grupos de víctimas y no víctimas)	No Víctimas de Mobbing	Víctimas de Mobbing
Síntomas de Estrés Postraumático	22	28,8
Número de días de baja en los últimos 2 años	24	34
Índice de Cansancio Emocional	16,6	25,5
Índice de Despersonalización en las relaciones	5,5	8,21
Intención de abandonar la profesión	6,84	9,24

Nivel de adhesión y satisfacción en los grupos de víctimas y no víctimas (Medias de los grupos de víctimas y no víctimas)	No Víctimas de Mobbing	Víctimas de Mobbing
Índice de Satisfacción por trabajar en el organismo público	2,7	2,15
Índice de Identificación con los fines públicos del organismo público	2,5	2,21
Índice de Identificación con las políticas de Recursos Humanos	1,71	1,43



**Diferencias entre los grupos de víctimas y no víctimas
(F de Snedecor Significativa $P < 0,001$)**



4 EL ENTORNO LABORAL PSICOSOCIAL DE LA AEAT Y LA IGAE

Señale su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

4.1 CARACTERÍSTICAS PSICOSOCIALES DEL ENTORNO LABORAL

Variable 97: Un lugar de trabajo individualista y competitivo

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	838	22,16
2	Más bien en desacuerdo	1.276	33,74
3	Más bien de acuerdo	1.138	30,09
4	Totalmente de acuerdo	530	14,01
Total frecuencias		3.782	100,00

Variable 98: Un lugar de trabajo motivador y animador

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.788	47,91
2	Más bien en desacuerdo	1.339	35,88
3	Más bien de acuerdo	533	14,28
4	Totalmente de acuerdo	72	1,93
Total frecuencias		3.732	100,00

Variable 99: Un lugar de trabajo lleno de prejuicios y chapado a la antigua

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.060	28,30
2	Más bien en desacuerdo	1.196	31,94
3	Más bien de acuerdo	1.000	26,70
4	Totalmente de acuerdo	489	13,06
Total frecuencias		3.745	100,00

Variable 100: Un lugar de trabajo confortable y facilitador

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.074	28,59
2	Más bien en desacuerdo	1.442	38,38
3	Más bien de acuerdo	1.090	29,01
4	Totalmente de acuerdo	151	4,02
Total frecuencias		3.757	100,00

Variable 101: Un lugar de trabajo conflictivo, lleno de agresividad e incidentes entre personas

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.502	40,00
2	Más bien en desacuerdo	1.334	35,53
3	Más bien de acuerdo	691	18,40
4	Totalmente de acuerdo	228	6,07
Total frecuencias		3755	100,00

Variable 102: Un ambiente laboral en el que las personas son escuchadas

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	411	10,74
2	Más bien en desacuerdo	1.188	31,03
3	Más bien de acuerdo	1.768	46,19
4	Totalmente de acuerdo	461	12,04
Total frecuencias		3.828	100,00

Variable 103: Los problemas en el trabajo y las diferencias de opinión se discuten abiertamente

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	702	18,30
2	Más bien en desacuerdo	1.459	38,03
3	Más bien de acuerdo	1.385	36,11
4	Totalmente de acuerdo	290	7,56
Total frecuencias		3.836	100,00

Variable 104: Todo el mundo tiene la valentía de expresar su opinión genuina

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	987	25,86
2	Más bien en desacuerdo	1.692	44,33
3	Más bien de acuerdo	952	24,94
4	Totalmente de acuerdo	186	4,87
Total frecuencias		3.817	100,00

Variable 105: Se aprecia e incentiva el ser independiente

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.219	32,36
2	Más bien en desacuerdo	1.736	46,08
3	Más bien de acuerdo	697	18,50
4	Totalmente de acuerdo	115	3,05
Total frecuencias		3.767	100,00

Variable 106: Se aceptan bien las diferencias personales o de opinión

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	716	18,83
2	Más bien en desacuerdo	1.556	40,93
3	Más bien de acuerdo	1.370	36,03
4	Totalmente de acuerdo	160	4,21
Total frecuencias		3.802	100,00

Variable 107: Existe envidia en mi lugar de trabajo

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	593	15,62
2	Más bien en desacuerdo	1.326	34,92
3	Más bien de acuerdo	1.318	34,71
4	Totalmente de acuerdo	560	14,75
Total frecuencias		3.797	100,00

Variable 108: Mis compañeros de trabajo compiten unos contra otros

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	681	17,80
2	Más bien en desacuerdo	1.544	40,36
3	Más bien de acuerdo	1.194	31,21
4	Totalmente de acuerdo	407	10,64
Total frecuencias		3.826	100,00

Variable 109: Se dan prejuicios y desvaloración de personas en mi lugar de trabajo

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	645	16,88
2	Más bien en desacuerdo	1.178	30,84
3	Más bien de acuerdo	1.375	35,99
4	Totalmente de acuerdo	622	16,28
Total frecuencias		3.820	100,00

Variable 110: Cómo suelen resolverse en su trabajo las diferencias de opinión

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Hablando acerca del tema y negociando con las partes	1.212	34,78
2	Adoptando una posición de autoridad y haciendo obedecer sin más a todos	941	27,00
3	Dejándolo estar sin intentar resolver verdaderamente el problema, dejando que se pudra	1.332	38,22
Total frecuencias		3.485	100,00

Variable 120: Las características esenciales de mi puesto de trabajo no están claras para mí

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	943	24,11
2	Más bien en desacuerdo	1.078	27,56
3	Más bien de acuerdo	1.338	34,20
4	Totalmente de acuerdo	553	14,14
Total frecuencias		3.912	100,00

Variable 121: Las características esenciales de mi puesto de trabajo están suficientemente definidas en las RPT

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	2.369	61,06
2	Más bien en desacuerdo	1.099	28,32
3	Más bien de acuerdo	300	7,73
4	Totalmente de acuerdo	112	2,89
Total frecuencias		3.880	100,00

Variable 122: Desempeño tareas propias de los funcionarios de Cuerpos superiores

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	310	7,99
2	Más bien en desacuerdo	636	16,40
3	Más bien de acuerdo	1.306	33,73
4	Totalmente de acuerdo	1.624	41,88
Total frecuencias		3.878	100,00

4.2 MANAGEMENT Y ESTILOS DE MANDO**Variable 123: Recibo el adecuado reconocimiento por la realización de mi trabajo**

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.433	36,75
2	Más bien en desacuerdo	1.486	38,11
3	Más bien de acuerdo	839	21,52
4	Totalmente de acuerdo	141	3,62
Total frecuencias		3.899	100,00

Variable 124: Otras personas reciben el reconocimiento por mi trabajo

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	703	18,24
2	Más bien en desacuerdo	1.084	28,12
3	Más bien de acuerdo	1.201	31,15
4	Totalmente de acuerdo	867	22,49
Total frecuencias		3.855	100,00

Variable 125: Existen en mi trabajo diferencias técnicas significativas respecto al trabajo del Cuerpo Superior

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.408	36,70
2	Más bien en desacuerdo	1.347	35,11
3	Más bien de acuerdo	667	17,39
4	Totalmente de acuerdo	414	10,79
Total frecuencias		3.836	100,00

Variable 126: Recibo instrucciones precisas de mía superiores acerca de cómo realizar técnicamente mi trabajo

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.747	44,82
2	Más bien en desacuerdo	1.490	38,22
3	Más bien de acuerdo	579	14,85
4	Totalmente de acuerdo	82	2,10
Total frecuencias		3.898	100,00

Variable 127: Necesito consultar a mis superiores los aspectos técnicos de mí trabajo

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.069	27,50
2	Más bien en desacuerdo	1.976	50,84
3	Más bien de acuerdo	774	19,91
4	Totalmente de acuerdo	68	1,75
Total frecuencias		3.887	100,00

Variable 128: Mis actuaciones requieren ser revisadas técnicamente por mis superiores jerárquicos

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.372	35,38
2	Más bien en desacuerdo	1.572	40,54
3	Más bien de acuerdo	695	17,92
4	Totalmente de acuerdo	239	6,16
Total frecuencias		3.878	100,00

Variable 129: Realizo asesoramientos de tipo técnico a mis superiores

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.198	31,00
2	Más bien en desacuerdo	1.510	39,07
3	Más bien de acuerdo	899	23,26
4	Totalmente de acuerdo	258	6,68
Total frecuencias		3.865	100,00

Variable 130: Creo que mi responsable jerárquico está capacitado para la dirección de equipos de funcionarios

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	779	20,06
2	Más bien en desacuerdo	1.020	26,26
3	Más bien de acuerdo	1.499	38,59
4	Totalmente de acuerdo	586	15,09
Total frecuencias		3.884	100,00

Variable 131: Mi responsable jerárquico está disponible cuando lo necesito

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	466	11,96
2	Más bien en desacuerdo	842	21,61
3	Más bien de acuerdo	1.872	48,05
4	Totalmente de acuerdo	716	18,38
Total frecuencias		3.896	100,00

Variable 132: Tengo libertad para plantear cuestiones relativas al trabajo con mi superior jerárquico

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	321	8,23
2	Más bien en desacuerdo	559	14,33
3	Más bien de acuerdo	1.988	50,95
4	Totalmente de acuerdo	1.034	26,50
Total frecuencias		3.902	100,00

Variable 133: Mi jefe aporta solución a las cuestiones de trabajo que planteo

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	596	15,37
2	Más bien en desacuerdo	1.143	29,48
3	Más bien de acuerdo	1.565	40,37
4	Totalmente de acuerdo	573	14,78
Total frecuencias		3.877	100,00

Variable 134: Me siento respaldado en mis actuaciones por mis superiores

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	529	13,68
2	Más bien en desacuerdo	954	24,66
3	Más bien de acuerdo	1.779	45,99
4	Totalmente de acuerdo	606	15,67
Total frecuencias		3.868	100,00

Variable 135 : Mi jefe manifiesta un reconocimiento explícito al trabajo que desempeño

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	826	21,34
2	Más bien en desacuerdo	1.376	35,56
3	Más bien de acuerdo	1.280	33,07
4	Totalmente de acuerdo	388	10,03
Total frecuencias		3.870	100,00

Variable 136: Mi responsable jerárquico muestra interés por apoyar mi carrera o promoción profesional

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.561	40,59
2	Más bien en desacuerdo	1.294	33,65
3	Más bien de acuerdo	751	19,53
4	Totalmente de acuerdo	240	6,24
Total frecuencias		3.846	100,00

Variable 137: Señale cuál de las siguientes afirmaciones se corresponde mejor con el estilo de dirección de su responsable jerárquico

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Mi responsable jerárquico se comporta de forma dialogante y receptiva	1.660	45,67
2	Mi responsable jerárquico se comporta de forma autoritaria	499	13,73
3	Mi responsable jerárquico se comporta de manera pasiva	1.051	28,91
4	Ninguna de las anteriores	425	11,69
Total frecuencias		3.635	100,00

4.3 LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, LA PLANIFICACIÓN Y LOS OBJETIVOS

Variable 138: El trabajo está adecuadamente organizado

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.031	26,51
2	Más bien en desacuerdo	1.686	43,35
3	Más bien de acuerdo	1.079	27,74
4	Totalmente de acuerdo	93	2,39
Total frecuencias		3.889	100,00

Variable 139: El trabajo está adecuadamente planificado

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.022	26,33
2	Más bien en desacuerdo	1.806	46,53
3	Más bien de acuerdo	961	24,76
4	Totalmente de acuerdo	92	2,37
Total frecuencias		3.881	100,00

Variable 140: La carga de trabajo es adecuada en relación con los medios disponibles

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.226	31,55
2	Más bien en desacuerdo	1.513	38,93
3	Más bien de acuerdo	1.041	26,79
4	Totalmente de acuerdo	106	2,73
Total frecuencias		3.886	100,00

Variable 141: La plantilla está adecuadamente

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.324	34,19
2	Más bien en desacuerdo	1.493	38,56
3	Más bien de acuerdo	924	23,86
4	Totalmente de acuerdo	131	3,38
Total frecuencias		3.872	100,00

Variable 142 : El establecimiento de objetivos es realista

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.497	38,96
2	Más bien en desacuerdo	1.504	39,15
3	Más bien de acuerdo	769	20,02
4	Totalmente de acuerdo	72	1,87
Total frecuencias		3.842	100,00

Variable 143: Los objetivos profesionales formulados son alcanzables

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	880	23,09
2	Más bien en desacuerdo	1.611	42,27
3	Más bien de acuerdo	1.170	30,70
4	Totalmente de acuerdo	150	3,94
Total frecuencias		3.811	100,00

Variable 144: Existe un control suficiente de las actuaciones

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	753	19,72
2	Más bien en desacuerdo	1.548	40,53
3	Más bien de acuerdo	1.355	35,48
4	Totalmente de acuerdo	163	4,27
Total frecuencias		3.819	100,00

Variable 145: La información de retorno sobre consecución de objetivos es fiable

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	1.143	30,64
2	Más bien en desacuerdo	1.557	41,73
3	Más bien de acuerdo	937	25,11
4	Totalmente de acuerdo	94	2,52
Total frecuencias		3.731	100,00

4.4 SATISFACCIÓN LABORAL

Valore su grado de satisfacción respecto a las siguientes cuestiones

Variable 146: El sistema de promoción hacia los cuerpos superiores

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente insatisfecho	2.532	65,14
2	Más bien en insatisfecho	1.048	26,96
3	Más bien satisfecho	276	7,10
4	Totalmente satisfecho	31	0,80
Total frecuencias		3.887	100,00

Variable 147: El sistema de promoción dentro del propio Cuerpo Técnico 147

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente insatisfecho	2.100	54,04
2	Más bien en insatisfecho	1.306	33,61
3	Más bien satisfecho	428	11,01
4	Totalmente satisfecho	52	1,34
Total frecuencias		3.886	100,00

Variable 148: El sistema de concursos para la provisión de puestos de trabajo

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente insatisfecho	2.017	51,98
2	Más bien en insatisfecho	1.376	35,46
3	Más bien satisfecho	454	11,70
4	Totalmente satisfecho	33	0,85
Total frecuencias		3.880	100,00

Variable 149: El sistema de libre designación para la provisión de puestos de trabajo

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente insatisfecho	2.495	65,13
2	Más bien en insatisfecho	1.079	28,16
3	Más bien satisfecho	232	6,06
4	Totalmente satisfecho	25	0,65
Total frecuencias		3.831	100,00

Variable 150: El sistema retributivo actual

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente insatisfecho	2.468	63,35
2	Más bien en insatisfecho	1.168	29,98
3	Más bien satisfecho	241	6,19
4	Totalmente satisfecho	19	0,49
Total frecuencias		3.896	100,00

Variable 151: El sistema de incentivos

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente insatisfecho	2.843	72,75
2	Más bien en insatisfecho	941	24,08
3	Más bien satisfecho	109	2,79
4	Totalmente satisfecho	15	0,38
Total frecuencias		3.908	100,00

Variable 152: La formación y los cursos de actualización técnica en el Instituto de Estudios Fiscales

Valor	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente insatisfecho	1.392	35,86
2	Más bien en insatisfecho	1.585	40,83
3	Más bien satisfecho	840	21,64
4	Totalmente satisfecho	65	1,67
Total frecuencias		3.882	100,00

Bibliografía

- Piñuel, I (2001). Mobbing, “Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”. Santander: Sal Terrae.
- Piñuel, I (2001). "Mobbing, La lenta y silenciosa alternativa al despido". Revista AEDIPE, 17 pp 19-55.
- Piñuel, I (2003) Mobbing, “Manual de autoayuda”. Madrid: Aguilar.
- Piñuel, I (2004) “Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas”. Aguilar.
- Piñuel, I, y Oñate, A (2002). "La incidencia del Mobbing o acoso. psicológico en el trabajo en España". Lan Harremanak, 7(II), 35-62.
- Piñuel, I, y Oñate, A (2003). “El Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España”. Congreso Internacional Virtual: “Intangibles e interdisciplinariedad”. pp 409-426
- Piñuel, I, Fidalgo, A.M., Oñate, A. y Ferreres, D. (abril, 2004). Resultados epidemiológicos del barómetro Cisneros III sobre acoso psicológico en el trabajo o Mobbing. Comunicación presentada al VIII congreso de Evaluación Psicológica, Málaga.
- Piñuel, I, y Fidalgo, A.M. (enviado para su publicación). El mobbing en el sector turístico.
- Rayner, Ch; Hoel, H; Cooper, C.(2002). Workplace bullying. London. Taylor and Francis.
- Roberts, J.E. y Monroe, S.M. (1992). Vulnerable Self-esteem and Depressive Symptoms: Prospective Findings Comparing Three Alternative Conceptualizations. Journal of Personality and Social Psychology. 62 (5), 804-812.
- Rosenberg, M. (1965): Society and the Adolescent Self Image. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- Zapf, D, Knorz, C y Kulla, M. (1996). On the relationship between Mobbing factors and Job Content. European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol 5, N°2 215-239.