



# **RELACIÓN ENTRE CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ACOSO MORAL EN EL TRABAJO**

**Servicio de Higiene Industrial y Salud Laboral**

**Área de Ergonomía y Psicosociología**

**Josefa Durán Iniesta  
M<sup>a</sup> Ángeles Villanueva Río  
Lourdes García Sánchez (Área de estadística)**

**Enero 2006**

## 1 . INTRODUCCIÓN

Si observamos la evolución de la actividad laboral, especialmente desde la entrada en vigor de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, podemos constatar que se ha dado una mejora general de las condiciones de trabajo. Sin embargo, la tendencia al descenso observada en la incidencia de algunas enfermedades profesionales, según los datos facilitados por el Instituto de Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, se está viendo acompañada por un aumento en otras.

Esta situación puede deberse, entre otros factores, a que la aparición de nuevos ámbitos de trabajo, tanto en cuanto a productos como a procedimientos y entornos laborales, tiene como consecuencia la aparición de nuevas patologías y nuevos riesgos profesionales, para los cuales no existe todavía un adecuado abordaje preventivo.

Entre estos riesgos podemos destacar los psicosociales, cuya aparición en el entorno laboral quizás no sea novedosa, pero si su conceptualización. De hecho, tanto la legislación europea como la española incluyen los factores de riesgo psicosocial como uno de los elementos nocivos a tener en cuenta en la valoración de las condiciones de trabajo, y consideran que se debería incidir sobre ellos para mejorar dichas condiciones.

Según una definición de Comité Mixto OIT/OMS, los factores psicosociales son “interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente en el que se desarrolla y las condiciones de la organización por una parte, y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo por otra, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

La existencia de niveles nocivos de factores psicosociales en una organización tiene como consecuencia la aparición de los denominados riesgos emergentes, los cuales incluyen el estrés laboral, el burnout o síndrome del quemado y el mobbing o acoso psicológico.

El mobbing está tomando relevancia durante los últimos años, entre los riesgos laborales relacionados con factores psicosociales por su gran repercusión en el buen funcionamiento de la organización laboral.

Se han utilizado muchos términos para referirse a este fenómeno: bullying; psicoterror, harassment, acoso moral, mobbing. La paternidad de este último se atribuye al psicólogo suizo Leyman quien en 1984 lo empleó para designar “aquella situación en la que una o varias personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un largo periodo de tiempo, sobre otra persona en el puesto de trabajo”<sup>1</sup>. Este concepto, también fue tenido en cuenta por el Senado español al aprobar por unanimidad, en Junio de 2001, una resolución sobre acoso psicológico, con ocasión de la publicación en España del

---

<sup>1</sup> Leyman, H. (1984). Silencio of a skilled technician. *Work and Environment in Sweden*, 4, 236-238.

primer libro monográfico sobre mobbing o acoso psicológico en el trabajo, en la que el mobbing aparece definido 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 o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador”<sup>2</sup>.

A continuación se exponen algunas conductas concretas de mobbing clasificadas por factores<sup>3</sup>:

### **Ataques a la víctima con medidas organizacionales:**

- Restringir las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de la víctima separándola de sus compañeros.
- Prohibir a los compañeros que le hablen.
- Obligarle a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar su competencia profesional de manera ofensiva.
- Cuestionar sus decisiones.
- No asignarle tareas.
- Asignarle tareas sin sentido.
- Asignarle tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignarle tareas degradantes.

### **Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social:**

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablarle.
- Rehusar la comunicación con la víctima a través de miradas y gestos.
- No comunicarse directamente con ella.
- No dirigirle la palabra.
- Tratarle como si no existiera.

### **Ataques a la vida privada de la víctima:**

- Criticas permanentes a su vida privada.
- Terror telefónico.
- Hacerle parecer estúpido.
- Dar a entender que tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de sus discapacidades.
- Imitar sus gestos, voces...
- Mofarse de su vida privada.

### **Violencia física:**

---

<sup>2</sup> Piñuel, I. y Oñate, A. (2005). *Libro blanco. Los riesgos psicosociales en la administración. La incidencia del Mobbing y el Burnout en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria y en la Intervención General de la Administración del Estado*. Sindicato Gestha.

<sup>3</sup> Zapf, S., 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), 127-156.

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

#### **Ataques a las actitudes de la víctima:**

- Ataques a sus actitudes y creencias políticas.
- Ataques a sus actitudes y creencias religiosas.
- Mofarse de su nacionalidad.

#### **Agresiones verbales:**

- Gritar o insultar.
- Críticas permanentes de su trabajo.
- Amenazas verbales.

#### **Rumores:**

- Hablar mal a su espalda.
- Difusión de rumores.

Como ya se ha dicho, las consecuencias de la existencia de este tipo de conductas en una organización pueden llegar a ser muy graves y afectan a la víctima, a su familia, a la organización y a la sociedad.

Así, entre las *consecuencias para la víctima* podemos destacar: Ansiedad, trastornos del sueño y de la alimentación, miedo acentuado y persistente, sentimientos de amenaza, de fracaso, impotencia y frustración, falta de iniciativa, disminución de la autoestima, apatía, cuadros depresivos graves, ideas de suicidio, problemas gastrointestinales, taquicardia, cefaleas, vómitos, conductas de aislamiento, problemas de integración social, trastornos de la conducta social y agravación de problemas previos.

En cuando a las *consecuencias para la organización*: Disminución del rendimiento y de la calidad del trabajo realizado, pérdida de motivación, despreocupación por la satisfacción de los clientes, clima laboral negativo, conflictos, aumento del absentismo, bajas, aumento de la accidentabilidad.

Y respecto a las *consecuencias para la familia*: Relaciones familiares dañadas (aumento de separaciones), disminución del nivel de cumplimiento en las responsabilidades y compromisos familiares, trastornos médicos y psicológicos en otros miembros de la familia, afectación de la afectividad y desmotivación generalizada.

Todo ello tiene lógicamente también innumerables *consecuencias negativas para la sociedad*, destacando la pérdida de población activa y el aumento del gasto

económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades, y el aumento del gasto sanitario.

Las primeras cifras de trabajadores afectados provienen de Suecia donde Leymann descubrió y estudió este fenómeno. En 1992, un 3.5% de los trabajadores encajaba con la definición de persona que sufría mobbing en el trabajo. También en Suecia pero tres años más tarde, los estudios constataban que el porcentaje era notablemente más alto, un 8%. Los sectores de sanidad, educación y asistencia social presentaban una especial incidencia. Los estudios en Noruega ofrecen porcentajes parecidos, un 8.6%<sup>4</sup>.

En el ámbito de toda Europa, la Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea, llevada a cabo en 2000 por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo señala que el hostigamiento psicológico afecta a aproximadamente un 9% de los trabajadores (un 1% más que en la encuesta de 1996). Esta misma encuesta ofrece para España la cifra de un 5% de trabajadores víctimas de mobbing. Estos datos se mantienen en la actualidad, según los datos obtenidos en la V Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo realizada en 2004, por el instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, cuyos resultados indican que el porcentaje de trabajadores que refiere haber sufrido hostigamiento psicológico con una frecuencia diaria, semanal o mensual es del 4.5%.

Estudios más específicos llevados a cabo en la Comunidad de Madrid por la Universidad de Alcalá de Henares en 2001 ofrecen porcentajes muchos más elevados, llegándose al 11.5% de los trabajadores encuestados.

No obstante, a pesar de que existe acuerdo, tanto en el entorno social y laboral, como en el científico, acerca de la relevancia de la existencia de este tipo de conductas en el funcionamiento de una organización laboral, son pocos los estudios realizados hasta la fecha en los que se investigue acerca de relaciones causales entre los factores que determinan dichas conductas.

Puesto que el elemento humano es el principal componente de cualquier organización laboral, podemos esperar que el estudio de los factores de personalidad que intervienen en que distintos individuos reaccionen de forma diferente ante las mismas situaciones, arroje luz acerca del origen y desarrollo de determinadas conductas que resultan nocivas para la convivencia y el logro de los objetivos de las organizaciones laborales, dificultando la existencia de un ambiente de trabajo satisfactorio.

De este modo, para Piñuel<sup>5</sup> las víctimas son personas que se interesan por los demás, sensibles, con talento, agradable situación familiar y con buenas relaciones con la gente, lo cual molesta al acosador pues suele carecer de estas cualidades.

---

<sup>4</sup> Pérez Bilbao, J. (2001). *Algunos apuntes sobre mobbing*. INST. diciembre.

<sup>5</sup> Piñuel, I (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Terrae.

En este sentido, también Hirigoyen<sup>6</sup> considera que lo que mueve al acosador a eliminar a la víctima es la envidia por las cualidades que la víctima tiene y él no.

Otros autores como Matthiesen y Einarsen<sup>7</sup> han intentado encontrar características de personalidad diferenciales en las víctimas de mobbing. Para ello emplearon el MMPI-2 con miembros de varias asociaciones de apoyo a víctimas de mobbing, no encontrando resultados concluyentes.

Tengamos en cuenta, por otra parte que la personalidad es el conjunto de características psicológicas que posee cada persona y que determinan su forma de comportamiento. Aunque existen postulados individualistas que no aceptan la influencia del entorno en la personalidad (psicoanálisis, teoría de los rasgos de personalidad, o del autoconcepto) y otros sociales que proponen que es el entorno y las relaciones sociales establecidas las que determinan la personalidad, en general se acepta que es una variable consistente, en la que influyen características innatas, pero que también se modifica por la influencia de experiencias acumuladas por el sujeto durante su vida.

Entre los factores de personalidad que pueden influir en la capacidad para relacionarse con el entorno laboral están las habilidades sociales, concretamente la asertividad, que podemos definir como la habilidad que nos permite expresar sentimientos y opiniones, ya sean éstos contrarios o no al interlocutor, en el momento oportuno, de la forma más adecuada, respetando los derechos de los demás. En una situación de conflicto, una persona asertiva es capaz de analizar el problema y proponer soluciones teniendo en cuenta los sentimientos y opiniones de los demás.

El trabajador pasivo no defendería sus opiniones ni sus derechos, siendo vulnerable por este motivo ante los compañeros y superiores. No sabe decir que no, con lo cual el conflicto a largo plazo se hace inevitable. Por otra parte, el trabajador agresivo mantiene una conducta hostil, sus relaciones con los compañeros son difíciles, por lo que también en este caso es inevitable el conflicto. Ambos comportamientos perjudicarían seriamente a la capacidad de gestión y negociación ante las dificultades, disminuyendo las posibilidades de que los trabajadores se muestren comprometidos con su trabajo y con su empresa.

Sin embargo, el trabajador asertivo, ante el conflicto, facilita la comunicación y permite la consideración de mayor diversidad de soluciones, por lo que siempre es más constructivo y eficaz. Las personas asertivas son sinceras, honestas y comunicativas. Tienen confianza en si mismas y al mismo tiempo fomentan la seguridad en los que les rodean.

Para mantener una comunicación asertiva se requiere tomar conciencia de los propios sentimientos, motivaciones y límites, una actitud flexible y receptiva ante los sentimientos, motivaciones y límites de los demás y un buen nivel de autoestima.

---

<sup>6</sup> Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral*. Paidós.

<sup>7</sup> Matthiesen, S. B y Einarsen, S. B. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 467-484

La asertividad puede ser una habilidad innata, pero se puede aprender a ser asertivo, siendo habitual reproducir los estilos de comunicación que se han aprendido durante la infancia a partir del comportamiento de las personas del propio entorno. A menudo, también la agresividad o la pasividad pueden verse reforzadas socialmente y se les relaciona con el desempeño de determinados roles, por ejemplo los relacionados con el sexo (el hombre agresivo, la mujer pasiva) o con el estatus (el buen jefe agresivo, el buen subordinado pasivo). Actualmente estas situaciones se van alejando de la realidad, pero desafortunadamente siguen siendo aceptables en determinados ambientes.

En este estudio vamos a centrarnos en el peso de la asertividad en el comportamiento de los sujetos en una organización laboral, habiendo elegido la perspectiva de la relación que podría darse entre la capacidad de comunicación asertiva y la posibilidad de ser víctima de conductas de acoso moral en el trabajo por parte de superiores, subordinados o compañeros de trabajo. Es decir, trataremos de responder a la siguiente pregunta: ¿el individuo con mayor nivel de competencia social tiene más o menos nivel de capacidad de evitación de este tipo de conductas? Analizaremos también la relación de estas variables con otras de tipo sociodemográfico: categoría profesional, antigüedad laboral, titulación, situación laboral, cargo directivo y sexo.

Según lo expuesto con anterioridad, no encontramos en la literatura revisada estudios empíricos sobre la relación entre estas variables.

## 2. MATERIAL Y MÉTODO.

Para la realización de este estudio, cada uno de los sujetos ha cumplimentado una hoja de registro con variables sociodemográficas: centro directivo, cuerpo/escala/categoría profesional, antigüedad, titulación, situación laboral, si ocupa un cargo directivo o de coordinación y sexo. También ha cumplimentado los siguientes cuestionarios:

- **Cuestionario de asertividad, adaptado del test de RATHUS (1973).** Anexo I. En el cuestionario original se define la conducta asertiva como aquella que se manifiesta cuando “se defienden los derechos propios de modo que no queden violentados los ajenos”. Consta de 30 preguntas con 6 opciones de respuesta:
  - ♦ +3: Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
  - ♦ +2: Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
  - ♦ +1: Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
  - ♦ -1: Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
  - ♦ -2: Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
  - ♦ -3: Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

En la adaptación que se ha realizado de este cuestionario se mantienen las 30 cuestiones propuestas por Rathus, pero se ofrecen 6 opciones de respuesta, ordenadas de menor a mayor en función del grado de

desacuerdo/acuerdo. Este cambio se ha realizado para tratar de reducir la probabilidad de error que podría darse al ser necesario cambiar de un esquema de respuesta positivo a un esquema negativo en la misma cuestión.

Las opciones de respuesta que se presentaron finalmente son las siguientes:

- ♦ 0: No estoy de acuerdo. No es característico de mí.
  - ♦ 1: Estoy bastante poco de acuerdo, bastante poco característico de mí.
  - ♦ 2: Estoy poco de acuerdo, es poco característico de mí.
  - ♦ 3: Estoy algo de acuerdo, es algo característico de mí.
  - ♦ 4: Estoy bastante de acuerdo, es bastante característico de mí.
  - ♦ 5: Estoy muy de acuerdo, es muy característico de mí.
- **Cuestionario de 43 conductas de hostigamiento laboral, modificado de la Escala Cisneros (Iñaki Piñuel. Universidad de Alcalá de Henares. Cuestionario Cisneros: Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales).** Anexo II. En el cuestionario original Piñuel propone 42 conductas de hostigamiento laboral, las cuales constituirían un caso de mobbing siempre que una persona haya padecido una o más de ellas, con una frecuencia de una vez o más por semana, durante por lo menos los últimos seis meses. Puesto que la finalidad de este estudio no es realizar una evaluación de la exposición de la población estudiada al fenómeno del mobbing, sino, como ya se ha dicho, se trata de estudiar la relación entre la capacidad de comunicación asertiva y la probabilidad de sufrir conductas de acoso en el trabajo, hemos obviado indagar sobre la duración de estas situaciones, limitándonos a preguntar sobre el autor o la periodicidad de las posibles situaciones de acoso con el mero objetivo de que esta información pudiese aportar alguna aclaración al estudio que nos ocupa.

Los estudios de fiabilidad de ambos cuestionarios se ofrecen más adelante, en el apartado de resultados.

La población estudiada ha sido el personal en activo al servicio de una Consejería de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Los cuestionarios fueron facilitados a los trabajadores en su puesto de trabajo, el pasado día 23 de mayo de 2005, recogidos 20 días después. Se les explicó el objetivo del estudio y se solicitó su colaboración voluntaria mediante una carta que se adjuntó a los mencionados cuestionarios (anexo III) y que se les hizo llegar junto con la nómina del mes de mayo, para lo cual fue precisa la colaboración del Servicio de Personal de esa Consejería.

De un total de 363 cuestionarios entregados se han recogido 94 (25.9% de respuesta) de los cuales son válidos 92.

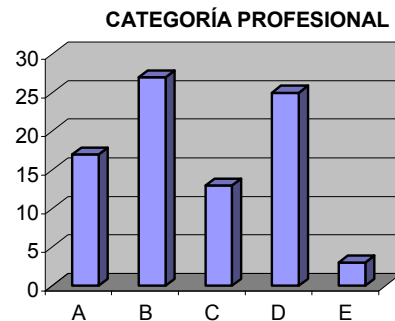


### 3. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.

#### 3.1. Categoría profesional.

Los 85 sujetos que han cumplimentado este apartado se distribuyen de la siguiente forma:

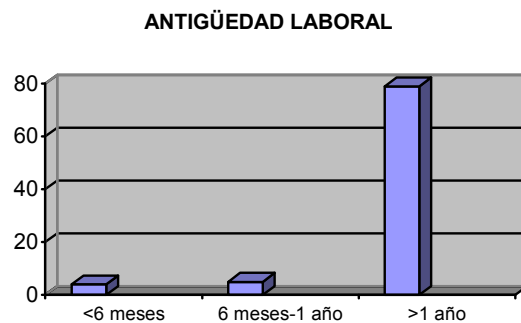
- Grupo A: 17
- Grupo B: 27
- Grupo C: 13
- Grupo D: 25
- Grupo E: 3



#### 3.2. Antigüedad laboral.

Los 88 sujetos que han cumplimentado este apartado se distribuyen de la siguiente forma:

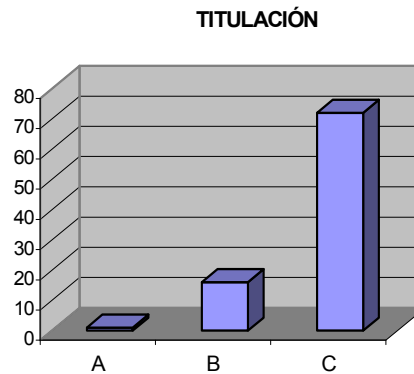
- Menos de 6 meses: 4
- Entre 6 meses y 1 año: 5
- Más de 1 año: 79



#### 3.3. Titulación.

Los 89 sujetos que han cumplimentado este apartado se distribuyen de la siguiente forma:

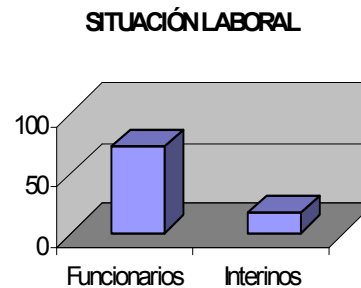
- (A) Graduado Escolar/ESO: 1
- (B) Bachiller: 16
- (C) Diplomado/licenciado: 72



### 3.4. Situación laboral.

Los 90 sujetos que han cumplimentado este apartado se distribuyen de la siguiente forma:

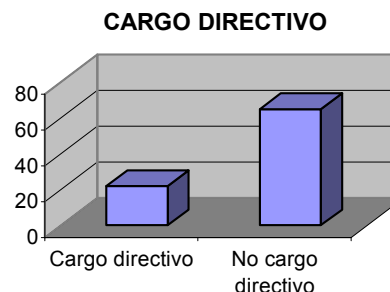
- Funcionarios: 73
- Interinos: 17



### 3.5. Cargo directivo.

Los 87 sujetos que han cumplimentado este apartado se distribuyen de la siguiente forma:

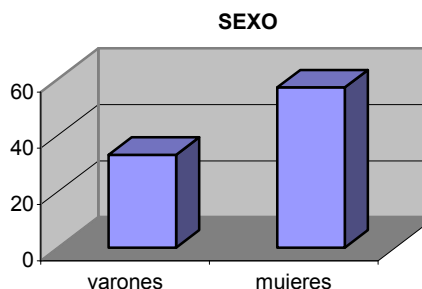
- Ocupan un cargo directivo o de coordinación: 22
- No ocupan un cargo directivo o de coordinación: 65



### 3.6. Sexo.

Los 90 sujetos que han cumplimentado este apartado se distribuyen de la siguiente forma:

- Varones: 33
- Mujeres: 57



#### 4. RESULTADOS OBTENIDOS.

A continuación se ofrece el análisis de la fiabilidad de los cuestionarios empleados, las puntuaciones medias obtenidas en asertividad, los porcentajes de situaciones de acoso laboral declaradas por los trabajadores para las distintas variables del estudio y el análisis de la relación entre asertividad y situaciones de acoso.

##### 4.1 Análisis de la fiabilidad.

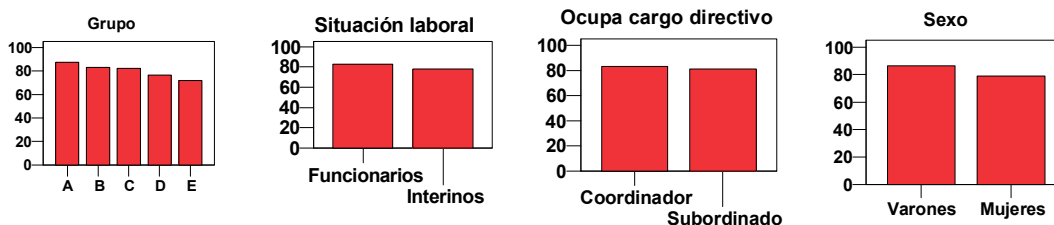
Para comprobar la calidad de las puntuaciones obtenidas se calculó el coeficiente de fiabilidad en ambas escalas con el coeficiente alfa.

Para la escala de asertividad, el coeficiente alfa fue 0.82 y para la escala de acoso laboral fue de 0.97.

Ambos coeficientes son elevados, lo que indica una elevada reproductibilidad de las puntuaciones en el caso de que se repitiese la aplicación de las dos escalas.

##### 4.2 Asertividad.

Puntuaciones medias en asertividad (mínimo: 47; máximo: 114)

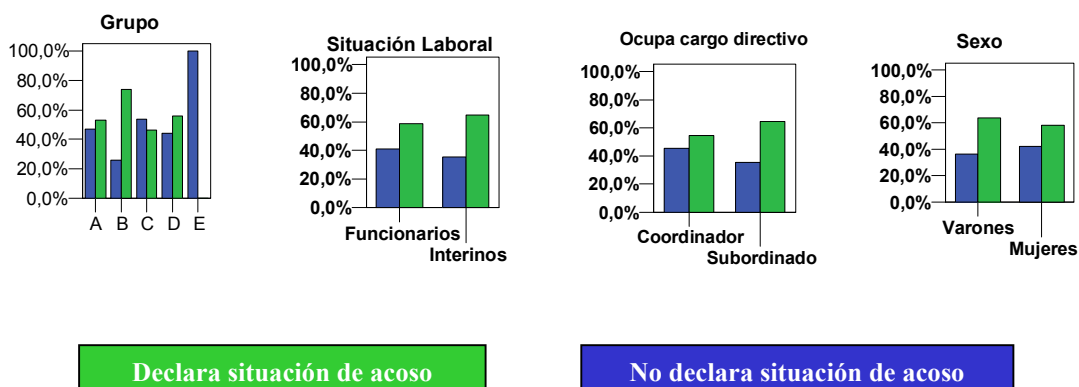


Estas puntuaciones indican la escasa diferencia observada entre las diferentes variables. No obstante se aprecian ligeras diferencias que muestran que es mayor el nivel de asertividad del grupo A, frente a los grupos B, C, que a su vez son más asertivos que el D y el E, por ese orden. También aparecen ligeramente más asertivos los funcionarios que los

interinos, los sujetos que ocupan cargos directivos o de coordinación y los varones que las mujeres.

### 4.3 Conductas de acoso laboral.

Porcentaje de individuos que declaran haber sufrido, al menos una situación de acoso laboral.



En estos gráficos puede observarse que los grupos A, B y D (licenciados, titulados medios universitarios y Formación Profesional de 1<sup>er</sup> grado) declaran más situaciones de acoso que en el grupo C (Formación Profesional de 2<sup>o</sup> grado). El grupo E solamente tiene tres sujetos, por tanto, el porcentaje es desestimable.

También se observa que el porcentaje de personas que declaran situaciones de acoso es elevado, tanto para funcionarios como para interinos. Se ha analizado la tendencia de las respuestas en el cuestionario de Cisneros y se aprecia que los ítems señalados más frecuentemente son el 8 (35.9%) y el 9 (34.8%), que son los que hacen referencia a asignar trabajos o tareas por debajo de la capacidad o competencias del trabajador, sin sentido o interés alguno.

### 4.4. Relación entre asertividad y situaciones de acoso laboral declaradas.

La correlación entre asertividad y acoso ha resultado significativa ( $r=.240$   $p<.05$ ). El hecho de que esta correlación resulte significativa indica que las personas que obtienen puntuaciones mayores en asertividad tienen mayor probabilidad de resultar víctimas de situaciones de acoso.

No obstante, esta relación podría estar en función del sexo porque la correlación resulta significativa en varones ( $r=.409$ ;  $p<.05$ ) mientras que en mujeres no resultó significativa ( $r=.172$ ,  $p>.05$ ). Ello podría ser interpretado como que, en el entorno laboral, son los varones asertivos los trabajadores que pueden ser vistos como una amenaza para los acosadores.

El análisis de la relación entre la puntuación en asertividad y el número de situaciones de acoso no arroja resultados concluyentes teniendo en cuenta las variables estudiadas (categoría profesional, antigüedad laboral, titulación, situación laboral, cargo directivo y sexo). Estos resultados pueden deberse al bajo número de sujetos empleados en el estudio (para algunas variables inferior a 5).

Por último, se ha realizado un análisis estadístico de las puntuaciones de acoso declaradas agrupando éstas por factores, y se han analizado estadísticamente los resultados obtenidos en función de las variables estudiadas.

Los factores se han definido teniendo en cuenta el tipo de conductas que definen el comportamiento descrito y son los siguientes:

- **Factor 1:** Limitar la comunicación y el contacto social (ítems 1, 2, 3, 14, 21, 33).

Un 38% de los encuestados señala haber padecido al menos una conducta de acoso de este tipo, siendo un 37.1% muy asertivos  
La correlación con asertividad no resultó significativa ( $r = .132$ ,  $p > .05$ )

- **Factor 2:** Desprestigiar a nivel personal (ítems 19, 23, 24, 25, 26, 31, 32, 35, 38, 39, 40, 41, 42).

Un 28.3% de los encuestados señala haber padecido al menos una conducta de acoso de este tipo, por lo que este factor es el que aparece con menos frecuencia entre los encuestados. Un 53.8% son muy asertivos.

La correlación con asertividad resultó significativa ( $r = .263$ ,  $p < .05$ ).

- **Factor 3:** Desprestigiar a nivel profesional, impedir promoción (ítems 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 16, 17, 18, 22, 34, 36, 37).

Un 58% de los encuestados señala haber padecido al menos una conducta de acoso de este tipo, siendo este factor el que con mayor frecuencia aparece entre los encuestados. Un 51.9% son algo o muy asertivos.

La correlación de este factor con asertividad resultó significativa ( $r = .249$ ,  $p < .05$ ).

- **Factor 4:** Hostigamiento. Comprometer la salud física y psíquica. Amenazas e insinuaciones sexuales. (ítems 4, 11, 12, 13, 20, 27, 28, 29, 30, 43).

Un 37% de los encuestados señala haber padecido al menos una conducta de acoso de este tipo. Un 52.9% son algo o muy asertivos.

La correlación con asertividad no resultó significativa ( $r = .182$ ,  $p > .05$ )

## 5. CONCLUSIONES.

1. Ante los resultados obtenidos, es esperable que si se ampliase el número de sujetos participantes en el estudio, se obtendrían resultados más concluyentes. No obstante, queda suficientemente clara la existencia de algún tipo de relación entre las variables estudiadas, pudiendo afirmar que existe una correlación significativa entre la puntuación obtenida en asertividad y sufrir alguna conducta de acoso.
2. Esta correlación es positiva, lo que indica que las personas que puntúan más alto en asertividad son las que afirman ser víctimas de conductas de acoso moral en el trabajo.
3. Del análisis de los grupos definidos según las variables estudiadas se desprende lo siguiente:
  - En el grupo B es en el que se declara mayor número de situaciones de acoso laboral.
  - Los interinos declaran sufrir mas situaciones de acoso.
  - Las personas que no ocupan cargos directivos son las que más declaran sufrir situaciones de acoso.
  - Los varones declaran mayor número de situaciones de acoso.
4. Los trabajadores que obtienen mayor puntuación en asertividad son los que tienen más probabilidad de sufrir conductas de acoso relacionadas con limitar la comunicación y el contacto social y desprestigiar a nivel profesional e impedir la promoción.
5. Por último, cabe señalar que para la posible realización de estudios de este tipo en el futuro, además de ampliar el número de sujetos, se debería contemplar la posibilidad de incluir otros factores de personalidad que configuren un patrón capaz de explicar el hecho de que ante situaciones similares unos individuos resulten más protegidos que otros de la posibilidad de sufrir situaciones de acoso en el entorno laboral.

## ANEXO I

### **INVENTARIO DE ASERTIVIDAD DE RATHUS.** **Versión adaptada y modificada por** **el Instituto de Seguridad y Salud Laboral de la Región de Murcia**

Según el código siguiente, califique hasta qué punto le describen o caracterizan cada una de las frases propuestas:

- 0** No estoy de acuerdo. No es característico de mí.
- 1** Estoy bastante poco de acuerdo, bastante poco característico de mí.
- 2** Estoy poco de acuerdo, es poco característico de mí.
- 3** Estoy algo de acuerdo, es algo característico de mí.
- 4** Estoy bastante de acuerdo, es bastante característico de mí.
- 5** Estoy muy de acuerdo, es muy característico de mí.

| <b>Comportamiento</b>  | <b>Calificación</b> |          |          |          |          |          |
|--|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
|  | <b>0</b>            | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1. Mucha gente parece ser más agresiva que yo.   | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 2. He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.   | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 3. Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo al camarero/a.                          | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 4. Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.                                 | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 5. Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no".        | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 6. Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.  | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 7. Hay veces en que provocho abiertamente una discusión.   | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 8. Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.   | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 9. En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.  | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 10. Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.   | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 11. Con frecuencia no se que decir a personas atractivas del otro sexo   | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 12. Rehuyo telefonar a instituciones y empresas  | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 13. En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales. | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 14. Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.   | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 15. Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.              | 0                   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 16. He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.                                 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

*Recuerde:*

- 0 No estoy de acuerdo. No es característico de mi.*
- 1 Estoy bastante poco de acuerdo, bastante poco característico de mí.*
- 2 Estoy poco de acuerdo, es poco característico de mí.*
- 3 Estoy algo de acuerdo, es algo característico de mí.*
- 4 Estoy bastante de acuerdo, es bastante característico de mi.*
- 5 Estoy muy de acuerdo, es muy característico de mi.*

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 18. Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.                   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, le busco cuanto antes para dejar las cosas claras.                           | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Con frecuencia paso un mal rato al decir "no".  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Cuando me alaban con frecuencia, no se que responder.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Expreso mis opiniones con facilidad.  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



## ANEXO II ESCALA CISNEROS

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el autor de dicha conducta y el grado en que la ha experimentado, siguiendo estas instrucciones:

(a) Señale, en su caso, quiénes son el/los autores de los hostigamientos recibidos:

- 1 Jefes o superiores.
- 2 Compañeros de trabajo.
- 3 Subordinados

(b) Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos:

- 0 Nunca
- 1 Pocas veces al año.
- 2 Una vez al mes o menos
- 3 Algunas veces al mes.
- 4 Una vez a la semana
- 5 Varias veces a la semana
- 6 Todos los días

Nota: Si ha marcado la opción "0" en la frecuencia del comportamiento, la casilla correspondiente al autor debe quedar vacía.

| Comportamiento  | Autor/es<br>(a) |   |   | Frecuencia<br>comportamiento<br>(b) |   |   |   |   |   |   |
|---|-----------------|---|---|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
|   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.  | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen "invisible".   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Evalúan mi trabajo de manera injusta o sesgada.  | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.  | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Me asignan tareas o trabajos sin sentido.  | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias.  | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable.   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.                           | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.  | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga.   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, o fallos, inconcretos y difusos que no tienen consistencia ni entidad real. | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

1 Jefes o superiores.  
2 Compañeros de trabajo.  
3 Subordinados

0 Nunca  
1 Pocas veces al año.  
2 Una vez al mes o menos  
3 Algunas veces al mes.  
4 Una vez a la semana  
5 Varias veces a la semana  
6 Todos los días

|   | Autor/es<br>(a) |   |   | Frecuencia<br>comportamiento<br>(b) |   |   |   |   |   |   |
|---|-----------------|---|---|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
|   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.                | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.                    | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público, ante otros colegas o ante terceros.                    | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido...)         | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejen físicamente de ellos.         | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo.                                       | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 23. Se intenta buscarme las cosquillas para "hacerme explotar".   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 24. Me menosprecian personal o profesionalmente.  | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.                      | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de mi vida personal.  | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.  | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio.   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 29. Me chillan o gritan, o elevan la voz para intimidarme.  | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme.   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.  | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada.                           | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.                                | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.                              | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación. | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo.   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo poco razonables.                                       | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 38. Modifican mis responsabilidades o mis cometidos sin comunicármelo.  | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 39. Infravaloran continuamente mi esfuerzo profesional.   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 40. Intentan persistentemente desmoralizarme.   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada.            | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar "pillarme en algún renuncio".     | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.                                   | 1               | 2 | 3 | 0                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

### ANEXO III

Para participar en este estudio es necesario responder a todas las cuestiones incluidas en ambos cuestionarios. A pesar de que puedan parecer algo extensos, son preguntas de fácil y rápida respuesta.

Solamente deberá marcar con una  las casillas correspondiente a las respuestas que usted elija, teniendo como referencia el puesto de trabajo que ocupa en la actualidad.

Por favor, no olvide consignar los datos identificativos, pues son de gran utilidad para el tratamiento estadístico.

Le recordamos que sus respuestas se tratarán confidencialmente y le agradecemos su colaboración.

### **DATOS IDENTIFICATIVOS:**

**Centro directivo/centro de trabajo (Dirección General, Servicio...):**

.....

**Cuerpo/ escala/categoría profesional:**

..... **Grupo:...**

**Antigüedad:**

Menos de 6 meses       6 meses-1 año       más de un año

Si su antigüedad es superior a un año, indique cuántos:.....

**Titulación:**

Graduado escolar/ESO       Bachiller       Diplomado/licenciado

**Situación laboral:**

Funcionario:       Interino:

**Ocupa un cargo directivo o de coordinación:**

SI:       NO:

**Sexo:**

Varón:       Mujer: