

Segunda Parte

X. OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN

En la parte teórica hemos analizado, en primer lugar, el sector hortofrutícola en la Región de Murcia, un sector estratégico para la economía y el desarrollo de esta región, señalando sus características más representativas, las peculiaridades sobre el empleo (modalidades de contratación y sistema asistencial), las distintas actividades y ocupaciones, y los problemas de salud laboral asociados a este sector; en segundo lugar, hemos conceptualizado y clasificado los factores de riesgo de naturaleza psicosocial en el trabajo dentro del marco de la prevención de riesgos laborales y su situación actual en nuestro país; y por último, nos hemos centrado en el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*), abordando aspectos relativos al concepto, antecedentes, consecuencias, explicación y medidas de intervención.

1. Objetivos generales

La idea que está en el origen de esta investigación es estudiar en qué modo el *mobbing* se relaciona con los factores psicosociales de riesgo, y cómo ambos afectan a la salud de los trabajadores.

Partiendo de aquí, proponemos cuatro objetivos generales:

1. Análisis de la incidencia, de los factores y de la procedencia del *mobbing*.
2. Análisis de la relación del *mobbing* con los factores psicosociales de riesgo.

3. Análisis de los efectos del *mobbing* y los factores psicosociales de riesgo en la salud de los trabajadores.
4. Búsqueda de los factores psicosociales que permiten predecir el *mobbing*.

2. Objetivos específicos

2.1. Respecto del primer objetivo: Análisis de la incidencia, de los factores y de la procedencia del *mobbing*.

En España los datos sobre incidencia en la población en general, aunque con las salvedades realizadas sobre las medidas, entorno organizativo y sectores de actividad, podríamos cifrarla en una horquilla que iría entre el 5% (según los datos facilitados para nuestro país en la III Encuesta de Condiciones de Trabajo, Paoli y Merllió, 2001) y el 16% (Piñuel, 2001). Sin embargo, ante un sector como el hortofrutícola caracterizado por una cierta discriminación laboral por razones de contratación (con la figuras de fijos discontinuos y eventuales) y de cobertura asistencial (Régimen Especial Agrario), por una alta rotación de personal (como un puesto de trabajo de "paso"), por una estructura organizativa altamente jerarquizada, por una cultura donde dominan los valores típicamente "masculinos", y por ser el sector donde mayor relevancia tienen fenómenos como la "violencia verbal" (ver en Fundación de la Comunidad Valenciana para la Prevención de Riesgos Laborales, 2004), esperamos que supere el 16% de incidencia.

Por otra parte, en este sector los trabajadores empleados son fundamentalmente mujeres y con la presencia de un gran

número de trabajadores inmigrantes, sobre todo varones. Lo que nos llevará a considerar las variables de género y nacionalidad de procedencia como objeto de un análisis más detallado al ser considerados como dos colectivos de riesgo (Di Martino *et al.*, 2003).

Respecto a la procedencia del *mobbing*, por los datos recogidos de encuestas previas, el acoso desde de los superiores es más frecuente que el acoso procedente de los compañeros (Piñuel y Oñate, 2002). Si esto es así, podemos esperar que las conductas de acoso se centren sobre todo en las relacionadas con el trabajo y la competencia profesional (Einarsen y Raknes, 1997). Con todo, planteamos las siguientes hipótesis para nuestro estudio:

H1. La tasa de incidencia será superior al 16%.

H2. Las conductas de hostigamiento más frecuentes estarán centradas en el trabajo (crítica al trabajo, al esfuerzo, etc.).

H3. Habrá diferencias en cuanto a factores de *mobbing* según género y lugar de procedencia de los trabajadores.

H4. El *mobbing* procederá principalmente de los superiores.

2.2. Acerca del segundo objetivo: Análisis de la relación del *mobbing* con otros factores psicosociales de riesgo.

Por los numerosos estudios realizados, y de los que hemos dado cuenta en el apartado de antecedentes del *mobbing*, tanto los aspectos organizativos como los relacionados con la tarea/trabajo, están asociados a este fenómeno. Por lo que cabe esperar:

H5. Habrá una asociación positiva entre el *mobbing* y los factores de riesgo de naturaleza psicosocial estudiados (Carga Mental, Autonomía Temporal, Contenido del Trabajo, Definición de Rol, Interés por el Trabajador y Relaciones Personales).

2.3. En cuanto al tercer objetivo de la investigación: Análisis de los efectos del *mobbing* y los factores psicosociales en los trabajadores.

H6. El *mobbing* y los factores psicosociales se asociarán con los efectos psicológicos estudiados.

2.4. Sobre el cuarto objetivo de la investigación: Los factores psicosociales como predictores del *mobbing*.

La evidencia empírica ha mostrado que el *mobbing* se relaciona con diferentes características del ambiente de trabajo, incluyendo un clima laboral negativo, el conflicto y la ambigüedad de rol, la sobrecarga de trabajo, la presión sobre el

tiempo de realización de las tareas, los altos niveles de tensión, la reestructuración organizativa, los cambios de dirección y ciertos estilos de liderazgo (Barón y Neuman, 1996; Björkqvist *et al.*, 1994; Einarsen *et al.*, 1994; Hoel y Cooper, 2000; Zapf, 1999; Agervold y Mikkelsen, 2004).

Los problemas de la organización o las condiciones de trabajo no pueden “acosar” a un empleado, pues estas conductas de acoso sólo son posibles entre seres humanos. Sin embargo, en un sentido estadístico, sí es posible hablar de la organización como causa del *mobbing* (Zapf, 1999a). Ciertas condiciones de trabajo pueden ser predictores del *mobbing*, porque propicien un ambiente de trabajo negativo con numerosos conflictos, que en muchos de los casos lleguen a escalar hasta niveles donde sean irresolubles, o bien porque ciertas condiciones de trabajo propicien el uso de la violencia psicológica, para amedrentar a trabajadores “difíciles” o “díscolos”, para conseguir resultados de productividad, o para demostrar el poder dentro de la organización. En este sentido, planteamos la siguiente hipótesis.

H7. Los factores psicosociales (Carga Mental, Autonomía Temporal, Contenido del Trabajo, Definición de Rol, Interés por el Trabajador y Relaciones Personales) permitirán predecir el *mobbing*.

Para contestar a estas cuestiones se diseñaron dos estudios, uno cuantitativo y otro cualitativo, que pasamos a describir seguidamente.

XI. MÉTODO

1. Sujetos

Los sujetos de nuestro estudio pertenecen a una Organización de Productores de Frutas y Hortalizas (OPFH) ubicada en la Región de Murcia en la comarca del "Campo de Cartagena". Como es propio de este tipo de industrias, integra la zona de producción (campo) y de manipulación y comercialización de productos (almacén).

El número de personas que participaron fue de 406, el total de trabajadores de la empresa en los días de la evaluación. Ninguna persona se negó a participar, aunque se descartaron 10 cuestionarios por estar incompletos o mal cumplimentados.

1.1. Estudio cuantitativo

Los datos sociodemográficos incluidos en el cuestionario fueron: género, puesto, edad, contrato, estado civil, antigüedad en la empresa, nivel de estudios realizados y nacionalidad de procedencia.

En cuanto al género, 61 eran varones (15,4%), 331 mujeres (83,6%), y 4 (1%) no incluyeron este dato. Sobre el estado civil, 213 personas estaban solteras (53,8%), 147 (37,1%) casadas, 25 (6,1%) separadas o viudas, y 11 (2,8%) no contestaron este apartado. La edad media de la muestra fue de 28,68 años (dt. 6,35; rango de 18 a 58 años) y la antigüedad media en la empresa de 27.14 meses (dt. 29,06, rango de 1 a 236 meses).

Según el nivel de estudios, 156 personas tenían “estudios primarios” (39,4%), 112 habían alcanzado el título de “Graduado Escolar” (28,3%), 84 estudios de “Formación Profesional” de primero o segundo grado, o de “Bachiller Superior” (21,2%), 31 (7,8%) estudios superiores, de “Diplomado” o “Licenciado”; y 13 (3,3%) no incluyeron este dato.

En cuanto al tipo de contratación en la empresa tenemos una situación típica de este sector: 181 trabajadores (45,7%) con contrato eventual y 168 (42,4%) como fijos discontinuos, y sólo 23 (5,8%) con contrato fijo. Las personas que no incluyeron este dato fueron 24 (6,1%).

Atendiendo a la procedencia de los trabajadores, la mayoría son españoles, 302 personas (76,3%), seguido por sudamericanos, especialmente de Ecuador, 45 (11,4%), marroquíes, 26 (6,6%), y 11 (2,8%) que procedían de países del Este, subsaharianos o centro europeos. Las personas que no incluyeron este dato fueron 12 (3%).

En relación al puesto de trabajo que ocupan, 342 personas estaban en puestos de base (86,36%) (empaquetadoras, peones, envasadoras, limpieza, carretilleros, etc.) y 31 en puestos de supervisión, técnico o administrativo (7,82%). No contestaron a esta pregunta 23 personas (5,8%).

En resumen (ver tabla 1), la muestra podría describirse como mayoritariamente femenina, soltera y con un bajo nivel de estudios; con una gran número de trabajadores inmigrantes, sobre todo de origen sudamericano, con un sistema de

contratación eventual o fija discontinua y de cobertura asistencial en el Régimen Especial Agrario (REA). Todo ello, refleja con bastante acierto la población ocupada en este sector agrícola en las labores de almacén (ver informe del CES, 2003).

Tabla 1. Descripción de la muestra. Estudio cuantitativo.

| Muestra | Datos | | | |
|----------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|-------------|
| Género | Hombre | | Mujer | |
| | 61 (15,4%) | | 331 (83,6%) | |
| Estado Civil | Soltero | Casado | Otros | |
| | 213 (53,8%) | 147 (45,2%) | 25 (6,4%) | |
| Estudios | PRIMARIA | EGB | BUP | SUPERIORES. |
| | 156 (39,4%) | 112 (28,3%) | 85 (21,2%) | 31 (7,8%) |
| Nacionalidad | Español | Sudamericano | Marroquí | Otros |
| | 302 (76,3%) | 45 (11,4%) | 26 (6,8%) | 11 (2,8%) |
| Contrato de trabajo | Eventual | Fijo Discontinuo. | Fijo | |
| | 181 (45,7%) | 168 (42,4%) | 23 (5,8%) | |
| Estatus Profesional | Personal de Base | | Técnicos / supervisores | |
| | 342 (86,36%) | | 31 (7,82%) | |
| | Media | D.T. | Rango | |
| Antigüedad | 27,14 meses | 29,06 | 1-236 | |
| Edad | 28,68 años | 6,35 | 18-58 | |

2.2. Estudio Cualitativo

Tomando en cuenta la población de estudio, se realizó un muestreo incidental, mediante la selección de un conjunto de trabajadores que representara todas las áreas y departamentos de la organización. En cuanto al género, 11 personas eran varones (33,3%) y 22 mujeres (66,6%). La edad media estaba en 27,5 años (d.t. 7,02) y la antigüedad media fue de 53,24 meses (d.t. 37,09). Sobre el estatus organizativo 20 trabajaban como personal de línea (60,6%) y 13 como técnicos o supervisores (39,4%). En la tabla 2 presentamos estos datos.

Tabla 2. Descripción de la muestra: Estudio cualitativo.

| Muestra | Datos | |
|---------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| | Hombre | Mujer |
| Género | 11 (33,3%) | 22(66,6%) |
| Estatus Profesional | Personal de Base 20 (60,6%) | Técnicos / supervisores 13 (39,4%) |
| | Media | D.T. |
| Antigüedad | 53,24 | 37,09 |
| Edad | 27,5 | 7,02 |

2. Procedimiento

Esta investigación se encuadró dentro de la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial de la empresa. En una reunión inicial con el gerente y la responsable de salud laboral se propuso el diseño del estudio que se llevó a cabo en dos fases.

En la primera fase, se aplicó un cuestionario general a todos los trabajadores durante los días 9, 11, 12, 16, 17 y 18 de febrero de 2004, que incluía la evaluación de factores psicosociales, conductas de hostigamiento y problemas psicosomáticos. Se realizó en el horario laboral y en las instalaciones de la empresa. Se dividió a los trabajadores en grupos de 20 personas en las salas de formación. Un técnico de prevención de riesgos laborales externo se encargó de dar las instrucciones oportunas para cumplimentar los cuestionarios seleccionados, aseguraba el anonimato de los empleados y aclaraba las dudas necesarias para su realización. Con el fin de guardar al máximo la confidencialidad y el anonimato de los encuestados se evitó en todo momento que el personal directivo o técnico de la empresa estuviera presente en esta fase. En algunos casos, por los problemas culturales, de formación o del conocimiento preciso de nuestro idioma se leyeron las preguntas del cuestionario a quien lo solicitó. La duración media de cada sesión fue de 60 minutos.

En la segunda fase, una vez recogidos todos los cuestionarios, se realizaron un total de 35 entrevistas con personal de la empresa, los días 23 y 24 de febrero y, 2 y 3 de marzo de 2004. Estas entrevistas semiestructuradas tuvieron lugar en despachos individuales que nos permitía asegurar

también en todo momento la confidencialidad de la información suministrada por los empleados. La duración media de cada entrevista fue de 45 minutos.

3. Instrumentos de medida

Como hemos señalado anteriormente la investigación se realizó en dos fases, en la primera utilizamos un cuestionario, y en la segunda una entrevista personal.

3.1. Cuestionario

El cuestionario final estuvo formado por los siguientes instrumentos:

3.1.1. Evaluación de Factores Psicosociales (Martín y Bilbao, 1997)

Se utilizó el cuestionario recomendado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en adelante INSHT, para la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial. Éste consta de 75 preguntas que evalúan los factores psicosociales que se incluyen a continuación.

a) Carga Mental (CM)

Por carga mental, como ya hemos indicado, se refiere al esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en la realización de su actividad laboral. Este factor valora dicho aspecto mediante los siguientes elementos:

Las *presiones de tiempo*, contempladas a partir de indicadores del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y la rapidez que exige el trabajo. Incluye preguntas referidas a los siguientes aspectos: tiempo asignado a la tarea (pregunta 3), recuperación de retrasos (p4) y tiempo de trabajo con rapidez (p5)

El *esfuerzo de atención*. Por una parte, mide la intensidad o el esfuerzo de concentración para recibir las informaciones que exige una tarea y la elaboración de las respuestas adecuadas y, por otra parte, la constancia con que debe ser sostenido este esfuerzo. El esfuerzo de atención puede incrementarse en función de la frecuencia de aparición de posibles incidentes y las consecuencias que pudieran ocasionarse por una equivocación del trabajador. Este aspecto es evaluado considerando la intensidad de la atención y el tiempo que debe mantenerse y aspectos que la incrementan como la frecuencia y las consecuencias de los errores. Incluye: el tiempo de atención (p1), intensidad de la atención (p2), frecuencia de errores (p6), consecuencia de éstos (p7)

La *fatiga percibida*, indicador de la sobrecarga por exigencia de la tarea, consta de un sólo ítem: nivel de agotamiento al acabar la jornada (p8).

El *número de informaciones* que se precisan para realizar las tareas y el *nivel de complejidad* de las mismas son dos indicadores a considerar para determinar la sobrecarga. Así, se mide la cantidad de información manejada y la complejidad de esa información. Las preguntas a las que hace referencia son: para realizar tu actividad laboral qué cantidad de información

manejas (órdenes de trabajo, señales de la máquina, datos, etc.) (p9) y cómo es la información que utilizas para realizar tu trabajo (p10).

La *percepción subjetiva de dificultad* que para el empleado tiene su actividad laboral. Es evaluado por la pregunta: el trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil? (p11).

b) Autonomía temporal (AT)

Este factor se refiere a la discreción concedida a un empleado sobre la gestión de su tiempo y descanso. Se pregunta sobre la elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad que tiene para alterarlos si lo desea, así como su capacidad para distribuir los descansos. Está formulado por las preguntas comprendidas entre la 12 y la 15, ambas incluidas: posibilidad de abandono momentáneo del trabajo (p12), distribución de pausas (p13), determinación del propio ritmo (p14) y variación del ritmo (p15).

c) Contenido del trabajo (CT)

Con este término se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña una persona activan una cierta variedad de capacidades humanas, responden a una serie de necesidades y expectativas y permiten su desarrollo psicológico. Lo valoran las preguntas comprendidas entre la 16 y la 34, ambas incluidas. Los ítems que incluye son: capacidades utilizadas (p16 a p25), repetitividad (p26), importancia del trabajo (p27), variedad del trabajo (p28),

trabajo rutinario (p29), motivación por el trabajo (p30) e importancia del trabajo para otros (p31 a p34)

d) Supervisión/Participación (SP)

La supervisión/participación define cómo se distribuye el poder de decisión entre el empleado y la dirección en aspectos relacionados con el desempeño de su actividad laboral. Este factor se evalúa a partir de la valoración que el empleado otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo de su actividad. También, incluye la valoración que el trabajador realiza de distintos medios de participación. Se evalúa mediante las preguntas comprendidas entre la 35 y la 51, ambas incluidas. La denominación de dichos subfactores y la distribución de las preguntas por cada subfactor es la siguiente: supervisión (p35 a p40), medios de participación (p41 a p45) y grado de participación (p46 a p51).

e) Definición de rol (DR)

Considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada empleado y es evaluado a partir de dos aspectos fundamentales: la ambigüedad y el conflicto de rol. La ambigüedad de rol se produce cuando se le ofrece al empleado una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional. Y, la conflictividad de rol cuando existen demandas laborales no compatibles o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre las demandas de la organización y los valores y creencias del trabajador, entre

obligaciones de distintos supervisores y entre tareas por ser numerosas o difíciles. Estos dos sub-factores se miden mediante la siguiente distribución de preguntas: ambigüedad de rol (p52 a p58) y conflictividad de rol (p59 a p62).

f) Interés por el trabajador (IT)

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando la estabilidad en el empleo, considerando la evolución de la carrera profesional, y facilitando información y formación necesaria. Este factor está medido por las preguntas comprendidas entre la 63 y la 69, ambas incluidas. La denominación de dichos sub-factores y la distribución de las preguntas es la siguiente: promoción (p63), formación (p64), medios de información (p65 a p68) y estabilidad en el empleo (p69).

g) Relaciones personales (RP)

Mide la calidad de las relaciones personales de los empleados y es evaluado a través de tres elementos: hasta qué punto es posible la comunicación con otros compañeros, la calidad de las relaciones que tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y las relaciones que se producen generalmente en su grupo de trabajo. Estos tres aspectos están medidos en los siguientes items: posibilidad de comunicarse (p70), calidad de las relaciones (p71 a p74) y relaciones de grupo (p75).

Para la evaluación de los siete factores psicosociales expuestos se obtiene una puntuación, cuya valoración final de cada factor oscila entre unas puntuaciones de 0 y 10 puntos. En esta escala se distinguen tres tramos que indican distintas situaciones de riesgo:

- a) Situación satisfactoria (desde 0 a 3 puntos). Se descarta la posibilidad de riesgo.
- b) Situación intermedia (desde 4 a 6 puntos). Las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es una situación que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar, en el futuro, fuentes de problemas.
- c) Situación nociva (desde 7 a 10 puntos). Los factores cuya puntuación está comprendida en este tramo requieren una intervención en el plazo más breve posible. Es previsible que en situaciones de este tipo exista entre los trabajadores una gran insatisfacción laboral, o una tendencia al incremento del absentismo o que aparezca sintomatología asociada al estrés.

Acercas de las propiedades psicométricas iniciales del cuestionario, los autores (Martín y Bilbao, 1997) concluyen que tiene una adecuada fiabilidad y validez. La fiabilidad fue medida por el procedimiento test-retest, comprende desde el 0,78 para el factor Contenido del Trabajo al 0,56 de los factores Interés por el Trabajador y Relaciones Personales. En cuanto a la validez de criterio, se analizó utilizando la Escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979), que mide tanto la satisfacción

general, como la satisfacción intrínseca y extrínseca, el Test de Salud Total (T.S.T.) de Langner-Amiel (1962), en la versión española de Farrer, Minaya, Niño y Ruiz (1997).

3.1.2. Evaluación del *mobbing*

Se ha utilizado la escala NAQ-RE, versión española adaptada del NAQ (Einarsen *et al.*, 1999), realizada por Sáez, García y Llor (2003). Mediante esta escala se pide a los sujetos que respondan con qué frecuencia en los últimos seis meses se producen cada uno de los 24 actos negativos en su trabajo que se les presenta, con cinco anclajes de respuesta (nunca, alguna vez, mensualmente, semanalmente y diariamente). Adicionalmente, se propone la inclusión de seis cuestiones relacionadas con estos 24 actos negativos, con cuatro anclajes de respuesta (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo). Estas preguntas hacían referencia a la eficacia en el trabajo, la procedencia del acoso o en qué modo eran una fuente de tensión y malestar.

En el cuestionario NAQ-RE, todos los términos se redactaron sin hacer referencia al acoso, lo que en opinión de los autores supone una ventaja porque los participantes responden primero a las conductas hostiles, antes de ser identificado el acoso, lo que no les obliga a *priori* a etiquetarse como víctimas. Esto permite obtener una medida más objetiva del *mobbing*, sin los problemas de infravaloración que tiene el uso del autoetiquetado o cuando se introduce el término acoso en los ítems.

Las 24 preguntas que incluye el NAQ-RE y las seis adicionales pueden observarse en la tabla 3.

Tabla 3. El cuestionario NAQ-RE (Sáez et. al., 2003).

1. Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo
 2. Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea
 3. Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículos o insultantes
 4. Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación
 5. Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales
 6. Percibe cotilleos o rumores sobre usted
 7. Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo
 8. Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada
 9. Se le insulta verbalmente.
 10. Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea
 11. Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo
 12. Recibe amenazas o abusos físicos.
 13. Se le recuerda persistentemente sus errores.
 14. Percibe hostilidad hacia usted
 15. Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones
 16. Se infravalora el resultado de su trabajo
 17. Se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo
 18. Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta
 19. Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas
 20. Se siente objeto de bromas de mal gusto
 21. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer
 22. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en su edad
 23. Se siente explotado en su trabajo
 24. Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado.
- Preguntas adicionales:**
25. Son una fuente importante de tensión en su trabajo
 26. Esta tensión procede de mis compañeros
 27. Está tensión procede de mis superiores
 28. Reducen su eficacia en su trabajo
 29. Son un grave problema en su lugar de trabajo
 30. Reducen su motivación por hacer las cosas bien

Las propiedades psicométricas de la escala fueron ya reseñadas en el apartado que trataba sobre la medida del *mobbing*. Para la valoración del *mobbing*, García *et al.* (2004) proponen la siguiente baremación con la suma de las puntuaciones de los 24 ítems de la escala (ver tabla 4).

Tabla 4. Baremación del NAQ-RE García *et al.* (2004).

| Nivel de riesgo | Puntuación Total NAQ-RE |
|-----------------|-------------------------|
| No riesgo | < 29 |
| Riesgo Bajo | 29-32 |
| Riesgo Medio | 33-36 |
| Riesgo Alto | 37-41 |
| Riesgo Muy Alto | > 42 |

3.1.3. Evaluación de los problemas psicosomáticos

Los problemas psicosomáticos asociados al estrés fueron medidos a través del cuestionario CPP, adaptación española del cuestionario de Hock (1988) realizada por García, Castellón, Albadalejo y García (1993). Este cuestionario pide a los sujetos que respondan en qué modo, durante los últimos tres meses han sufrido alguno de los síntomas descritos en los 12 ítems y con cinco posibilidades de respuesta en términos de frecuencia (nunca, casi nunca, pocas veces, algunas veces, con relativa frecuencia, con mucha frecuencia).

Los 12 ítems que componen la escala se presentan en la tabla 5.

Tabla 5. Cuestionario de Problemas Psicosomáticos CPP (Hock, 1988, adaptado por García et al., 1993).

1. Imposibilidad de conciliar el sueño
2. Jaquecas y dolores de cabeza
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento
5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual
6. Disminución del interés sexual
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo
8. Disminución del apetito
9. Temblores musculares (ej. tics nerviosos, parpadeo,...).
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes cuerpo
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana
12. Tendencias a sudar o palpitaciones

3.1.4. Evaluación del absentismo laboral

Se incluyeron dos preguntas relacionadas con el absentismo:

- ¿Ha estado de baja en los últimos seis meses?
(p76)
- Motivo de la baja (p77)

Se pedía a los sujetos que indicaran el número de bajas que habían tenido en este período y que señalaran el motivo de dichas bajas.

3.2. Entrevista

Para profundizar en el fenómeno del *mobbing* se diseñó una entrevista semi-estructurada teniendo en cuenta elementos importantes no recogidos en el cuestionario descrito, como las relaciones personales en la empresa, la posición de observadores, la creencia de que estas prácticas estaban consentidas por la dirección, el autoetiquetado de víctima de *mobbing* o su intención abandonar la organización.

Las entrevistas fueron realizadas por el propio equipo investigador. Teniendo en cuenta las fases de una entrevista, en la "recepción" se le informaba al empleado sobre el objeto de la misma y se le pedía información de datos sociodemográficos y de puesto de trabajo; en la siguiente fase, "cuerpo de entrevista" se indagaba acerca de los aspectos relacionados con el objeto de la investigación; y en la "despedida" se le informaba del proceso global de la evaluación y contestábamos a sus posibles preguntas.

Los apartados en los que se estructuró la entrevista fueron los siguientes:

- a) Datos sociodemográficos: edad, género y antigüedad
- b) Puesto de trabajo: tareas comunes y esporádicas que realiza.
- c) Explicación acerca del fenómeno del *mobbing*.
- d) Relaciones personales: descripción de sus relaciones con compañeros y jefes.
- e) Observadores: si conocían de la existencia de este fenómeno en otros compañeros.

- f) Víctima: en qué modo se consideraban víctimas de acoso psicológico.
- g) Procedencia: quiénes son los responsables de "hacer la vida imposible" a la gente.
- h) Papel de la dirección de la empresa: en qué modo la empresa es concedora de estos hechos.
- i) Tipo de conductas hostiles: qué conductas son las que se practican cuando se quiere "hacer la vida imposible" a alguien.
- j) Futuro: intención abandonar la empresa, si es recomendable esta organización para conocidos, amigos o familiares.

El tratamiento estadístico de los datos obtenidos se ha realizado con la ayuda del paquete de análisis estadístico para ciencias sociales SPSS 11.5. Mediante este programa se han realizado los análisis descriptivos (frecuencias, correlaciones etc.) y análisis inferenciales (ANOVAS, análisis de tablas de contingencia, pruebas T de diferencias de medias y análisis de correlaciones canónicas).

III. PROCEDIMIENTO

Se pidió por parte de la empresa una evaluación de los factores psicosociales con el fin de completar su mapa de riesgos laborales. En una reunión inicial con el gerente de la empresa y del responsable de salud laboral se consideró importante realizarla a toda la población puesto que era la primera aproximación que hacían a este tipo de riesgos laborales, y la necesidad de incluir una medición, además de los factores de origen psicosocial, de conductas de hostigamiento, y los posibles efectos sobre la salud de los trabajadores. Adicionalmente, también diseñamos una serie de entrevistas al objeto de recoger información cualitativa sobre lo que estábamos evaluando. En concreto la evaluación se llevó a cabo en dos fases:

Primera Fase: se aplicó un cuestionario general a todo el personal de la empresa presente en los días de evaluación. Esta encuesta incluía la evaluación de factores psicosociales, conductas de hostigamiento y problemas psicosomáticos. Se realizó en el tiempo de trabajo y en las instalaciones de la empresa; durante los 6 días que utilizamos para la evaluación (Febrero de 2004) se dividió a los trabajadores en grupos de 20 personas en las salas de formación que la propia empresa dispone. Un técnico de prevención de riesgos laborales externo a la empresa daba las instrucciones oportunas para completar los cuestionarios seleccionados, aseguraba el anonimato de los trabajadores, y aclaraba las dudas necesarias para su cumplimentación. Con el fin de asegurar al máximo el anonimato, no sólo con el formato del cuestionario, se evitó en todo momento que personal directivo o técnico de la empresa estuviera presente en esta fase. En algunos casos, por los

problemas culturales, de formación o del conocimiento preciso de nuestro idioma se tuvo que leer el cuestionario a quien lo solicitó. La duración media de cada sesión fue de 60 minutos.

Segunda Fase: una vez recogidos todos los cuestionarios, se realizaron un total de 35 entrevistas con personal de la empresa. Estas entrevistas se llevaron a cabo por las personas que participaron en esta investigación, y se centró casi exclusivamente en el fenómeno del *mobbing*. Para ello se seleccionaron al azar a un conjunto de trabajadores de todas las secciones, departamentos y estatus de la organización. Adicionalmente se incluyó alguna persona que era señalada como posible "acosador" por los otros trabajadores y dos personas que quisieron especialmente hablar con nosotros por considerarse víctimas de *mobbing*. Estas entrevistas se realizaron en las instalaciones de la empresa y en despachos individuales que nos permitía asegurar también en todo momento la confidencialidad de la sesión. La duración media de cada entrevista fue de 45 minutos, y se realizaron durante 4 días (entre febrero y marzo de 2004).

XII. RESULTADOS

Para mostrar los resultados seguiremos el mismo orden que los objetivos generales que hemos planteado, aunque previamente analizaremos las propiedades psicométricas de los instrumentos que componían el cuestionario general.

1. Análisis psicométrico de los instrumentos utilizados

En la primera fase de la investigación se utilizaron tres cuestionarios estandarizados: el método de factores psicosociales del INSHT (Martín y Bilbao, 1997), el cuestionario de *mobbing* NAQ-RE (Einarsen *et al.*, 1999) en su versión española realizada por Sáez *et al.* (2003), y el cuestionario de problemas psicosomáticos CPP (Hock, 1988), en la adaptación española de García *et al.* (1993).

Para este apartado hemos realizado un análisis de la consistencia interna de los tres cuestionarios, y de la estructura factorial del NAQ-RE y del CPP.

Los resultados del análisis de la consistencia interna se realizaron con el coeficiente α de Cronbach y podemos observarlos en la tabla 6.

Tabla 6. Consistencia interna de las escalas utilizadas.

| Escala | Número de ítems | Alfa de Cronbach | |
|-----------------------------|-----------------|------------------|------------------|
| CPP | 12 | .833 | |
| NAQ-RE | 24 | .895 | |
| F. Psicosociales | 75 | .849 | |
| Carga Mental | 11 | .526 | .71 ^a |
| Autonomía Temporal | 4 | .482 | .59 ^a |
| Contenido del trabajo | 19 | .746 | .78 ^a |
| Supervisión / participación | 17 | .760 | .68 ^a |
| Definición de rol | 11 | .814 | .67 ^a |
| Interés por el trabajador | 7 | .604 | .56 ^a |
| Relaciones personales | 6 | .562 | .56 ^a |

^a Valor obtenido en la Escala original, procedimiento test-retest

En general, consideramos que la consistencia interna de los distintos instrumentos es satisfactoria, aun con las excepciones de las subescalas de Autonomía Temporal y Carga Mental que obtienen puntuaciones por debajo de las esperadas de acuerdo con la información técnica que aparece en el manual de evaluación de factores psicosociales del INSHT.

Para la escala NAQ-RE realizamos un análisis de componentes principales con rotación varimax al objeto de definir la estructura subyacente a los 24 ítems que contiene la escala.

La matriz factorial rotada muestra cinco factores principales que explican el 54% de la varianza total. La asignación de cada ítem al factor principal se presenta en la tabla 7, donde podemos observar que todos ellos saturan por encima de .30.

Tabla 7. Matriz de componentes rotados (a). Escala NAQ-RE.

| | Componente | | | | |
|------|------------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| MO1 | ,298 | ,420 | ,274 | ,050 | ,056 |
| MO2 | ,254 | -,036 | ,307 | -,129 | ,271 |
| MO3 | ,715 | ,217 | ,161 | ,215 | ,095 |
| MO4 | ,158 | ,221 | -,015 | ,717 | ,254 |
| MO5 | ,100 | ,295 | -,126 | ,668 | ,125 |
| MO6 | ,744 | ,227 | ,077 | ,054 | -,014 |
| MO7 | ,331 | -,086 | ,299 | ,619 | -,228 |
| MO8 | ,836 | ,030 | ,085 | ,223 | ,024 |
| MO9 | ,658 | ,142 | ,177 | ,105 | ,191 |
| MO10 | ,101 | ,007 | ,386 | ,005 | ,470 |
| MO11 | ,629 | ,157 | ,021 | -,059 | ,254 |
| MO12 | ,598 | ,224 | ,131 | ,077 | ,164 |
| MO13 | ,615 | ,482 | ,011 | ,144 | ,216 |
| MO14 | ,555 | ,282 | ,187 | ,315 | -,019 |
| MO15 | ,228 | ,443 | ,314 | ,221 | ,105 |
| MO16 | ,173 | ,831 | ,113 | ,111 | ,086 |
| MO17 | ,141 | ,845 | ,055 | ,159 | ,111 |
| MO18 | ,272 | ,699 | ,209 | ,084 | -,163 |
| MO19 | ,074 | ,134 | ,709 | -,041 | -,131 |
| MO20 | ,395 | ,047 | ,438 | ,300 | ,049 |
| MO21 | ,063 | ,127 | ,507 | ,094 | ,075 |
| MO22 | ,083 | ,138 | ,652 | -,053 | ,231 |
| MO23 | ,271 | ,506 | -,003 | ,058 | ,519 |
| MO24 | ,183 | ,061 | ,057 | ,223 | ,709 |

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a La rotación ha convergido en 10 iteraciones.

El primer factor explica un total del 30,98% de la varianza y en él saturan los ítems relacionados con ataques de tipo personal, no relacionados con el trabajo, razón por la que lo denominamos "acoso personal" y está compuesto por los siguientes ítems:

FACTOR I

- Mo 3. Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículos o insultantes
- Mo 6. Percibe cotilleos y rumores sobre usted
- Mo 8. Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada
- Mo 9. Se le insulta verbalmente
- Mo 11. Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo
- Mo 12. Recibe amenazas o abusos físicos
- Mo 13. Se le recuerda persistentemente sus errores
- Mo 14. Percibe hostilidad hacia usted

El segundo factor se relaciona con los ataques hacia la forma de realizar el trabajo, la infravaloración de sus resultados y esfuerzos, no ser tenido en cuenta y ocultar información relevante para realizar su actividad laboral. Lo hemos llamado "*acoso centrado en el rendimiento del trabajo*" (explica un 7,19% de la varianza total). Los ítems que saturan en éste son:

FACTOR II

- Mo 1. Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo
- Mo 15. Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones
- Mo 16. Se infravalora el resultado de su trabajo
- Mo 17. Se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo
- Mo 18. Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta

En cuanto al tercer factor, 6,48% de la varianza explicada, está compuesto por aquellos ítems que suponen una hostilidad por ser hombre o mujer, o por la edad, insinuaciones sexuales, ser objeto de bromas de mal gusto o recibir llamadas ofensivas.

Lo hemos denominado "*acoso por razones de edad y género*" y está compuesto por los siguientes ítems:

FACTOR III

- Mo 2. Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea
- Mo 19. Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas
- Mo 20. Se siente objeto de bromas de mal gusto
- Mo 21. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer
- Mo 22. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en su edad

Acerca del cuarto factor, explica un 5,11% de la varianza, se centra en acciones organizativas realizadas para menoscabar el trabajo y la responsabilidad del trabajador, asignándole tareas por debajo de su competencia, privándole de responsabilidad o la exclusión de actividades sociales. Lo hemos etiquetado como "*acoso organizativo*" y lo componen los siguientes ítems:

FACTOR IV

- Mo 4. Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación
- Mo 5. Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales
- Mo 7. Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo

Por último, el quinto factor, que explica el 4,76% de la varianza, está compuesto por tres ítems referidos a ser explotado en el trabajo, las reacciones molestas de los compañeros ante el rendimiento en el trabajo y atenciones en

razón de su sexo. No hemos encontrado un nexo común entre estos tres ítems por lo que hemos decidido llamarlo: “*otras formas de acoso*”.

FACTOR V

Mo 10. Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea

Mo 23. Se siente explotado en su trabajo

Mo 24. Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado

En una primera investigación realizada por García, Llor y Sáez (2003) con el NAQ de Einarsen y Raknes (1997) identificaron una estructura empírica de siete factores que explicaban un total del 58% de la varianza. Posteriormente, García *et al.* (2004), con una muestra de 491 sujetos procedentes del sector sanitario (63,7%) y del sector educativo (36,3%), mostraron una estructura de cuatro factores, que explicaba el 56,10% de la varianza total.

Si recogemos los resultados de esta última investigación, el factor al que hemos denominado “acoso personal” comprendería cinco de los nueve ítems que se identifican en ese trabajo como factor I (ítems 3, 6, 8, 3 y 14). El “acoso relacionado con el trabajo” estaría compuesto por los tres ítems que mayor saturación tienen en el factor II (16, 17 y 18) y al que denominan de manera similar “conductas hostiles relacionadas con el desempeño del trabajo”. El “acoso por razones de edad y género” lo componen los mismos ítems que el factor III de aquella investigación (2, 10, 19, 20, 21, 22). El “acoso organizativo” queda representado en el factor II (4 y 5) y en el

factor I (7). Y, el denominado "otras formas de acoso" en los factores I (24), II (23) y III (10). Con estos datos, creemos que la estructura empírica reflejada en nuestra investigación tiene grandes similitudes con las presentadas en el trabajo de García *et al.* (2004), sobre todo en los tres primeros factores, y que las diferencias pueden ser debidas al tipo de sectores tan dispares con los que estamos trabajando.

En resumen, para posteriores análisis trabajaremos con los cinco factores extraídos, que de acuerdo con la heterogeneidad del concepto de *mobbing*, debe ser entendido como un fenómeno que abarca distintas formas de expresión.

Por otra parte, utilizamos el análisis de componentes principales, con rotación varimax a los datos del cuestionario de factores psicosociales.

La primera sub-escala del cuestionario, "Carga Mental", está compuesta por 11 ítems, y realizado el análisis factorial extraemos cuatro factores principales que explican un total del 59,26% de la varianza. Los ítems que saturan en cada uno de ellos los mostramos en la tabla 8.

Tabla 8. Carga Mental: Matriz de componentes rotados (a).

| | Componente | | | |
|-----|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| F1 | -,082 | -,128 | -,145 | ,752 |
| F2 | -,025 | ,141 | ,367 | ,563 |
| F3 | ,532 | ,423 | -,059 | -,116 |
| F4 | ,849 | -,108 | ,008 | -,011 |
| F5 | ,150 | ,075 | ,005 | ,656 |
| F6 | ,588 | ,320 | ,048 | ,229 |
| F7 | ,468 | ,164 | ,398 | ,026 |
| F8 | ,193 | ,647 | -,015 | ,246 |
| F9 | -,072 | -,117 | ,785 | ,002 |
| F10 | ,133 | ,126 | ,750 | ,000 |
| F11 | ,025 | ,845 | ,104 | -,129 |

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a La rotación ha convergido en 4 iteraciones.

El primer factor explica el 21,42% de la varianza total, y lo forman los ítems: F3 (tiempo asignado a la tarea); F4 (recuperación de retrasos), F6 (frecuencia de errores) y F7 (consecuencia de los errores). El segundo de ellos, con el 13,06% de la varianza está compuesto por los ítems: F3 (tiempo asignado a la tarea), F8 (fatiga nerviosa) y F11 (dificultad de la tarea). El tercero, con el 12,33% de la varianza total explicada lo conforman los ítems: F2 (intensidad de la atención), F9 (cantidad de información) y F10 (complejidad de la atención). Y, el último de ellos, con el 9,09% de la varianza, los ítems: F1 (tiempo de atención), F2 (intensidad de la atención) y F5 (tiempo de trabajo con rapidez).

Con la segunda sub-escala, "Autonomía Temporal", el análisis de componentes principales reduce a un único factor que explicaba el 40% de la varianza global. La matriz de correlaciones la podemos ver en la tabla 9.

Tabla 9. Autonomía Temporal. Matriz de componentes rotados (a)

| | Componente |
|-----|------------|
| | 1 |
| F12 | ,391 |
| F13 | ,691 |
| F14 | ,660 |
| F15 | ,727 |

Método de extracción: Análisis de componentes principales.
a 1 componentes extraídos

En relación con la siguiente sub-escala, "Contenido del Trabajo", con este mismo tipo de análisis, se reduce a seis factores principales que representan el 56,92% de la varianza global. La matriz de componentes rotados se muestra en la tabla 10.

Tabla 10. Contenido del trabajo. Matriz de componentes rotados (a)

| | Componente | | | | | |
|-----|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| F16 | ,656 | ,193 | ,085 | ,049 | ,060 | ,124 |
| F17 | ,666 | ,129 | ,137 | ,002 | -,109 | ,076 |
| F18 | ,721 | -,087 | ,011 | ,191 | -,034 | -,012 |
| F19 | ,720 | -,016 | ,008 | ,062 | ,178 | ,106 |
| F20 | ,737 | ,082 | ,166 | ,017 | ,004 | -,042 |
| F21 | ,146 | ,228 | ,012 | ,060 | ,730 | ,110 |
| F22 | ,347 | ,108 | ,489 | ,057 | ,143 | ,205 |
| F23 | -,115 | -,139 | ,498 | -,037 | ,646 | -,128 |
| F24 | ,061 | ,129 | ,782 | -,007 | -,091 | ,113 |
| F25 | ,185 | -,026 | ,682 | ,095 | ,143 | -,178 |
| F26 | ,173 | ,062 | -,081 | -,090 | ,222 | ,610 |
| F27 | ,147 | ,220 | ,206 | ,734 | -,002 | -,222 |
| F28 | ,160 | ,048 | -,062 | ,710 | ,043 | ,317 |
| F29 | ,024 | ,092 | ,165 | ,285 | -,323 | ,670 |
| F30 | ,175 | ,476 | ,155 | -,247 | -,272 | ,261 |
| F31 | ,192 | ,710 | -,058 | ,104 | -,047 | -,160 |
| F32 | ,019 | ,699 | -,032 | ,234 | ,196 | -,008 |
| F33 | ,049 | ,691 | ,181 | ,072 | ,046 | ,040 |
| F34 | -,036 | ,633 | ,010 | -,048 | ,043 | ,263 |

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a La rotación ha convergido en 10 iteraciones.

El primer factor explica el 19,91% de la varianza total, y lo forman un conjunto de ítems referidos a las capacidades y habilidades que el puesto exige: F16 (aprendizaje nuevo); F17 (adaptación a nuevas situaciones), F18 (organizar y planificar el trabajo), F19 (tener iniciativa) y F20 (transmitir información). El segundo (10,40% de la varianza) está compuesto por ítems referidos a la motivación laboral y a la importancia del trabajo para otros: F30 (qué le atrae de su trabajo); F31 (importancia de tu trabajo para los superiores), F32 (importancia de tu trabajo para tus compañeros), F33 (importancia de tu trabajo para el público o los clientes), F34 (importancia de tu trabajo para tu familia). El tercero (8,78% de la varianza) representa un conjunto de habilidades y capacidades necesarias para realizar el trabajo: F22 (tener memoria), F23 (destreza manual), F24 (capacidad de concentración), y F25 (precisión). El cuarto (6,39% de la varianza) incluye los ítems: F27 (importancia del trabajo), F28 (monotonía en el trabajo). El quinto (5,98% de la varianza) está conformado por los ítems: F21 (capacidad para trabajar con otras personas) y F23 (habilidades manuales). En el último factor (5,46% de la varianza) se agrupan los ítems: F26 (repetitividad) y F29 (variedad de la tarea que realizas).

Los autores proponían originariamente siete factores: capacidades utilizadas (F16 a F25); repetitividad (F26); importancia del trabajo (F27); variedad del trabajo (F28); trabajo rutinario (F29); motivación por el trabajo (F30); e importancia del trabajo para otros (F31 a F34). Para nosotros, el referido a las capacidades utilizadas se subdivide en dos, unas capacidades de carácter más genérico, como aprender nuevas cosas, adaptarse a situaciones novedosas, etc., y otras

más específicas, como utilizar destrezas manuales, memoria o precisión en su actividad laboral. Los indicadores que los autores del cuestionario proponen con un solo ítem se agrupan, en nuestro caso, en el factor IV (F27 y F28) y en el factor VI (F26 y F29), y la motivación por el trabajo (F30) en el factor II de nuestra investigación.

Acerca de la sub-escala de "Supervisión/Participación", el análisis de componentes principales muestra cuatro factores principales que explican un 59,26% de la varianza total. Está compuesto por 17 ítems que saturan según presentamos en la siguiente matriz (tabla 11).

Tabla 11. Supervisión/Participación: Matriz de componentes rotados (a)

| | Componente | | | |
|-----|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| F35 | ,134 | ,748 | -,068 | ,192 |
| F36 | ,084 | ,712 | ,015 | ,201 |
| F37 | ,138 | ,632 | -,044 | ,365 |
| F38 | -,171 | ,343 | ,206 | ,298 |
| F39 | -,066 | ,354 | ,112 | ,739 |
| F40 | ,072 | ,252 | -,069 | ,771 |
| F41 | ,229 | ,396 | ,377 | -,021 |
| F42 | ,014 | ,214 | ,678 | -,161 |
| F43 | ,166 | ,433 | ,583 | -,259 |
| F44 | -,039 | -,239 | ,742 | ,256 |
| F45 | ,147 | -,132 | ,706 | ,131 |
| F46 | ,848 | ,183 | ,072 | -,069 |
| F47 | ,798 | ,070 | ,026 | -,094 |
| F48 | ,845 | ,062 | ,074 | ,026 |
| F49 | ,818 | ,103 | ,007 | ,003 |
| F50 | ,755 | ,098 | ,102 | -,018 |
| F51 | ,743 | -,050 | ,060 | ,121 |

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

El primer factor representa el 26,29% de la varianza total, y lo integran los ítems comprendidos entre el F46 al F51, ambos incluidos, todos referidos a: "en qué medida participas en la

decisión de los siguientes aspectos de tu trabajo". El segundo (15,57% de la varianza) lo conforman los ítems desde el F35 al F39, también bajo el epígrafe "qué te parece el control que la jefatura ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo", más los ítems F41 (cómo valoras la conversación directa con tus superiores) y la F43 (cómo valoras los círculos de calidad). El tercero (11,37% de la varianza) está formado por los ítems desde el F41 al F45, bajo el epígrafe de "cómo valoras el funcionamiento de los medios de que dispones para presentar sugerencias o para participar en las decisiones que te interesan". El cuarto (6,02% de la varianza) está compuesto por los ítems: F39 (control sobre los resultados parciales de tu trabajo) y F40 (control sobre el último trabajo realizado). La propuesta inicial de los autores era de tres factores: supervisión (F35 a F40); medios de participación (F41 a F45); y grado de participación (F46 a F51), que se ajusta adecuadamente a nuestros tres primeros.

En relación a la "Definición de Rol", comprende un total de 11 ítems. El análisis de componentes principales realizado extrae dos elementos principales que representan un total del 52,86% de la varianza. La matriz de componentes rotados puede verse en la tabla 12.

Tabla 12. Definición de Rol: Matriz de componentes rotados (a)

| | Componente | |
|-----|------------|-------|
| | 1 | 2 |
| F52 | ,672 | ,298 |
| F53 | ,688 | ,249 |
| F54 | ,717 | -,086 |
| F55 | ,736 | ,099 |
| F56 | ,610 | ,069 |
| F57 | ,652 | ,373 |
| F58 | ,680 | ,001 |
| F59 | ,206 | ,716 |
| F60 | -,005 | ,780 |
| F61 | ,135 | ,722 |
| F62 | ,081 | ,745 |

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

El primer factor explica el 35,97% de la varianza y está compuesto por los ítems que van desde el F52 al F59, con el epígrafe: "cómo se te informa de los siguientes aspectos de tu trabajo". El segundo, con el 16,89% de la varianza lo conforman el resto de ítems, desde el F59 al F62, con el epígrafe: "en qué medida se dan las siguientes situaciones de tu trabajo". Este elemento sigue la misma estructura que la propuesta por los autores, el primer componente representa la "ambigüedad de rol" y el segundo, el "conflicto de rol".

En cuanto a la sub-escala de "Interés por el Trabajador", después del análisis de componentes principales se reduce a dos factores principales que representan el 47,05% de la varianza. La matriz de componentes rotados presenta las saturaciones que pueden observarse en la tabla 13.

Tabla 13. Interés por el trabajador: Matriz de componentes rotados (a)

| | Componente | |
|-----|------------|-------|
| | 1 | 2 |
| F63 | ,041 | ,720 |
| F64 | ,146 | ,773 |
| F65 | ,648 | ,162 |
| F66 | ,394 | ,339 |
| F67 | ,747 | ,166 |
| F68 | ,784 | -,113 |
| F69 | ,056 | ,471 |

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

El primer factor con el 30,11% de la varianza explicada está conformado por los ítems: F65 (importancia de las charlas informales con jefes), F66 (importancia del tablón de anuncios), F67 (importancia de la información escrita) y F68 (importancia de la comunicación oral). El segundo (16,94% de la varianza) lo componen los ítems: F63 (importancia de la experiencia para promocionar), F64 (formación que se imparte en tu empresa) y F69 (estabilidad en el empleo). Los autores originalmente establecen cuatro factores: promoción (F63), formación (F64); medios de información (F65 a F68) y estabilidad en el empleo (F69). En nuestro caso los indicadores de un solo ítem se agrupan en un único factor (promoción, formación y estabilidad en el empleo), lo cual refleja tres elementos importante que definen el interés que la empresa muestra por los trabajadores, y en cuanto al segundo factor respeta la estructura original denominada "medios de información" (desde F64 a F68).

La última sub-escala del cuestionario es la denominada "Relaciones Personales". El análisis realizado muestra dos factores principales que representan el 56.74% de la varianza

total. Lo componen un total de 6 ítems. La matriz de componentes rotados se presenta en la tabla 14:

Tabla 14. Relaciones Personales: Matriz de componentes rotados (a)

| | Componente | |
|-----|------------|-------|
| | 1 | 2 |
| F70 | ,418 | ,390 |
| F71 | ,780 | ,038 |
| F72 | -,046 | ,707 |
| F73 | ,818 | ,139 |
| F74 | ,756 | -,272 |
| F75 | ,010 | ,795 |

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

El primer factor representa el 33,91% de la varianza e incluían los ítems: F70 (la posibilidad de hablar entre compañeros en el trabajo), F71 (relaciones con jefes), F73 (relaciones con subordinados) y F74 (relaciones con clientes o público). El segundo, con el 22,83% de la varianza explicada, lo conforman los ítems: F72 (relaciones entre compañeros) y F75 (relaciones en el grupo de trabajo). Los autores presentan esta sub-escala en tres factores: calidad de las relaciones (F71 a F74), y dos ítems únicos (F70 y F75). En nuestro caso, del primer componente se incluye el ítem F70 y queda fuera el ítem F72, que se inserta con el F75 en el II factor.

En resumen, analizadas las propiedades psicométricas de los distintos instrumentos de medida utilizados en esta investigación (NAQ-RE, CPP y Factores Psicosociales) y con las salvedades que hemos venido realizando, entendemos que ofrece una fiabilidad y una estructura empírica adecuada al objeto de esta investigación.

2. Análisis de la incidencia, de los factores y de la procedencia del *mobbing*

En primer lugar, nos interesa conocer en qué medida está presente este problema en la muestra estudiada, la magnitud del mismo, sus componentes y de dónde proceden los comportamientos de acoso.

2.1. Sobre la incidencia del *mobbing*

H1. La tasa de incidencia será superior al 16%

El análisis de la incidencia ha sido evaluado siguiendo distintos criterios de medida: número de conductas negativas que son padecidas de forma semanal o diaria en los últimos seis meses, la suma de puntuaciones del cuestionario NAQ-RE y con la baremación propuesta por García *et al.* (2004), y el autoetiquetado.

Para Mikkelsen y Einarsen (2001) como criterio de medida de la incidencia del *mobbing* ha de considerarse una duración de seis meses y una repetitividad de dos o más conductas al menos "una vez por semana". Con este criterio, y como se señala en la tabla 15, el número de trabajadores que podemos considerar que son acosados es de 111 personas, lo que representa un 28% de la muestra. Esta tasa es superior al 16% que planteamos en la hipótesis ($Z = 6.5$; $p < .0001$).

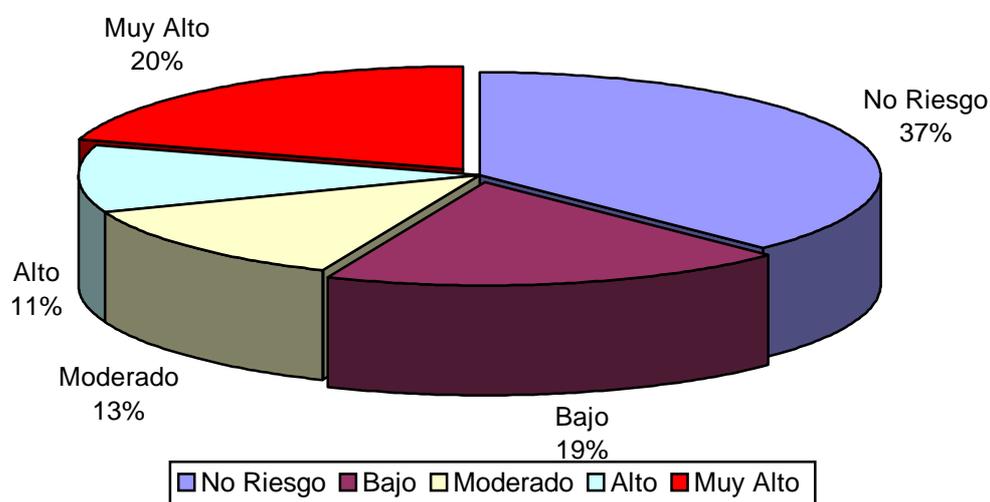
Tabla 15. Frecuencia y porcentaje de *mobbing* en el estudio cuantitativo

| Número de Conductas | Frecuencia (Personas) | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------------|-----------------------|------------|----------------------|
| 0 | 222 | 56,1 | 56,1 |
| 1 | 63 | 15,9 | 72,0 |
| 2 | 27 | 6,8 | 78,8 |
| 3 | 27 | 6,8 | 85,6 |
| 4 | 11 | 2,8 | 88,4 |
| 5 | 10 | 2,5 | 90,9 |
| 6 | 7 | 1,8 | 92,7 |
| 7 | 5 | 1,3 | 93,9 |
| 8 | 7 | 1,8 | 95,7 |
| 9 | 4 | 1,0 | 96,7 |
| 10 | 2 | ,5 | 97,2 |
| 11 | 4 | 1,0 | 98,2 |
| 12 | 2 | ,5 | 98,7 |
| 13 | 1 | ,3 | 99,0 |
| 14 | 1 | ,3 | 99,2 |
| 15 | 1 | ,3 | 99,5 |
| 16 | 1 | ,3 | 99,7 |
| 20 | 1 | ,3 | 100,0 |
| Total | 396 | 100,0 | |

Si utilizamos como criterio la baremación presentada García *et al.* (2004) del NAQ-RE, y clasificamos la muestra de acuerdo al grado de riesgo encontramos cinco categorías: sin riesgo, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto. Como aparece en la tabla 16 el porcentaje de trabajadores que no percibe ningún tipo de conductas hostiles es del 37,4%, por lo que el 64,6% percibe algún grado de riesgo. Sumando las categorías de "alto" y "muy alto" podríamos cifrarlo en un 30,8% (122 trabajadores), y considerando únicamente la categoría de "muy alto", el 20,2% (80 trabajadores).

Tabla 16. Incidencia del *mobbing*: Baremo de la escala NAQ-RE.

| Nivel de Riesgo | Frecuencia | Porcentaje | Media | Desviación Típica |
|-----------------|------------|------------|-------|-------------------|
| No Riesgo | 148 | 37,4 | 25,62 | 1,47 |
| bajo | 75 | 18,9 | 30,43 | 1,12 |
| Moderado | 51 | 12,9 | 34,41 | 1,17 |
| Alto | 42 | 10,6 | 38,76 | 1,30 |
| Muy Alto | 80 | 20,2 | 55,33 | 13,12 |
| Total | 396 | 100,0 | 35,06 | 12,53 |

Niveles de riesgo (%)

Para medir el grado de congruencia de los dos criterios antes mencionados (dos conductas o más con frecuencia al menos semanal, y las categorías de riesgo "alto" y "muy alto") aplicamos el coeficiente Kappa de Cohen. Este coeficiente señala una puntuación que tiene un rango entre 1 (grado de acuerdo perfecto) y 0 (total desacuerdo). En nuestro caso, el coeficiente resultante es de .787 ($T= 15,704$; $p=.000$), por lo que podemos afirmar que el grado de congruencia de ambos

criterios de medida es altamente aceptable. En la tabla 17 presentamos los resultados obtenidos.

Tabla 17. Tabla de contingencia. Comparación de dos evaluaciones de *mobbing*.

| | | Riesgo alto y muy alto | | Total |
|---------|------------|------------------------|---------|-------|
| | | No Víctima | Víctima | |
| Víctima | No Víctima | 262 | 23 | 285 |
| | Víctima | 12 | 99 | 111 |
| Total | | 274 | 122 | 396 |

Medidas simétricas

| | | Valor | Error típ. asint. | T aproximada | Sig. aproximada |
|-------------------|--------------|-------|-------------------|--------------|-----------------|
| Medida de acuerdo | Kappa | ,787 | ,034 | 15,704 | ,000 |

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

El tercer criterio de medida lo hemos seleccionado de las entrevistas, donde una de las preguntas que se realizaba a los trabajadores era si se había sentido víctima de *mobbing* en esta empresa. En concreto, 9 de las 33 personas, consideraban que sí lo habían sufrido, lo que significa que el 27% de la muestra confiesa que en algún momento ha padecido acoso laboral (ver tabla 18).

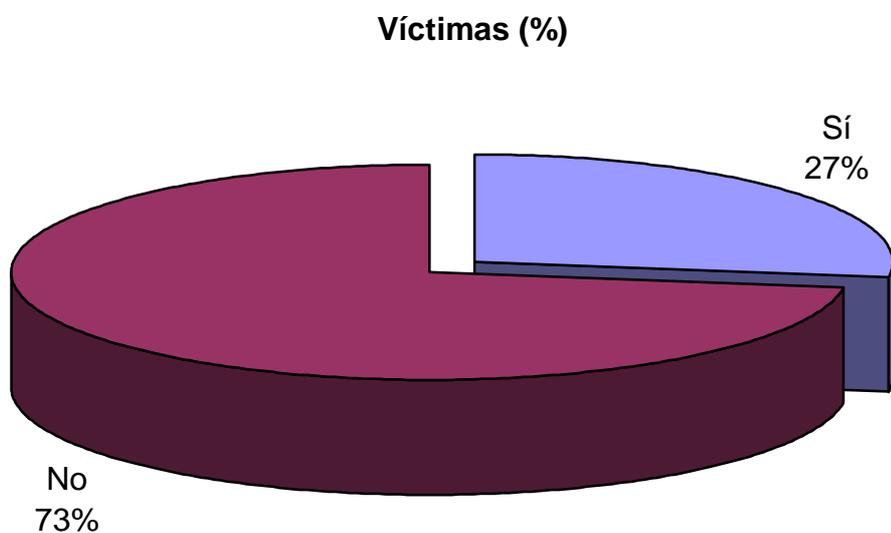
Aunque en los estudios sobre incidencia se señala que cuando se utiliza el "autoetiquetado" la incidencia es menor que cuando se aplican cuestionarios estandarizados, en nuestro caso encontramos tasas similares. Esto puede ser debido a que algunas de las personas que decían haber padecido *mobbing* señalaban que éste ya había remitido; y que dos personas

fueron entrevistadas a "petición propia", precisamente por estar en esta situación.

En resumen, con los tres criterios de medida utilizados el porcentaje de personas que podríamos clasificar como "víctimas" es superior al 16% que planteábamos en la hipótesis inicial.

Tabla 18. Incidencia del *mobbing* en el estudio cualitativo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 9 | 27,3 | 27,3 | 27,3 |
| | No | 24 | 72,7 | 72,7 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |



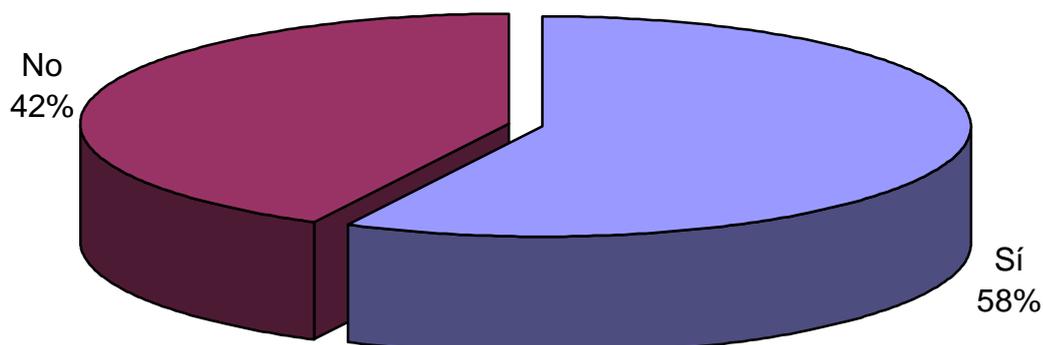
Adicionalmente, cuando preguntamos en las entrevistas si había observado este fenómeno, aunque no lo padeciera personalmente, la mayoría de los entrevistados (19

personas) afirma haber visto cómo se “le hacía la vida imposible” a algunos de sus compañeros (ver tabla 19), lo que indica que el 57% de los trabajadores tenían conocimiento de este problema.

Tabla 19. Observadores del *mobbing* en el estudio cualitativo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 19 | 57,6 | 57,6 | 57,6 |
| | No | 14 | 42,4 | 42,4 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Observadores (%)



Por todo ello, consideramos que la presencia de este fenómeno en la muestra estudiada es relativamente frecuente y puede constituir un grave problema para los trabajadores y para el funcionamiento adecuado de la organización.

Para completar el análisis de incidencia, nos interesa también conocer las posibles diferencias que pudiesen darse en

función de las distintas variables sociodemográficas recogidas en el cuestionario. Estas variables son: género, antigüedad, edad, estatus, nivel de estudios, tipo de contrato, estado civil y lugar de procedencia.

En cuanto a las posibles diferencias según el género realizamos una tabla de contingencia entre los grupos de "hombre" y "mujer", y "víctima" y "no-víctima" (ver tabla 20) y aplicamos la prueba de χ^2 . De acuerdo con los resultados, descartamos diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres ($\chi^2 = .402$). El porcentaje relativo de hombres es del 31,14% sobre su grupo de referencia, mientras que en el caso de las mujeres es del 27,19%.

Tabla 20. Tabla de contingencia Género * Víctima.

| | | | VÍCTIMA | | Total |
|--------|--------|----------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | | No Víctima | Víctima | |
| GÉNERO | Hombre | Recuento % de GÉNERO | 42 68,9% | 19 31,1% | 61 100,0% |
| | Mujer | Recuento % de GÉNERO | 241 72,8% | 90 27,2% | 331 100,0% |
| Total | | Recuento % de GÉNERO | 283 72,2% | 109 27,8% | 392 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) | Sig. exacta (bilateral) | Sig. exacta (unilateral) |
|------------------------------|-------|----|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | ,402 | 1 | ,526 | | |
| Corrección por continuidad | ,229 | 1 | ,632 | | |
| Razón de verosimilitud | ,394 | 1 | ,530 | | |
| Estadístico exacto de Fisher | | | | ,536 | ,312 |
| Asociación lineal por lineal | ,401 | 1 | ,527 | | |
| N de casos válidos | 392 | | | | |

a. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

b. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 16,96.

En relación a la variable antigüedad en la empresa hemos realizado una correlación de Pearson entre ésta y la puntuación total de la escala de *mobbing* (ver tabla 21), que muestra una asociación positiva y estadísticamente significativa ($p < .05$). Mostrando la tendencia de que a medida que aumenta el tiempo de permanencia en la empresa también lo hace el riesgo de sufrir *mobbing*.

Tabla 21. Correlación de Pearson entre antigüedad y suma de puntuaciones del NAQ-RE.

| | | Antigüedad | NAQ-RE |
|------------|------------------------|------------|---------|
| Antigüedad | Correlación de Pearson | 1 | ,106(*) |
| | Sig. (bilateral) | | ,040 |
| | N | 374 | 374 |

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Además, con la intención de encontrar los grupos de riesgo en función de la antigüedad en la empresa, se agruparon en tres categorías, menos de 6 meses, entre 7 y 24 meses, y más de 24 meses. El porcentaje de las víctimas de menos de 6 meses es de un 23,5% (sobre el total de su grupo de referencia), y los otros dos grupos en torno al 30%. La prueba del χ^2 descarta diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos (ver tabla 22).

Tabla 22. Tabla de contingencia Antigüedad * Víctima.

| | | | Víctima | | Total |
|------------|--------------|-----------------|------------|---------|--------|
| | | | No Víctima | Víctima | |
| ANTIGÜEDAD | Menos de 6 | Recuento | 91 | 28 | 119 |
| | | % de Antigüedad | 76,5% | 23,5% | 100,0% |
| | Entre 7 y 24 | Recuento | 72 | 31 | 103 |
| | | % de Antigüedad | 69,9% | 30,1% | 100,0% |
| | Más de 24 | Recuento | 106 | 46 | 152 |
| | | % de Antigüedad | 69,7% | 30,3% | 100,0% |
| Total | | Recuento | 269 | 105 | 374 |
| | | % de Antigüedad | 71,9% | 28,1% | 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. Asintótica (bilateral) |
|------------------------------|-------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 1,787 | 2 | ,409 |
| Razón de verosimilitud | 1,823 | 2 | ,402 |
| Asociación lineal por lineal | 1,406 | 1 | ,236 |
| N de casos válidos | 374 | | |

a 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es 28,92.

En cuanto a la edad, aparece una asociación de signo positivo y estadísticamente significativa (ver tabla 23).

Tabla 23. Correlación de Pearson entre edad y suma de puntuaciones del NAQ-RE.

| | | Edad | NAQ-RE |
|------|------------------------|------|---------|
| Edad | Correlación de Pearson | 1 | ,118(*) |
| | Sig. (bilateral) | | ,020 |
| | N | 381 | 381 |

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En relación al estatus, categorizamos la variable en dos niveles: "personal base" (compuesto por el personal de línea, peones y limpiadores) y "supervisores y técnicos" (formado por supervisores, técnicos y personal de administración). Aplicada la prueba de χ^2 no encontramos diferencias significativas (ver tabla 24), por lo que la posición en la estructura jerárquica de la empresa no parece que proteja o haga a una persona más propensa a ser víctima de *mobbing*.

Tabla 24. Tabla de contingencia Estatus * Víctima.

| | | | VÍCTIMA | | Total |
|---------|-----------------------|--------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | | No Víctima | Víctima | |
| ESTATUS | Base | Recuento % de Estatus | 248 72,5% | 94 27,5% | 342 100,0% |
| | Supervisor y técnicos | Recuento % de Estatus | 24 77,4% | 7 22,6% | 31 100,0% |
| Total | | Recuento % de Estatus | 272 72,9% | 101 27,1% | 373 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) | Sig. exacta (bilateral) | Sig. exacta (unilateral) |
|------------------------------|-------|----|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | ,346 | 1 | ,556 | | |
| Corrección por continuidad | ,142 | 1 | ,706 | | |
| Razón de verosimilitud | ,358 | 1 | ,549 | | |
| Estadístico exacto de Fisher | | | | ,675 | ,362 |
| Asociación lineal por lineal | ,345 | 1 | ,557 | | |
| N de casos válidos | 373 | | | | |

a. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

b. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,39.

Otra variable considerada en el estudio fue la nacionalidad de los trabajadores. Codificamos la muestra en españoles, marroquíes, sudamericanos y otros. En la tabla 25 podemos observar que los resultados de la población procedente de Marruecos tiene la proporción más alta entre las "víctimas" (38,5%), respecto a su población de referencia, seguido por los españoles (28,1%), los sudamericanos (26,7%), y por último los procedentes de otros países (9,1%). Aplicada la prueba del χ^2 no aparecen diferencias significativas entre los grupos. Tampoco hay diferencias cuando se comparan españoles y el resto de trabajadores de otras nacionalidades.

Tabla 25. Tabla de contingencia NACIONAL * Víctima.

| | | | VÍCTIMA | | Total |
|--------------|---------------|---------------|------------|---------|--------|
| | | | No Víctima | Víctima | |
| NACIONALIDAD | Español | Recuento | 217 | 85 | 302 |
| | | % de NACIONAL | 71,9% | 28,1% | 100,0% |
| | Marroquí | Recuento | 16 | 10 | 26 |
| | | % de NACIONAL | 61,5% | 38,5% | 100,0% |
| Sudamericano | Recuento | 33 | 12 | 45 | |
| | % de NACIONAL | 73,3% | 26,7% | 100,0% | |
| Otros | Recuento | 10 | 1 | 11 | |
| | % de NACIONAL | 90,9% | 9,1% | 100,0% | |
| Total | | Recuento | 276 | 108 | 384 |
| | | % de NACIONAL | 71,9% | 28,1% | 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|-------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 3,393 | 3 | ,335 |
| Razón de verosimilitud | 3,779 | 3 | ,286 |
| Asociación lineal por lineal | ,480 | 1 | ,488 |
| N de casos válidos | 384 | | |

a 1 casillas (12,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,09.

Donde sí aparecen algunas diferencias es en cuanto a algunas conductas de acoso. En la tabla 26, presentamos los resultados de los análisis de varianza realizados entre las conductas de hostigamiento y la nacionalidad. Sólo mostramos aquellas donde existen diferencias significativas (prueba de ANOVA y análisis post-hoc HSD de Tukey): en la conducta MO6 "percibe cotilleos o rumores sobre usted", entre los españoles (media= 1,70) y los sudamericanos (media= 1,29) ($p=.076$); en el ítem MO16 "se infravalora el resultado de su trabajo" y

MO18 "sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta", entre españoles (media= 1,90) y marroquíes (media= 1,23) ($p=.050$), y entre españoles y sudamericanos (media= 1,33) ($p=.028$); en el ítem MO24 "percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado", entre marroquíes (media= 2,35) y españoles (media= 1,28) ($p=.000$), y entre marroquíes y sudamericanos (media= 1.58) ($p=.001$).

En general, el sentido de estas diferencias nos indica que el grupo de españoles percibe con más hostilidad las conductas referidas a cotilleos e infravaloración de su trabajo, mientras que los marroquíes las que proceden de sus propios compañeros de trabajo.

Tabla 26. ANOVA: Conductas de *mobbing* y nacionalidad.

| | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--|--------------|----------------------|-----|---------------------|--------|------|
| MO6: Percibe cotilleos | Inter-grupos | 12,186 | 3 | 4,062 | 3,547 | ,015 |
| | Intra-grupos | 435,220 | 380 | 1,145 | | |
| | Total | 447,406 | 383 | | | |
| MO16: Se infravalora el resultado de su trabajo | Inter-grupos | 12,740 | 3 | 4,247 | 2,672 | ,047 |
| | Intra-grupos | 603,924 | 380 | 1,589 | | |
| | Total | 616,664 | 383 | | | |
| MO18: Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta | Inter-grupos | 24,016 | 3 | 8,005 | 4,972 | ,002 |
| | Intra-grupos | 611,817 | 380 | 1,610 | | |
| | Total | 635,833 | 383 | | | |
| MO23: Se siente explotado en su trabajo | Inter-grupos | 15,711 | 3 | 5,237 | 2,979 | ,031 |
| | Intra-grupos | 668,140 | 380 | 1,758 | | |
| | Total | 683,852 | 383 | | | |
| MO24: Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado | Inter-grupos | 29,065 | 3 | 9,688 | 13,629 | ,000 |
| | Intra-grupos | 270,120 | 380 | ,711 | | |
| | Total | 299,185 | 383 | | | |

La siguiente variable analizada fue el nivel de estudios. Para ello distinguimos cuatro categorías: Certificado Escolar, Graduado Escolar, Bachiller Superior o Formación profesional, y Diplomado o Licenciado. Los trabajadores con titulación media (Bachiller o Formación Profesional) son el grupo con mayor porcentaje de víctimas (35,7%), seguido por los grupos de Certificado (26,9) y Graduado Escolar (25%), siendo el de

Licenciados el que menor porcentaje presenta (19,4%). Aplicada la prueba χ^2 se descartan diferencias significativas entre los 4 grupos.

Tabla 27. Tabla de contingencia Estudios * Víctima.

| | | VÍCTIMA | | Total |
|---------|----------------------|------------|---------|--------|
| | | No Víctima | Víctima | |
| ESTUIOS | Certificado Recuento | 114 | 42 | 156 |
| | % de ESTUIOS | 73,1% | 26,9% | 100,0% |
| | Graduado Recuento | 84 | 28 | 112 |
| | % de ESTUIOS | 75,0% | 25,0% | 100,0% |
| | Bachiller Recuento | 54 | 30 | 84 |
| | % de ESTUIOS | 64,3% | 35,7% | 100,0% |
| | Superiores Recuento | 25 | 6 | 31 |
| | % de ESTUIOS | 80,6% | 19,4% | 100,0% |
| | Total Recuento | 277 | 106 | 383 |
| | % de ESTUIOS | 72,3% | 27,7% | 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|-------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 4,229 | 3 | ,238 |
| Razón de verosimilitud | 4,182 | 3 | ,242 |
| Asociación lineal por lineal | ,105 | 1 | ,746 |
| N de casos válidos | 383 | | |

a 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,58.

Por último, analizamos el tipo de contrato que los trabajadores tienen suscrito: eventual, fijo discontinuo y fijo. En la tabla 28 presentamos los resultados que nos ofrece un mayor

porcentaje para la categoría de "fijo discontinuo" (29,8%), seguido de la categoría de "fijo" (26,1%) y por último en el de "eventual" (25,4%). La prueba χ^2 descarta diferencias significativas entre los distintos grupos.

Tabla 28. Tabla de contingencia Contrato * Víctima.

| | | | Víctima | | Total |
|----------|---------------------|----------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | | No Víctima | Víctima | |
| CONTRATO | Eventual | Recuento | 135 | 46 | 181 |
| | | % de CONTRA | 74,6% | 25,4% | 100,0% |
| | Fijo Discontinuo | Recuento % de CONTRA | 118 70,2% | 50 29,8% | 168 100,0% |
| | Fijo | Recuento % de CONTRA | 17 73,9% | 6 26,1% | 23 100,0% |
| Total | | Recuento % de CONTRA | 270 72,6% | 102 27,4% | 372 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|-------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | ,849 | 2 | ,654 |
| Razón de verosimilitud | ,848 | 2 | ,655 |
| Asociación lineal por lineal | ,404 | 1 | ,525 |
| N de casos válidos | 372 | | |

a 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,31.

En resumen, en nuestra muestra no hemos encontrado diferencias significativas en las variables sociodemográficas de género, estatus, nacionalidad, estudios y tipo de contrato. Solamente, en las variables antigüedad y edad existe una correlación positiva, estadísticamente significativa ($p < .05$).

2.2. Factores que componen el *mobbing*

Sobre el tipo de conductas y los distintos factores de *mobbing* planteamos la siguiente hipótesis.

H2. Las conductas de hostigamiento más frecuentes estarán centradas en el trabajo (crítica al trabajo, al esfuerzo, etc.).

Para la contrastación de esta hipótesis hemos analizado la frecuencia con que son experimentadas por los trabajadores las 24 conductas hostiles que componen el cuestionario NAQ-RE.

En resumen, las conductas más frecuentemente señaladas por las "víctimas" son: "se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo" (47,7%), "se siente explotado en su trabajo" (44,1%), "se infravalora el resultado de su trabajo" (45%), "sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta" (40,5%), "percibe cotilleos o rumores" (27,9%), "se les recuerda persistentemente sus errores" (24,3%), y "se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo" (24,3%). En general, podemos concluir que las conductas hostiles más frecuentes están relacionadas con el trabajo y sus resultados, como planteamos en la hipótesis.

Además, realizamos una prueba T para muestras independientes, que nos permitiera comprobar si las 24 conductas discriminan entre los grupos de "víctimas" y de "no-víctimas". En este sentido, son significativas estadísticamente las 24 conductas que contiene el cuestionario NAQ-RE (ver tabla 29).

Tabla 29. Comportamientos de *mobbing* más frecuentes (%). Prueba T para muestras independientes.

| Comportamiento de <i>mobbing</i> más frecuente. (Señalados con una frecuencia de “semanalmente” o “diariamente” en los últimos seis meses) | No víctimas (%) | Víctimas (%) | T | Sig. |
|---|--------------------------------|-------------------------|----------|-------------|
| 1. Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo | 1,5 | 24,3 | -6,364 | .000 |
| 2. Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea | 0,4 | 6,3 | -2,716 | .000 |
| 3. Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículas o insultantes | 0,8 | 27 | -7,889 | .000 |
| 4. Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación | 1,5 | 20,7 | -5,944 | .000 |
| 5. Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales | 1,8 | 16,2 | -7,756 | .000 |
| 6. Percibe cotilleos o rumores sobre usted | 2,4 | 27,9 | -6,878 | .000 |
| 7. Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo | 1,8 | 16,2 | -4,930 | .000 |
| 8. Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada | 0 | 18,9 | -6,445 | .000 |
| 9. Se le insulta verbalmente. | 0 | 12,6 | -5,310 | .000 |
| 10. Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea | 0 | 5,4 | -3,306 | .000 |
| 11. Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo | 0,7 | 6,3 | -4,282 | .000 |
| 12. Recibe amenazas o abusos físicos. | 0,4 | 11,7 | -4,461 | .000 |
| 13. Se le recuerda persistentemente sus errores. | 0,7 | 27,9 | -7,974 | .000 |
| 14. Percibe hostilidad hacia usted | 0,7 | 18,9 | -6,876 | .000 |
| 15. Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones | 0,4 | 21,6 | -6,779 | .000 |
| 16. Se infravalora el resultado de su trabajo | 1,1 | 45 | -9,901 | .000 |
| 17. Se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo | 1,8 | 47,7 | -11,162 | .000 |
| 18. Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta | 1,4 | 40,5 | -11,489 | .000 |
| 19. Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas | 0 | 6,1 | -2,805 | .006 |
| 20. Se siente objeto de bromas de mal gusto | 0 | 11,7 | -5,294 | .000 |
| 21. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer | 0,7 | 8,1 | -3,117 | .000 |
| 22. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en su edad | 0,8 | 9 | -3,348 | .001 |
| 23. Se siente explotado en su trabajo | 4,3 | 44,1 | -8,740 | .000 |
| 24. Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado. | 1,5 | 14,4 | -5,170 | .000 |

Adicionalmente, realizamos una media estadística de cada uno de los cinco factores extraídos en el análisis factorial (ver tabla 30). Así, el denominado "acoso centrado en el rendimiento del trabajo" (NAQ2) obtiene la media más alta (media, 1,74), seguido del "acoso organizativo" (NAQ4) (media, 1,50), "otras formas de acoso" (NAQ5) (1,48), "acoso personal" (1,41) (NAQ1), y por último "el acoso por razones de edad o género" (NAQ3) (1,19).

Tabla 30. Estadísticos descriptivos de los factores del *mobbing*.

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. típ. |
|------|-----|--------|--------|--------|------------|
| NAQ1 | 396 | 1,00 | 4,88 | 1,4141 | ,67350 |
| NAQ2 | 396 | 1,00 | 5,00 | 1,7429 | ,88799 |
| NAQ3 | 396 | 1,00 | 4,40 | 1,1995 | ,40390 |
| NAQ4 | 396 | 1,00 | 5,00 | 1,5059 | ,79217 |
| NAQ5 | 396 | 1,00 | 4,67 | 1,4865 | ,67554 |

Para refutar la hipótesis, utilizamos un ANOVA de medidas repetidas para buscar la significación estadística de las diferencias encontradas en los factores del NAQ-RE. La prueba utiliza los estadísticos F y los intervalos de confianza simultáneos de tipo Bonferroni (basados en la distribución t de Student para las diferencias de contraste en todas las variables dependientes), la prueba multivariada utilizando los criterios de la traza de Pillai, la lambda de Wilks, la traza de Hotelling y la raíz mayor de Roy, es significativa tal y como se muestra en la tabla 31.

Tabla 31. ANOVA de medidas repetidas. Diferencias entre factores del *mobbing*. Contrastes multivariados (b).

| Efecto | | Valor | F | GI de la hipótesis | GI del error | Significación |
|--------|--------------------|-------|----------|--------------------|--------------|---------------|
| FAC1 | Traza de Pillai | ,334 | 49,255 a | 4,000 | 392,000 | ,000 |
| | Lambda de Wilks | ,666 | 49,255 a | 4,000 | 392,000 | ,000 |
| | Traza de Hotelling | ,503 | 49,255 a | 4,000 | 392,000 | ,000 |
| | Raíz mayor de Roy | ,503 | 49,255 a | 4,000 | 392,000 | ,000 |

a Estadístico exacto

b Diseño: Intercept Diseño intra sujetos: FAC1

En los análisis post-hoc (ver tabla 32) son significativas las diferencias entre “el acoso centrado en el rendimiento del trabajo” (NAQ2) (infravalorar el rendimiento en el trabajo, no tener en cuenta las sugerencias del trabajador, responder con el silencio, etc.) y el resto de factores extraídos del NAQ-RE, lo que abunda en el sentido de la hipótesis planteada.

Tabla 32. Análisis post-hoc de los factores del *mobbing*.

| (I) FAC1 | (J) FAC1 | Diferencia entre medias (I-J) | Error típ. | Significación | Intervalo de confianza al 95 % para diferencia | |
|----------|----------|-------------------------------|------------|---------------|--|-----------------|
| | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| 1 | 2 | -,329 | ,037 | ,000 | -,432 | -,226 |
| | 3 | ,215 | ,031 | ,000 | ,128 | ,301 |
| | 4 | -9,175E-02 | ,038 | ,159 | -,199 | 1,525E-02 |
| | 5 | -7,239E-02 | ,033 | ,308 | -,167 | 2,188E-02 |
| 2 | 3 | ,543 | ,041 | ,000 | ,428 | ,659 |
| | 4 | ,237 | ,046 | ,000 | ,108 | ,367 |
| | 5 | ,256 | ,041 | ,000 | ,140 | ,373 |
| 3 | 4 | -,306 | ,040 | ,000 | -,420 | -,193 |
| | 5 | -,287 | ,033 | ,000 | -,381 | -,193 |
| 4 | 5 | 1,936E-02 | ,043 | 1,000 | -,103 | ,142 |

Basadas en las medias marginales estimadas.

* La diferencia de las medias es significativa al nivel ,05.

a Ajuste para comparaciones múltiples: Bonferroni.

Con todo, podríamos confirmar la hipótesis planteada de que las conductas de hostigamiento más frecuentes están relacionadas con aspectos del trabajo.

Sin embargo para ratificar esta hipótesis, también analizamos los datos proporcionados por los trabajadores en las entrevistas personales, aquí se hacía una pregunta abierta sobre cuáles eran las conductas hostiles que se utilizaban para "hacer la vida imposible" a alguien. En la tabla 33 presentamos un resumen de las frecuencias de conductas que estos consideraban como hostiles

Tabla 33. Conductas hostiles en el estudio cualitativo.

| Conductas Hostiles señaladas por los trabajadores | Frecuencia | % |
|--|-------------------|----------|
| Amenazas | 9 | 14.51 |
| Humillación | 9 | 14.51 |
| Burlas personales | 7 | 11.29 |
| Gritos | 5 | 8,06 |
| Cambios de turno o puesto más desfavorables para el trabajador (como represalia) | 5 | 8,06 |
| Sobrecarga de trabajo | 3 | 4.83 |
| No dejar comunicarte con los compañeros | 3 | 4.83 |
| Reprobación de tu trabajo | 3 | 4.83 |
| Insultos | 2 | 3.22 |
| Amenaza física | 2 | 3.22 |
| Presión por los resultados | 2 | 3.22 |
| Discriminación entre compañeros | 2 | 3.22 |
| Están encima de ti | 2 | 3.22 |
| Hacerte sentir inútil | 2 | 3.22 |
| Sanciones injustificadas | 2 | 3.22 |
| Se oculta información | 1 | 1.61 |
| Indiferencia ante los demás | 1 | 1.61 |
| Poner a los demás en tu contra | 1 | 1.61 |
| Dejarte en evidencia ante los demás | 1 | 1.61 |
| Total | 62 | 100 |

Estos datos reflejan que las conductas que hemos considerado "acoso personal" son las más señaladas por los entrevistados. Las amenazas, humillaciones, burlas personales y gritos son las más frecuentes; seguidas por las conductas que hemos denominado de "acoso centrado en el rendimiento del trabajo" como sobrecarga en el trabajo, reprobación de tu trabajo, estar encima de ti, presión por los resultados, etc.; y "acoso organizativo", como cambios de turno o a puesto más desfavorables para el trabajador (como represalias) y sanciones injustificadas (ver tabla 34).

Tabla 34. Agrupación de conductas de *mobbing* del estudio cualitativo.

| Conductas Hostiles señaladas por los trabajadores | Tipo | Frecuencia | % |
|---|------|------------|-------|
| Acoso Personal | I | 38 | 61.29 |
| Acoso al rendimiento en el trabajo | II | 11 | 17.74 |
| Acoso por razones de género o edad | III | 2 | 3.22 |
| Acoso organizativo | IV | 10 | 16.12 |
| Otras formas de acoso | V | 1 | 1.6 |
| Total | | 62 | |

Esto puede ser explicado por los diferentes sistemas de medida utilizados. Mientras que en el cuestionario el número de conductas hostiles está prefijado de antemano, en la entrevista es el trabajador el que indica las conductas hostiles que para él son significativas. Así, es probable que la consideración que hacen los trabajadores del acoso, esté más relacionada con cuestiones de índole personal, ataques, insultos, menosprecio, etc., mientras que las conductas referidas al trabajo, muchas veces las consideren como inherentes a la actividad laboral y no siempre sean percibidas como acoso.

H3. Habrá diferencias en cuanto a factores de mobbing según género y lugar de procedencia de los trabajadores.

Realizamos una prueba T para muestras independientes cuyos resultados descartan diferencias significativas en los cinco factores de *mobbing* (ver tabla 35). De forma más detallada, sólo en el ítem MO2 ("se producen insinuaciones sexuales que usted no desea") apareció una diferencia marginalmente significativa ($T=39,355$; $p=.076$).

Tabla 35. Prueba T para muestras independientes. Factores de *mobbing* y género.

| | Hombres | | Mujeres | | T | Sig. |
|------|---------|------|---------|------|-------|------|
| | Media | D.T | Media | D.T | | |
| NAQ1 | 1.54 | .733 | 1.39 | .660 | 1.563 | .119 |
| NAQ2 | 1.80 | .839 | 1.73 | .889 | .618 | .537 |
| NAQ3 | 1.29 | .518 | 1.18 | .378 | 1.674 | .098 |
| NAQ4 | 1.48 | .671 | 1.50 | .810 | -.174 | .862 |
| NAQ5 | 1.48 | .694 | 1.48 | .675 | -.022 | .983 |

Según la procedencia de los trabajadores, los resultados (ver tabla 36) muestran sólo diferencias en dos factores: NAQ2 (“acoso centrado en el rendimiento del trabajo”), y NAQ5 (“otras formas de acoso”). En el primero, el NAQ 2, ($F(3,380) = 3.63$, $p = .013$), el colectivo de españoles tiene una media más alta (1,82) frente a la media de los otros tres grupos (1,46), mientras que en el factor NAQ5, que hemos denominado “otras formas de acoso”, el colectivo de marroquíes presenta una media más alta que el resto de grupos. Después de aplicar la prueba post-hoc, HSD de Tukey, las diferencias son significativas entre los trabajadores procedentes de Marruecos tanto con los españoles ($p = .000$), sudamericanos ($p = .001$) y otros ($p = .011$).

Si analizamos los dos ítems de mayor peso en este factor MO23, (“se siente explotado en su trabajo”) y MO24 (“percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado”), las conductas más frecuentes se dan en el colectivo de trabajadores marroquíes.

Tabla 36. ANOVA (valores de F). Factores de *mobbing* y nacionalidad.

| | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|------|------------------|----------------------|-----|---------------------|-------|------|
| NAQ1 | Inter- grupos | 2,145 | 3 | ,715 | 1,552 | ,201 |
| | Intra- grupos | 175,045 | 380 | ,461 | | |
| | Total | 177,190 | 383 | | | |
| NAQ2 | Inter- grupos | 8,602 | 3 | 2,867 | 3,630 | ,013 |
| | Intra- grupos | 300,217 | 380 | ,790 | | |
| | Total | 308,820 | 383 | | | |
| NAQ3 | Inter- grupos | ,190 | 3 | ,063 | ,379 | ,768 |
| | Intra- grupos | 63,410 | 380 | ,167 | | |
| | Total | 63,600 | 383 | | | |
| NAQ4 | Inter- grupos | 1,677 | 3 | ,559 | ,881 | ,451 |
| | Intra- grupos | 241,211 | 380 | ,635 | | |
| | Total | 242,888 | 383 | | | |
| NAQ5 | Inter- grupos | 9,961 | 3 | 3,320 | 7,553 | ,000 |
| | Intra- grupos | 167,045 | 380 | ,440 | | |
| | Total | 177,007 | 383 | | | |

En cualquier caso, no queda confirmada totalmente la hipótesis planteada.

2.3. Procedencia del *mobbing*

H4. El mobbing procederá principalmente de los superiores.

En el cuestionario (NAQ-RE) se incluyeron después de las 24 conductas de hostigamiento, dos preguntas que hacían referencia a la fuente del acoso: procedente de los compañeros (MO26) o de los superiores (MO27).

Las respuestas de los encuestados las clasificábamos en: "no es señalado como fuente de acoso" (puntuaciones 1 o 2) y "es señalado como fuente de acoso" (puntuaciones 3 o 4). Cuando las respuestas fueron "no es señalado como fuente de acoso" en los dos ítems (MO26 y MO27) las incluíamos en una nueva categoría denominada: "ninguna fuente de acoso", si la respuesta fue "es señalado como fuente de acoso" sólo en el ítem MO26 entonces las clasificamos como "acoso procedente de compañeros", si por el contrario, era sólo del ítem MO27 se clasificaba como "acoso procedente de superiores", y si eran ambos ítems entonces la señalábamos como "acoso procedente de compañeros y superiores".

Según esto, el número de trabajadores que señalan la procedencia de las conductas de hostigamiento es de 205, el 51,8% de la muestra, lo que nos dice que no sólo aquellos que hemos considerado "víctimas" (111 trabajadores), sino que también otros trabajadores señalan la procedencia del acoso, bien porque son observadores de las mismas, o bien porque, aunque no cumplan con los criterios de corte, las sufren en menor medida.

Los resultados indican que los superiores son los más frecuentemente señalados como acosadores (74,14%, 152 trabajadores), seguido por la categoría de compañeros y superiores (16,09%, 33 trabajadores), y por último, sólo

compañeros (9,75%; 20 trabajadores) (ver tabla 37). Lo que muestra que las conductas de acoso laboral proceden fundamentalmente de los superiores.

Tabla 37. Tabla de frecuencias y porcentaje: procedencia del *mobbing*.

| | Procedencia | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|-------------|------------|------------|
| Categorías | Superiores | 152 | 74,14 |
| | Compañeros | 20 | 9,75 |
| | Ambos | 33 | 16,09 |
| | Total | 205 | 100,0 |

En el grupo que hemos categorizado como “víctimas”, que en principio, son las que podrían señalar más concretamente la fuente de su propio acoso, los resultados son similares a los anteriores, siendo los superiores (64,9%) los principales emisores de conductas hostiles, en el 15,3% tanto de compañeros como de superiores, y sólo en el 3,6% de los compañeros. Por lo que los supervisores, de una u otra forma, son señalados en el 80,2% de los casos como la principal fuente de *mobbing* (ver tabla 38).

Tabla 38. Tabla de frecuencias y porcentaje: Procedencia del *mobbing* (muestra de “víctimas”).

| | Procedencia | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|-------------|------------|------------|
| Categorías | Ninguno | 18 | 16,2 |
| | Superiores | 72 | 64,9 |
| | Compañeros | 4 | 3,6 |
| | Ambos | 17 | 15,3 |
| | Total | 111 | 100 |

En las distintas entrevistas realizadas también planteábamos una pregunta sobre el origen del acoso. La información recogida confirma los resultados anteriores en el sentido de señalar a los superiores como fuente del acoso. En concreto, el 83% de los

“observadores” del *mobbing* o “víctimas”, manifestaban que procedía de los superiores, y sólo el 17% señalaba a los compañeros o a ambos como fuentes del acoso. Asimismo, preguntábamos si la dirección era conocedora de prácticas de *mobbing*. El 68,75% (“observadores” o “víctimas”) afirmaba que la dirección estaba al corriente de estas prácticas de hostigamiento, y que por tanto, los superiores actuaban respaldados por ella.

Para finalizar, nos planteamos si el hostigamiento, procedente mayoritariamente de los superiores, podría estar relacionado por algunas de las variables sociodemográficas incluidas en el estudio, como género, nacionalidad o estatus.

En cuanto al género, existen diferencias, estadísticamente significativas (χ^2 : .006), entre “hombres-víctimas” y “mujeres-víctimas” sobre la fuente del acoso. En el caso de los hombres, la procedencia del acoso es en un 42,1% de los superiores, en un 15,8% de los compañeros y con el mismo porcentaje tanto de compañeros como de superiores; mientras que en el caso de las mujeres, mayoritariamente (68,9%) señalan exclusivamente a los superiores, en un 15,6% a superiores y compañeros, y sólo un 1,1% a los compañeros (ver tabla 39).

Tabla 39. Tabla de contingencia: procedencia de *mobbing* y Género.

| | | | GENERO | | Total |
|-------------------------------|------------|----------|--------|--------|--------|
| | | | Hombre | Mujer | |
| Procedencia de <i>mobbing</i> | Ninguno | Recuento | 5 | 13 | 18 |
| | | % | 26,3% | 14,4% | 16,5% |
| | Superiores | Recuento | 8 | 62 | 70 |
| | | % | 42,1% | 68,9% | 64,2% |
| | Compañeros | Recuento | 3 | 1 | 4 |
| | | % de | 15,8% | 1,1% | 3,7% |
| | Ambos | Recuento | 3 | 14 | 17 |
| | | % | 15,8% | 15,6% | 15,6% |
| Total | | Recuento | 19 | 90 | 109 |
| | | % | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 12,302 | 3 | ,006 |
| Razón de verosimilitud | 9,493 | 3 | ,023 |
| Asociación lineal por lineal | ,021 | 1 | ,885 |
| N de casos válidos | 109 | | |

a 4 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,70.

En cuanto a la nacionalidad, los españoles y marroquíes considerados "víctimas" señalan a los superiores con más frecuencia como fuente de hostigamiento, mientras que los sudamericanos, reparten la procedencia entre superiores y compañeros. La tabla 40 muestra las diferencias, estadísticamente significativas, entre las categorías estudiadas.

Tabla 40. Tabla de contingencia: procedencia de *mobbing* y Nacionalidad.

| Procedencia de <i>mobbing</i> | | NACIONALIDAD | | | | Total |
|-------------------------------|----------|--------------|----------|--------------|--------|--------|
| | | Español | Marroquí | Sudamericano | Otros | |
| Ninguno | Recuento | 11 | 2 | 4 | 1 | 18 |
| | % | 12,9% | 20,0% | 33,3% | 100,0% | 16,7% |
| Superiores | Recuento | 56 | 8 | 5 | | 69 |
| | % | 65,9% | 80,0% | 41,7% | | 63,9% |
| Compañeros | Recuento | 2 | | 2 | | 4 |
| | % | 2,4% | | 16,7% | | 3,7% |
| Ambos | Recuento | 16 | | 1 | | 17 |
| | % | 18,8% | | 8,3% | | 15,7% |
| Total | Recuento | 85 | 10 | 12 | 1 | 108 |
| | % | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 17,900 | 9 | ,036 |
| Razón de verosimilitud | 15,710 | 9 | ,073 |
| Asociación lineal por lineal | 3,206 | 1 | ,073 |
| N de casos válidos | 108 | | |

a 11 casillas (68,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Por último, señalar que no encontramos diferencias significativas respecto al estatus en la organización y la fuente de procedencia del acoso (Ver tabla 41).

Tabla 41. Tabla de contingencia: Procedencia de *mobbing* y Estatus.

| Procedencia de <i>mobbing</i> | | | ESTATUS | | Total |
|-------------------------------|------------|----------|---------|-------------------|--------|
| | | | Base | Superv y técnicos | |
| | Ninguno | Recuento | 17 | 1 | 18 |
| | | % | 18,1% | 14,3% | 17,8% |
| | Superiores | Recuento | 63 | 5 | 68 |
| | | % | 67,0% | 71,4% | 67,3% |
| | Compañeros | Recuento | 2 | | 2 |
| | | % | 2,1% | | 2,0% |
| | Ambos | Recuento | 12 | 1 | 13 |
| | | % | 12,8% | 14,3% | 12,9% |
| | Total | Recuento | 94 | 7 | 101 |
| | | % | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|-------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | ,232 | 3 | ,972 |
| Razón de verosimilitud | ,373 | 3 | ,946 |
| Asociación lineal por lineal | ,020 | 1 | ,887 |
| N de casos válidos | 101 | | |

a 4 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,70.

En resumen, podemos confirmar la hipótesis que planteaba que el *mobbing* procedería principalmente de los superiores.

3. Análisis de la asociación entre *mobbing* y los factores psicosociales de riesgo

El segundo objetivo de nuestra investigación es analizar la posible asociación del *mobbing* respecto a los factores psicosociales de riesgo: Carga Mental (CM), Autonomía Temporal (AT), Contenido del Trabajo (CT), Supervisión/Participación (SP), Definición de Rol (DR), Interés por el Trabajador (IT), y Relaciones Personales. A partir de este objetivo planteamos la siguiente hipótesis:

H5. Habrá una asociación positiva entre el mobbing y los factores de riesgo de naturaleza psicosocial estudiados (Carga Mental, Autonomía Temporal, Contenido del Trabajo, Definición de Rol, Interés por el Trabajador y Relaciones Personales).

El análisis descriptivo de los siete factores psicosociales se puede observar en la tabla 42. Si atendemos a la media de las puntuaciones de cada factor, cinco de ellos (Carga Mental, Autonomía Temporal, Contenido del Trabajo, Supervisión/Participación e Interés por el Trabajador) están en la zona intermedia que hace referencia a unas determinadas condiciones existentes que pueden estar generando molestias a un cierto número de trabajadores, pero no a su totalidad. Lo cual, según el INSHT, se recomienda una intervención a medio plazo (Martín y Bilbao, 1997).

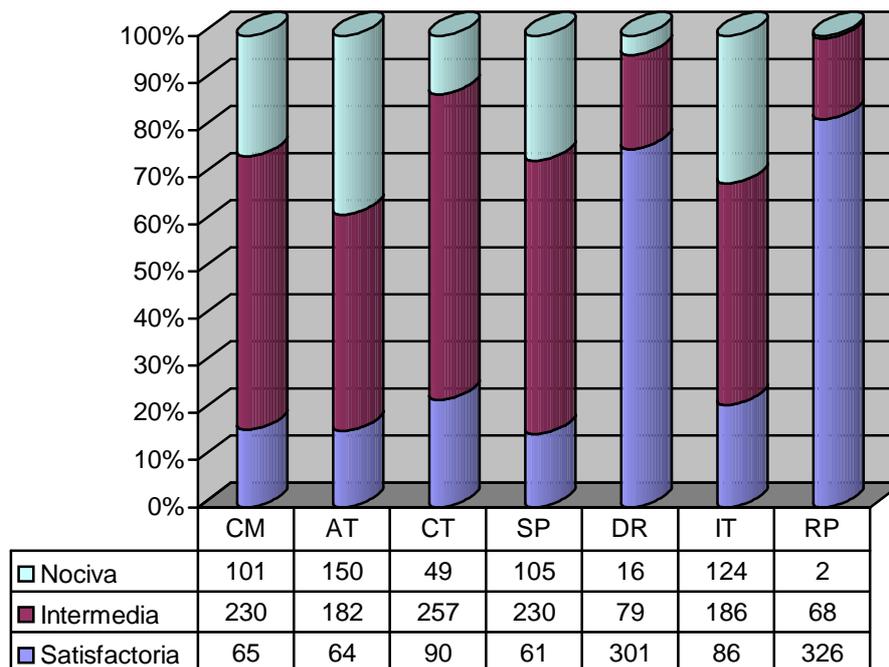
Tabla 42 Estadísticos descriptivos: factores psicosociales.

| | N | Media | Desv. típ. |
|-----------------------------|-----|-------|------------|
| Carga Mental | 396 | 5,72 | 1,90 |
| Autonomía Temporal | 396 | 6,02 | 2,50 |
| Contenido del Trabajo | 396 | 5,09 | 1,53 |
| Supervisión / Participación | 396 | 5,71 | 1,82 |
| Definición de Rol | 396 | 2,92 | 1,74 |
| Interés por el Trabajador | 396 | 5,42 | 2,24 |
| Relaciones Personales | 396 | 2,26 | 1,50 |

En la evaluación de riesgos laborales es relevante, además de señalar la magnitud, que se pueda identificar a los trabajadores expuestos a un riesgo elevado. Si observamos las puntuaciones de la zona nociva (ver figura 9), el factor Autonomía Temporal alcanza al 37,37% de la muestra (150 trabajadores), es decir, más de un tercio de los mismos no tienen capacidad para regular su tiempo de trabajo y descanso. En el segundo factor, Interés por el Trabajador, el 31,31% de la muestra percibe que la empresa no muestra una preocupación en aspectos como la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo. Le sigue el factor denominado Supervisión/Participación, donde el 26,51% (105 trabajadores) percibe que el control que se ejerce sobre ellos y el grado de participación es inadecuado. A continuación, el factor Carga Mental, el 25,5% (101 trabajadores) de la muestra entiende que ha de realizar un sobreesfuerzo intelectual por exigencias del conjunto de tareas que se les demandan. En cuanto al Contenido del Trabajo, sólo el 12,37% de los trabajadores (49

trabajadores) está en la zona nociva, en la Definición de Rol el 4,04% (16 trabajadores), y en Relaciones Personales, no alcanza al 1% (2 trabajadores).

Figura 9. Número de trabajadores expuestos a cada una de las zonas de riesgo.



A continuación, realizamos un análisis de correlaciones entre la puntuación que proporciona el programa informático del cuestionario de cada uno de los siete factores psicossociales antes mencionados y la puntuación total de *mobbing*. La asociación es estadísticamente significativa con Carga Mental ($r=.376$), Supervisión/Participación ($r=.322$), Autonomía Temporal ($r=.123$), Definición de Rol ($r=.554$), Interés por el Trabajador ($r=.396$) y, Relaciones Personales ($r=.162$). La asociación no es significativa con Contenido del trabajo ($r=.064$). Los resultados los mostramos en la tabla 43.

Tabla 43. Correlaciones NAQ-RE y factores psicosociales de riesgo.

| | | CM | AT | CT | SP | DR | IT | RP |
|---------------|-------------------------------|---------------|--------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| CM | Correlación de Pearson | 1 | | | | | | |
| AT | Correlación de Pearson | ,246** | 1 | | | | | |
| | Sig. bilateral | ,000 | . | | | | | |
| CT | Correlación de Pearson | -,078 | ,370** | 1 | | | | |
| | Sig. bilateral | ,122 | ,000 | . | | | | |
| SP | Correlación de Pearson | ,211** | ,401** | ,400** | 1 | | | |
| | Sig. bilateral | ,000 | ,000 | ,000 | . | | | |
| DR | Correlación de Pearson | ,328** | ,187** | ,201** | ,484** | 1 | | |
| | Sig. bilateral | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . | | |
| IT | Correlación de Pearson | ,247** | ,172** | ,236** | ,454** | ,429** | 1 | |
| | Sig. bilateral | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | . | |
| RP | Correlación de Pearson | ,118* | ,168** | ,220** | ,261** | ,290** | ,183** | 1 |
| | Sig. bilateral | ,018 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . |
| NAQ-RE | Correlación de Pearson | ,376** | ,123* | ,064 | ,322** | ,554** | ,396** | ,162** |
| | Sig. bilateral | ,000 | ,014 | ,202 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

* La correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral.

Por último, nos interesa conocer en qué modo se relacionan los factores psicosociales con los distintos factores extraídos del NAQ-RE. Las correlaciones de éstos con los factores psicosociales se muestran en la tabla 44.

Las distintas formas de acoso como el "acoso personal", "acoso por razones de edad y género" y el "acoso organizativo" se asocian, de forma positiva y estadísticamente significativa, a los factores Carga Mental, Supervisión/Participación, Definición de Rol y Relaciones Personales. El "acoso relacionado con el

rendimiento del trabajo”, además de a los factores psicosociales arriba mencionados, se relaciona positivamente con la “Autonomía Temporal”. El factor denominado “otras formas de acoso”, correlaciona de forma positiva con todos los factores psicosociales estudiados, incluido el de “Contenido del Trabajo” no relacionado con ninguna otra forma de acoso.

Tabla 44. Correlaciones Factores del NAQ-RE y factores psicosociales.

| | | CM | AT | CT | SP | DR | IT | RP |
|------|------------------------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|
| NAQ1 | Correlación de Pearson | ,339** | ,096 | -,006 | ,277** | ,453** | ,332** | ,146** |
| | Sig. bilateral | ,000 | ,056 | ,897 | ,000 | ,000 | ,000 | ,004 |
| NAQ2 | Correlación de Pearson | ,355** | ,129* | ,079 | ,256** | ,468** | ,379** | ,110* |
| | Sig. bilateral | ,000 | ,010 | ,117 | ,000 | ,000 | ,000 | ,029 |
| NAQ3 | Correlación de Pearson | ,175** | ,083 | ,061 | ,143** | ,297** | ,191** | ,113* |
| | Sig. bilateral | ,000 | ,099 | ,225 | ,004 | ,000 | ,000 | ,025 |
| NAQ4 | Correlación de Pearson | ,116* | -,005 | ,090 | ,196** | ,311** | ,236** | ,104* |
| | Sig. bilateral | ,021 | ,918 | ,073 | ,000 | ,000 | ,000 | ,039 |
| NAQ5 | Correlación de Pearson | ,368** | ,166** | ,102* | ,362** | ,543** | ,304** | ,182** |
| | Sig. bilateral | ,000 | ,001 | ,043 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

• La correlación es significante al nivel 0,05 bilateral.

En general, podemos afirmar que, en nuestra muestra, el *mobbing* y los distintos componentes del mismo se asocian de forma positiva con los factores psicosociales analizados, tal y como planteamos en la hipótesis.

4. Efectos del *mobbing* y de los factores psicosociales de riesgo sobre la salud de los trabajadores

El tercer objetivo de la investigación es analizar la relación del *mobbing* y de los factores psicosociales de riesgo respecto a la salud de los trabajadores. En nuestra investigación consideramos la siguiente hipótesis:

H6. El mobbing y los factores psicosociales se asociarán con los efectos psicossomáticos estudiados.

Como ya comentamos, los efectos psicossomáticos fueron evaluados por medio de la escala CPP (Cuestionario de Problemas Psicossomáticos). Si consideramos las categorías de "relativamente frecuente" y "con mucha frecuencia", las dolencias psicossomáticas que aparecen con mayor porcentaje son los "pinchazos o sensaciones dolorosas por distintas partes del cuerpo" (psi10); las "tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana" (psi11); la "sensación de cansancio extremo o agotamiento" (psi4); y "las jaquecas y dolores de cabeza" (psi2). De forma más detallada pueden observarse los porcentajes en la tabla 45.

Tabla 45. Porcentaje de síntomas psicossomáticos.

| CPP (Categorías de respuesta: "con relativa frecuencia" y "con mucha frecuencia") | % |
|---|------|
| 1. Imposibilidad de conciliar el sueño | 14,7 |
| 2. Jaquecas y dolores de cabeza | 23,8 |
| 3. Indigestiones o molestias gastrointestinales | 10,9 |
| 4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento | 25,5 |
| 5. Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual | 19,7 |
| 6. Disminución del interés sexual | 8,8 |
| 7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo | 15,3 |
| 8. Disminución del apetito | 8,1 |
| 9. Temblores musculares (ej. tics nerviosos, parpadeo,..). | 13,9 |
| 10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes cuerpo | 30 |
| 11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana | 27,5 |
| 12. Tendencias a sudar o palpitaciones | 11,9 |

A continuación, en la tabla 46 presentamos los resultados del análisis de correlación entre *mobbing* (tomado las puntuaciones totales de la escala NAQ-RE), los factores psicossomáticos (puntuación total de la escala CPP), y la puntuación de los factores psicossociales evaluados.

Tabla 46. Correlaciones entre *mobbing*, factores psicosociales y síntomas psicósomáticos.

| | | NAQ-RE | CPP | CM | AT | CT | SP | DR | IT | RP |
|--------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
| NAQ-RE | Correlación de Pearson | 1 | | | | | | | | |
| CPP | Correlación de Pearson | ,512** | 1 | | | | | | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . | | | | | | | |
| CM | Correlación de Pearson | ,376** | ,330** | 1 | | | | | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | . | | | | | | |
| AT | Correlación de Pearson | ,123* | ,231** | ,246** | 1 | | | | | |
| | Sig. (bilateral) | ,014 | ,000 | ,000 | . | | | | | |
| CT | Correlación de Pearson | ,064 | ,089 | -,078 | ,370** | 1 | | | | |
| | Sig. (bilateral) | ,202 | ,077 | ,122 | ,000 | . | | | | |
| SP | Correlación de Pearson | ,322** | ,298** | ,211** | ,401** | ,400** | 1 | | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . | | | |
| DR | Correlación de Pearson | ,554** | ,373** | ,328** | ,187** | ,201** | ,484** | 1 | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . | | |
| IT | Correlación de Pearson | ,396** | ,256** | ,247** | ,172** | ,236** | ,454** | ,429** | 1 | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | . | , |
| RP | Correlación de Pearson | ,162** | ,101* | ,118* | ,168** | ,220** | ,261** | ,290* | ,183** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | ,045 | ,018 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

La asociación entre los síntomas psicósomáticos y los factores psicosociales es positiva y estadísticamente significativa en seis de ellos: Carga Mental (CM), Autonomía Temporal (AT), Definición de Rol (DR), Supervisión/Participación

(SP), Interés por el Trabajador (IT), y Relaciones Personales (RP). En el denominado Contenido del Trabajo (CT), la asociación es positiva pero marginalmente significativa ($r = .89$; $p = .07$).

En cuanto al *mobbing*, los resultados también indican una asociación positiva y estadísticamente significativa ($r = .512$, $p = .000$) respecto a los síntomas psicossomáticos. Si analizamos los doce ítems de la escala de problemas psicossomáticos comparándolos entre los grupos de "no víctimas" y "víctimas" (ver tabla 47), todos los síntomas medidos son estadísticamente significativos, lo que indica que éstos son mayores para las "víctimas".

Tabla 47. Prueba T para muestras independientes. Síntomas psicossomáticos entre "víctimas" y "no víctimas"

| | No Víctimas (N= 285) | | Víctimas (N=111) | | T | Sig. |
|------|----------------------|-------|------------------|-------|--------|------|
| | Media | D.T | Media | D.T | | |
| PS1 | 2,50 | 1,591 | 3,24 | 1,865 | -3,698 | ,000 |
| PS2 | 3,06 | 1,585 | 3,87 | 1,641 | -4,566 | ,000 |
| PS3 | 2,20 | 1,432 | 2,91 | 1,654 | -3,958 | ,000 |
| PS4 | 3,14 | 1,498 | 4,13 | 1,748 | -5,586 | ,000 |
| PS5 | 2,25 | 1,680 | 3,26 | 2,039 | -4,651 | ,000 |
| PS6 | 1,85 | 1,403 | 2,33 | 1,614 | -2,798 | ,006 |
| PS7 | 1,96 | 1,453 | 2,65 | 1,787 | -3,595 | ,000 |
| PS8 | 1,95 | 1,313 | 2,41 | 1,615 | -2,697 | ,008 |
| PS9 | 2,18 | 1,460 | 3,29 | 1,836 | -5,721 | ,000 |
| PS10 | 3,23 | 1,687 | 4,14 | 1,721 | -4,827 | ,000 |
| PS11 | 2,84 | 1,710 | 4,27 | 1,911 | -7,235 | ,000 |
| PS12 | 1,82 | 1,288 | 3,15 | 1,960 | -6,609 | ,000 |

Además, podemos plantearnos si también existe una asociación positiva entre los síntomas psicossomáticos y los

factores de *mobbing*, y si podemos encontrar predictores entre éstos y los síntomas psicosomáticos analizados.

Para el primer planteamiento, en el análisis de correlaciones (ver tabla 48) entre la suma total del cuestionario CPP, y los cinco factores extraídos del NAQ, encontramos que todos muestran una asociación positiva y significativa con la variable de salud psicosomática.

Tabla 48. Correlaciones entre síntomas psicosomáticos y factores de *mobbing*.

| | | CPP | NAQ1 | NAQ2 | NAQ3 | NAQ4 | NAQ5 |
|-----|------------------------|-----|----------|----------|----------|----------|----------|
| CPP | Correlación de Pearson | 1 | ,451(**) | ,439(**) | ,264(**) | ,271(**) | ,399(**) |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Para el segundo planteamiento, realizamos un análisis de regresión, tomando la suma de puntuaciones del cuestionario CPP como variable dependiente (CPP), y las distintas formas de acoso como variables independientes (NAQ1, NAQ2, NAQ3, NAQ4, y NAQ5). El objetivo de este análisis es explorar qué tipos de conductas de *mobbing* son los que mejor predicen los síntomas psicosomáticos. En la tabla 49 mostramos el modelo resultante del análisis de regresión (siguiendo el método de pasos sucesivos). Como se puede apreciar llega a explicar un 26,5% de la varianza global de los síntomas psicosomáticos. De los cinco tipos de *mobbing*, tres, y por este orden el NAQ1, el NAQ2 y el NAQ5, son los que poseen una mayor capacidad predictiva.

Tabla 49. Resumen del modelo de regresión (d)

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|----------|----------------|-------------|----------------------|-----------------------------|
| 1 | ,451(a) | ,203 | ,201 | 10,63277 |
| 2 | ,498(b) | ,248 | ,245 | 10,34182 |
| 3 | ,520(c) | ,270 | ,265 | 10,20334 |

a Variables predictoras: (Constante), NAQ1

b Variables predictoras: (Constante), NAQ1, NAQ2

c Variables predictoras: (Constante), NAQ1, NAQ2, NAQ5

d Variable dependiente: CPP

Si atendemos a los resultados que se señalan en la tabla 50 podemos observar que las formas de "acoso personal", "acoso centrado en el rendimiento del trabajo" y "otras formas de acoso" predicen la aparición de los síntomas psicossomáticos.

Tabla 50. Coeficientes (a) de los modelos de regresión.

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | t | Sig. |
|--------|-------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|--------|------|
| | | B | Error típ. | Beta | | |
| 1 | (Constante) | 20,412 | 1,244 | | 16,409 | ,000 |
| | NAQ1 | 7,970 | ,794 | ,451 | 10,033 | ,000 |
| 2 | (Constante) | 18,176 | 1,295 | | 14,037 | ,000 |
| | NAQ1 | 5,193 | ,962 | ,294 | 5,399 | ,000 |
| | NAQ2 | 3,535 | ,730 | ,264 | 4,846 | ,000 |
| 3 | (Constante) | 16,198 | 1,402 | | 11,555 | ,000 |
| | NAQ1 | 4,062 | 1,005 | ,230 | 4,042 | ,000 |
| | NAQ2 | 2,918 | ,742 | ,218 | 3,933 | ,000 |
| | NAQ5 | 3,131 | ,914 | ,178 | 3,426 | ,001 |

a Variable dependiente: CPP

Afinando más el análisis incluimos como variables independientes las 24 conductas de hostigamiento contenidas en el cuestionario NAQ-RE. En la tabla 51 mostramos el

resumen del modelo que el análisis de regresión presenta (siguiendo el método de pasos sucesivos). La varianza explicada en este caso es del 31,4% de los efectos psicosomáticos. Los predictores de tales efectos (ver tabla 52) son "se siente explotado en su trabajo" (MO23), "percibe cotilleos y rumores sobre usted" (MO6), "sus puntos de vista no son tenidos en cuenta" (MO18), "recibe insinuaciones e indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo" (MO11), y "se le priva de responsabilidad en las tareas laborales"(MO5). Las conductas MO23 y MO11 pertenecen a la categoría de "otras formas de acoso", la conducta MO6 a "acoso personal"; la MO18 a "acoso centrado en el rendimiento del trabajo"; y la MO5 a la categoría de "acoso organizativo".

Tabla 51. Resumen del modelo de regresión

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|----------|-------------|-------------|----------------------|-----------------------------|
| 1 | ,442 | ,196 | ,194 | 10,68492 |
| 2 | ,515 | ,266 | ,262 | 10,22337 |
| 3 | ,544 | ,296 | ,290 | 10,02261 |
| 4 | ,560 | ,314 | ,307 | 9,90592 |
| 5 | ,568 | ,323 | ,314 | 9,85247 |

a Variables predictoras: (Constante), MO23

b Variables predictoras: (Constante), MO23, MO6

c Variables predictoras: (Constante), MO23, MO6, MO18

d Variables predictoras: (Constante), MO23, MO6, MO18, MO11

e Variables predictoras: (Constante), MO23, MO6, MO18, MO11, MO5

Tabla 52. Coeficientes de los modelos de regresión.

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | t | Sig. |
|--------|-------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|--------|------|
| | | B | Error típ. | Beta | | |
| 1 | (Constante) | 23,996 | ,951 | | 25,230 | ,000 |
| | MO23 | 3,922 | ,401 | ,442 | 9,790 | ,000 |
| 2 | (Constante) | 20,642 | 1,063 | | 19,425 | ,000 |
| | MO23 | 3,064 | ,408 | ,346 | 7,505 | ,000 |
| | MO6 | 3,136 | ,513 | ,281 | 6,114 | ,000 |
| 3 | (Constante) | 19,168 | 1,102 | | 17,399 | ,000 |
| | MO23 | 2,751 | ,407 | ,310 | 6,754 | ,000 |
| | MO6 | 2,457 | ,529 | ,220 | 4,641 | ,000 |
| | MO18 | 1,787 | ,435 | ,192 | 4,111 | ,000 |
| 4 | (Constante) | 17,444 | 1,214 | | 14,366 | ,000 |
| | MO23 | 2,504 | ,410 | ,282 | 6,107 | ,000 |
| | MO6 | 1,820 | ,560 | ,163 | 3,253 | ,001 |
| | MO18 | 1,700 | ,430 | ,183 | 3,950 | ,000 |
| | MO11 | 2,829 | ,882 | ,154 | 3,208 | ,001 |
| 5 | (Constante) | 16,587 | 1,264 | | 13,119 | ,000 |
| | MO23 | 2,349 | ,413 | ,265 | 5,684 | ,000 |
| | MO6 | 1,763 | ,557 | ,158 | 3,164 | ,002 |
| | MO18 | 1,484 | ,438 | ,159 | 3,386 | ,001 |
| | MO11 | 2,859 | ,877 | ,156 | 3,260 | ,001 |
| | MO5 | 1,007 | ,439 | ,102 | 2,292 | ,022 |

a Variable dependiente: CPP

Con todo podemos confirmar la hipótesis planteada de que tanto el *mobbing* como los factores psicosociales se asocian con los efectos psicosomáticos evaluados.

Una pregunta adicional sobre los efectos del *mobbing* podría estar relacionada con el absentismo laboral. El absentismo fue medido mediante un ítem, donde se le pedía a los sujetos que contestaran si habían estado de baja laboral durante el último

año, con dos categorías de respuesta "sí" o "no". Y, en caso afirmativo, el motivo de la baja.

Para la comprobación de este efecto utilizamos la prueba T para muestras independientes, tomando la puntuación del cuestionario NAQ-RE y las categorías de respuesta de absentismo ("sí" o "no"). La media para el grupo que había estado de baja en el último año fue de 37,99, mientras que para el grupo que no lo había estado era de 34,05, siendo la diferencia estadísticamente significativas ($p < .05$) como mostramos en la tabla 53.

Tabla 53. Prueba T para muestras independientes. Absentismo laboral y *mobbing*.

| | Baja Laboral (N=102) | | Sin Baja Laboral (N=286) | | T | Sig. |
|-------------|----------------------|--------|--------------------------|--------|-------|------|
| | Media | D.T | Media | D.T | | |
| Suma NAQ-RE | 37.99 | 15.541 | 34.05 | 11.311 | 2.349 | ,020 |

Asimismo, utilizamos una prueba T para comprobar si el tipo de baja es significativo en relación al *mobbing*. Los motivos de las bajas los subdividimos en dos categorías: los de naturaleza física (accidentes de trabajo, molestias físicas en general, gripe, etc.) y los de naturaleza psicológica (depresión, crisis de ansiedad, dolores de cabeza, etc.). Los resultados no muestran una diferencia estadísticamente significativa (ver tabla 54).

Tabla 54. Prueba T para muestras independientes: motivos de las bajas laborales y mobbing.

| | Motivos físicos (N=81) | | Motivos psicológicos (N=21) | | T | Sig. |
|----------------|---------------------------|--------|--------------------------------|--------|------|------|
| | Media | D.T | Media | D.T | | |
| Suma NAQ-RE | 38.35 | 16.207 | 35.90 | 13.061 | .639 | .525 |

Por último, analizamos las posibles diferencias en razón del género de los trabajadores y los síntomas psicósomáticos. En la investigación sobre el *mobbing* se ha encontrado que las mujeres informaban de mayor número de quejas de origen psicósomático (Zapf *et al.*, 1996). Realizamos una prueba T para muestras independientes, tomando las puntuaciones del cuestionario de problemas psicósomáticos (CPP) y como variable de agrupación el género. La media de los hombres fue de 26,46, y de las mujeres de 32,56, siendo estadísticamente significativa la diferencia ($T=-37,47$ $p=.000$) (ver tabla 55).

Tabla 55. Prueba T para muestras independientes. Género y problemas psicósomáticos.

| | Hombres (N=61) | | Mujeres (N=331) | | T | Sig. |
|-----|-------------------|--------|--------------------|--------|--------|------|
| | Media | D.T | Media | D.T | | |
| CPP | 26.459 | 10.438 | 32.558 | 11.895 | -3.747 | .000 |

Adicionalmente, probamos esta afirmación entre las categorías de "víctimas" vs. "no-víctimas", siendo significativas igualmente en ambos casos (Ver Tablas 56 y 57).

Tabla 56. Prueba T para muestras independientes. Género y problemas psicosomáticos (trabajadores no víctimas)

| | Hombres (N=42) | | Mujeres (N=241) | | T | Sig. |
|-----|-------------------|-------|--------------------|--------|--------|------|
| | Media | D.T | Media | D.T | | |
| CPP | 23.547 | 8.491 | 29.572 | 10.157 | -3.628 | .000 |

Tabla 57. Prueba T para muestras independientes. Género y problemas psicosomáticos (trabajadores víctimas)

| | Hombres (N=19) | | Mujeres (N=90) | | T | Sig. |
|-----|-------------------|--------|-------------------|--------|--------|------|
| | Media | D.T | Media | D.T | | |
| CPP | 32.894 | 11.637 | 40.556 | 12.556 | -2.446 | .016 |

Según estos resultados, no podemos afirmar que las mujeres informan de mayor número de quejas psicosomáticas atribuidas al *mobbing*, puesto que tanto para la muestra global, como para la muestra de "víctimas" y "no víctimas", son las mujeres las que más padecen de síntomas psicosomáticos.

En resumen, los efectos sobre la salud psicológica del *mobbing* y los factores psicosociales, no sólo afectan a los síntomas psicosomáticos sino que también aumentan el absentismo laboral.

5. Los factores psicosociales como predictores del *mobbing*

El cuarto objetivo de la investigación se refiere al modo en que los factores psicosociales pudieran ser predictores del *mobbing*.

En la parte teórica de este trabajo hemos realizado numerosas consideraciones sobre aspectos organizativos y de tarea/trabajo como antecedentes del *mobbing*. Así, ciertos estilos de supervisión, escasa autonomía temporal, ambigüedad o conflicto de rol, o relaciones personales negativas se han señalado frecuentemente como fuentes potenciales para que en un determinado contexto se origine el acoso. Para comprobar esto planteamos un modelo en el que aparece como variable dependiente el *mobbing* y como variable independiente el conjunto de factores psicosociales de riesgo laboral.

H7. Los factores psicosociales: Carga Mental, Autonomía Temporal, Contenido del Trabajo, Definición de Rol, Interés por el Trabajador y Relaciones Personales, permitirán predecir el mobbing.

Utilizamos un análisis de regresión, tomando como variable dependiente la suma de las puntuaciones de la escala NAQ-RE, y como variables independientes los siete factores psicosociales analizados.

Como expusimos con anterioridad, en el análisis de correlaciones, la relación entre *mobbing* y los factores psicosociales apareció como estadísticamente significativa para

todos los factores salvo para el denominado "Contenido del Trabajo".

En la tabla 58 mostramos el resumen del modelo de regresión por pasos sucesivos. En el primer paso se incluye el factor psicosocial "Definición de Rol" (DR) que presenta un coeficiente de correlación de .554, y un coeficiente de determinación de .305 (varianza explicada del 30.5%). En el segundo paso se incorpora al modelo la Carga Mental (CM), aumentando un 5% el porcentaje de varianza explicada; y en el tercer paso se incorpora el Interés por el Trabajador (IT) que aumenta en un 7% la varianza explicada respecto del primer modelo.

Tabla 58. Resumen del modelo de regresión (d).

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|--------|--------|------------|----------------------|-----------------------------|
| 1 | ,554 a | ,307 | ,305 | 10,477 |
| 2 | ,591 b | ,349 | ,346 | 10,165 |
| 3 | ,610 c | ,372 | ,367 | 9,999 |

a Variables predictoras: (Constante), DR

b Variables predictoras: (Constante), DR, CM

c Variables predictoras: (Constante), DR, CM, IT

d Variable dependiente: NAQ-RE

La tabla 59 muestra los distintos coeficientes de los tres modelos. En general, podemos afirmar la importancia que tiene como predictor el factor denominado Definición de Rol (DR), que como expusimos en el apartado de los instrumentos de medida considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador, que incluye tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol. Este factor predice por sí solo el 30,7% de la varianza de *mobbing*, y junto

con los otros dos factores llegan a explicar el 36,7% de la varianza total.

Tabla 59. Coeficientes del modelo de regresión.

| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados Beta | t | Sig. |
|---------------|--------------------------------|------------|-------------------------------------|--------|------|
| | B | Error típ. | | | |
| 1 (Constante) | 23,349 | 1,031 | | 22,638 | ,000 |
| DR | 4,002 | ,303 | ,554 | 13,202 | ,000 |
| 2 (Constante) | 16,614 | 1,666 | | 9,972 | ,000 |
| DR | 3,486 | ,311 | ,482 | 11,201 | ,000 |
| CM | 1,439 | ,285 | ,218 | 5,056 | ,000 |
| 3 (Constante) | 13,641 | 1,819 | | 7,500 | ,000 |
| DR | 3,013 | ,331 | ,417 | 9,103 | ,000 |
| CM | 1,307 | ,282 | ,198 | 4,630 | ,000 |
| IT | ,944 | ,251 | ,168 | 3,766 | ,000 |

a Variable dependiente: SUMAMO

Este dato es especialmente significativo pues tiene una estrecha relación con el modo en que al trabajador no se le especifica correctamente su trabajo, sus funciones, sus responsabilidades, la cantidad o la calidad del trabajo que se espera de él, se le dan órdenes incompatibles, se le asigna tareas inalcanzables, debe tomar decisiones con las que no está de acuerdo, etc. Esta situación es un arma especialmente útil en el *mobbing*. El segundo factor que se incluye en el modelo de regresión es el denominado Carga Mental (CM), que designa el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de la realización de su trabajo; este factor explica un 3,98% adicional de la varianza total del *mobbing*. Por último, el tercer factor del modelo es el Interés por el Trabajador (IT) que hace referencia al grado en que la empresa muestra preocupación y a largo plazo por el trabajador (asegurando estabilidad en el empleo, considerando

la evolución de la carrera profesional, facilitando información y formación a los trabajadores) o bien si la consideración que tiene por el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo; incrementando en un 2,82% la varianza explicada por el modelo sobre el *mobbing*.

Dando un paso más en la investigación nos planteamos analizar en qué modo influyen los factores psicosociales en las distintas formas de *mobbing*. Para ello hemos realizado un análisis de correlación canónica entre los siete factores psicosociales estudiados (variables predictoras), respecto a las cinco categorías de acoso factorizadas (variables dependientes). El análisis de correlación canónica es un modelo estadístico multivariante que facilita el estudio de las interrelaciones entre múltiples variables criterio (dependientes) y múltiples variables predictoras (independientes). El objetivo de esta técnica es cuantificar la validez de la relación entre dos conjuntos de variables. Se asemeja al análisis factorial en la creación de compuestos de variables, y también se parece al análisis discriminante en su capacidad para determinar las dimensiones independientes para cada conjunto de variables que produce la correlación máxima entre las dimensiones (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999).

El objetivo de este análisis de correlación canónica es analizar en qué modo los factores psicosociales explican las distintas formas de acoso psicológico en el trabajo. Para el diseño de la correlación canónica hemos incluido los siete factores psicosociales (Carga Mental, Autonomía Temporal, Contenido del Trabajo, Supervisión/Participación, Definición de Rol, Interés por el Trabajador, y Relaciones Personales) como variables predictoras y las cinco formas de *mobbing* (acoso personal,

acoso centrado en el rendimiento del trabajo, acoso por razones de edad y género, acoso organizativo, y otras formas de acoso) como variables dependientes.

Las siete variables generan una ratio de observaciones de 11,64, que excede correctamente del supuesto de 10 observaciones por variable. Además, no consideramos que el tamaño de la muestra pueda afectar las estimaciones del error de muestreo. El siguiente paso del análisis es la obtención de las funciones canónicas: el análisis de las correlaciones canónicas está restringido a obtener como máximo cinco funciones canónicas, que son el conjunto de variables consideradas como dependientes. Al objeto de determinar el número de funciones canónicas sujetas a interpretación de los resultados, analizaremos el nivel de significación estadística y los índices de redundancia.

En la tabla 60, mostramos que las dos primeras correlaciones canónicas son significativas (con un nivel de significación $p < .005$). Seguidamente analizamos la medida de redundancia de la varianza compartida de los valores canónicos teóricos que nos proporciona una medida resumen de la capacidad del conjunto de las variables predictoras (consideradas en su conjunto, factores psicosociales) para explicar la variación de las variables criterio (consideradas de una a una, formas de *mobbing*).

Tabla 60. Análisis de correlación canónica.

| Función Canónica | Correlación Canónica | R Canónica | Lambda de Wilks | Chi-cuadrado | Probabilidad |
|------------------|----------------------|------------|-----------------|--------------|--------------|
| 1 | .646 | .417 | .512 | 259.761 | .000 |
| 2 | .254 | .064 | .880 | 49.693 | .002 |
| 3 | .178 | .031 | .940 | 23.883 | .067 |
| 4 | .144 | .020 | .971 | 11.338 | .183 |
| 5 | .090 | .008 | .992 | 3.177 | .365 |

En la tabla 61 presentamos la proporción de varianza explicada por estas dos funciones canónicas significativas con una asociación entre ellas del 41,7% (carga canónica .646) y del 6,4% (carga canónica .254). El análisis de redundancia indica que el conjunto de los factores psicosociales explican el 8,4% de la varianza de la primera variable canónica de *mobbing* y el 1,3% de la segunda. Dado el bajo porcentaje de varianza de la segunda correlación canónica sólo nos centraremos en el análisis de la primera.

Tabla 61. Análisis de Redundancia.

| Función Canónica | Proporción de varianza explicada |
|------------------|----------------------------------|
| 1 | .084 |
| 2 | .013 |

Para la interpretación de los valores canónicos analizamos las cargas canónicas y las cargas cruzadas canónicas. Las cargas canónicas representan el examen de la magnitud de la ponderación canónica asociada a cada variable en su valor teórico canónico. En las tablas 62 y 63 presentamos la estructura

canónica de la única función que hemos considerado como relevante. En la tabla 62 representamos las cargas canónicas tanto para los valores teóricos dependientes como los independientes. Con ello pretendemos analizar la intercorrelación de las distintas variables asociadas al valor teórico optimizado de su propia variable.

Para las variables independientes las cuatro cargas canónicas más altas en cuanto al valor teórico independiente son DR (Definición de Rol), CM (Carga Mental), IT (Interés por el Trabajador) y SP (Supervisión/Participación); las cargas canónicas al cuadrado implican el porcentaje de varianza explicada por cada una de las variables sobre el valor teórico independiente. Esta estructura es muy similar a la que expusimos en el análisis de regresión del punto anterior.

En cuanto a las variables dependientes las cargas canónicas más altas son NAQ2 (acoso centrado en el rendimiento del trabajo), NAQ1 (acoso personal) y NAQ5 (otras formas de acoso). Con una estructura prácticamente idéntica al modelo de regresión que realizamos en el capítulo anterior.

Tabla 62. Cargas canónicas.

| Correlación entre las variables independientes con sus valores teóricos canónicos | Carga Canónicas | Cargas Canónicas al cuadrado |
|---|-----------------|------------------------------|
| CM (Carga Mental) | -0,625 | 0,391 |
| AT (Autonomía Temporal) | -0,272 | 0,074 |
| CT (Contenido del Trabajo) | -0,143 | 0,020 |
| SP (Supervisión / Participación) | -0,561 | 0,315 |
| DR (Definición de rol) | -0,918 | 0,843 |
| IT (Interés por el Trabajador) | -0,595 | 0,354 |
| RP (Relaciones Personales) | -0,267 | 0,071 |
| Correlación entre las variables dependientes con sus valores teóricos canónicos | Cargas Canónica | Cargas Canónica al cuadrado |
| NAQ1 (Acoso Personal) | -0,513 | 0,263 |
| NAQ2 (Acoso al rendimiento del trabajo) | -0,640 | 0,410 |
| NAQ3 (Acoso por razones de edad y género) | -0,216 | 0,047 |
| NAQ4 (Acoso organizativo) | -0,214 | 0,046 |
| NAQ5 (Otras formas de acoso) | -0,484 | 0,234 |

Pero, el verdadero valor interpretativo hay que buscarlo en las cargas canónicas cruzadas (Tabla 63), indicativo del grado de interrelación entre las variables independientes y dependientes estudiadas. Sobre las variables dependientes las tres formas de acoso explicadas por los factores psicosociales, en concreto DR, CM, IT, SP, serían el NAQ2 (Acoso al rendimiento del trabajo) con un 17.1% de la varianza, el NAQ1 (Acoso personal) con un 11% de la varianza, y el NAQ5 (Otras formas de acoso) con un 9,8% de la varianza. Esto implica que los factores psicosociales pueden ser predictores solamente de las tres formas de acoso, pero no de las otras dos.

Tabla 63. Cargas canónicas cruzadas.

| Correlación entre las variables independientes con sus valores teóricos canónicos dependientes | Cargas Canónicas | Cargas Canónicas al cuadrado |
|--|------------------|------------------------------|
| CM (Carga Mental) | -0,404 | 0,163 |
| AT (Autonomía Temporal) | -0,176 | 0,031 |
| CT (Contenido del Trabajo) | -0,092 | 0,008 |
| SP (Supervisión / Participación) | -0,362 | 0,131 |
| DR (Definición de rol) | -0,593 | 0,352 |
| IT (Interés por el Trabajador) | -0,385 | 0,148 |
| RP (Relaciones Personales) | -0,172 | 0,030 |
| Correlación entre las variables dependientes con sus valores teóricos canónicos independientes | Cargas Canónicas | Cargas Canónicas al cuadrado |
| NAQ1 (Acoso Personal) | -0,332 | 0,110 |
| NAQ2 (Acoso al rendimiento del trabajo) | -0,414 | 0,171 |
| NAQ3 (Acoso por razones de edad y género) | -0,139 | 0,019 |
| NAQ4 (Acoso organizativo) | -0,138 | 0,019 |
| NAQ5 (Otras formas de acoso) | -0,313 | 0,098 |

Por tanto, confirmamos la hipótesis de que los factores psicosociales predicen el *mobbing*, en las modalidades de acoso personal, acoso al rendimiento del trabajo y otras formas de acoso.

XIII. DISCUSIÓN

Desde finales del siglo XX, el interés por estudiar el fenómeno del *mobbing* ha sido creciente. La relativa presencia de esta forma de violencia psicológica y las consecuencias severas para los trabajadores que lo padecen han aumentado el interés del público en general, los medios de comunicación, los empleadores, los sindicatos, la administración pública y, desde luego, de los investigadores. En conferencias y simposios, académicos y profesionales, se está tratando este fenómeno, por lo que ha dejado de ser un "tabú" tanto para la organización como para la investigación (Einarsen *et al.*, 2003), convirtiéndose en "el tema de investigación de los 90" (Hoel *et al.*, 1999), y posiblemente de la primera década de 2000.

En la investigación sobre el *mobbing* se viene insistiendo en la importancia de abordar algunos aspectos que han sido la razón de ser de este trabajo. Por un lado, la necesidad de realizar estimaciones sobre incidencia tanto en los diversos países como en los distintos sectores económicos (Leymann, 1990; Einarsen, 2000; Einarsen *et al.*, 1994; Di Martino *et al.*, 2003). Por otro lado, la necesidad de incorporar su estudio y evaluación en el área de la prevención de riesgos laborales (Vartia, 1996; Einarsen, 1999; 2000, Hoel, *et al.*, 1999; Dupré y Barling, 2003). Para abordar ambos aspectos es necesario contar con un marco comprensivo de este fenómeno, adecuados instrumentos para su evaluación, así como medidas de intervención. Y, además, es imprescindible profundizar en el estudio de las relaciones entre los distintos elementos organizativos y el *mobbing* (Einarsen, 1999; Hoel, *et al.*, 1999; Liefoghe y McKenzie Davie, 2001; Vartia, 2001).

Nuestra investigación pretende ayudar al avance en la comprensión de algunos aspectos relacionados con este fenómeno: la incidencia en un sector con características particulares, el papel de los factores sociodemográficos, la asociación con otros factores psicosociales del trabajo, las consecuencias, y la posibilidad de encontrar indicadores que nos puedan alertar de su ocurrencia.

Partíamos de la necesidad de encontrar instrumentos adecuados para la *evaluación del mobbing* en el trabajo. En España, se ha seguido la línea de evaluación de la incidencia por medio de la adaptación del cuestionario LIPT de Leymann (1990), utilizado básicamente por Piñuel (2001, 2002, 2004) que informa de una tasa de incidencia del 16%, tomando como criterio una conducta de acoso con una frecuencia semanal o diaria en los últimos doce meses. Por su parte, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, utilizando entrevistas con trabajadores, cifra la incidencia en un 2,8%, con el criterio de una conducta de acoso, al menos semanal y en los últimos doce meses. Utilizando el cuestionario NAQ-RE (Saez *et al.*, 2003 y García *et al.*, 2004) en estudios realizados en sectores de Sanidad y Educación la tasa de incidencia se cifra en un 9,5%, en la categoría de riesgo "muy alto" sobre un período de seis meses.

En nuestro caso, la elección como instrumento del cuestionario NAQ-RE se debe a los trabajos previos realizados por el grupo de investigación EGIPTO (Equipo de Gestión e Investigación en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, de la Universidad de Murcia). Con este instrumento, se analizan

24 conductas hostiles redactadas sin hacer referencia al término acoso, por lo que no obliga a los encuestados a clasificarse como víctimas. Para nosotros, era esencial detectar la presencia de estas conductas de acoso, independientemente de esta consideración. Este tipo de evaluación, denominada "objetiva", pretende evitar la infravaloración que normalmente se encuentra cuando se realiza una medición basada en el autoetiquetado del encuestado. Como señalaban O`Moore y Hellery (1989) admitir que se es víctima significa rendirse, teniendo la sensación de que se ha fracasado en el afrontamiento del problema, lo que puede aún hacer más daño a la autoestima de la persona que lo sufre.

Sobre la evaluación de la incidencia hemos comparado diversos *criterios de medida* (frecuencia y duración vs. puntuación global) y distintas técnicas de investigación (cuestionario vs. entrevistas). En el análisis de resultados hemos expuesto tres formas de medir y estimar el *mobbing*: (1) la exposición a dos o más conductas hostiles con una frecuencia semanal o diaria; (2) la utilización de una puntuación de corte; y (3) el autoetiquetado. Mikkelsen y Einarsen (2001) sugieren la combinación de medidas objetivas y subjetivas para la estimación del *mobbing*, así como la conveniencia de ser prudentes en esta estimación por lo que aconsejan que, desde un punto de vista operacional, se opte por dos o más conductas con una frecuencia al menos "semanal". También añaden la posibilidad de excluir aquellas conductas que no sean percibidas como negativas dentro de un sector o muestra evaluada. Para esta última consideración hemos realizado dos pruebas T para muestras independientes, entre los grupos de "víctimas - no víctimas" tanto para la frecuencia de cada uno de los actos negativos que contiene el NAQ-RE, como en la escala de

problemas psicosomáticos CPP, apareciendo todos los ítems estadísticamente significativos. Con el criterio (frecuencia semanal o diaria de al menos dos conductas de acoso) la tasa de incidencia fue del 28%, mientras que con la puntuación de corte en (categorías de "alto" y "muy alto") la tasa de incidencia se estimó en un 30%. La comprobación estadística de ambas formas de evaluación (coeficiente kappa de Cohen .787) reflejó una alta correlación entre ambos métodos de estimación.

En cuanto a *las técnicas* que hemos utilizado (cuestionario vs. entrevista), parece existir acuerdo en que la primera tiene como objetivo cifrar la cantidad, la dimensión y la descripción de un fenómeno dado, mientras que la segunda se interesa por la cualidad, la naturaleza, la comprensión y exploración de un fenómeno (Merriam, 1990). Por lo que hemos de tender a la *triangulación* de la información, al uso complementario de las técnicas cuantitativas y cualitativas (Bericat, 1998). No obstante, en nuestro estudio los resultados sobre incidencia son similares.

Cualquier evaluación de este fenómeno debe comenzar por cifrar el riesgo, el número de trabajadores que están expuestos, y las consecuencias que está teniendo para la salud individual y sus efectos en la organización. Las importantes diferencias sobre la frecuencia del *mobbing* mostradas en los distintos sectores pueden ser debidas a las características propias de una cultura determinada (Salin, 2001), que combina elementos estructurales (propios del sector) como particulares (de una organización dada). En esta empresa, dentro del sector hortofrutícola, la tasa de incidencia obtenida por nosotros supera la horquilla que habíamos señalado como referencia (entre el 5% y el 16%), en concreto entre el 20% (nota de

corte de la categoría "muy alto"), el 27% (datos procedentes de la entrevista), el 28% con el criterio de dos o más conductas con una frecuencia semanal o diaria, hasta el 30,8% (nota de corte en las categorías de "alto" y "muy alto").

Hemos mostrado cómo tanto los sistemas de protección del trabajador, a través de lo que se ha denominado Régimen Especial Agrario (REA), donde existe una discriminación objetiva respecto a los trabajadores en el Régimen General de la Seguridad Social; los colectivos empleados (mujeres e inmigrantes), junto a la escasa preparación profesional de los trabajadores (niveles de formación); y determinados aspectos de la cultura empresarial predominante en este sector (alta jerarquización, valores autoritarios); a lo que podemos añadir aspectos particulares de la cultura organizativa de "empujar a la gente molesta para que se vaya".

Todo ello, nos lleva a la consideración de que los trabajadores se encuentran en una posición débil y en un clima propenso a las conductas abusivas y hostiles, sobre todo por parte de los supervisores. Como refleja la I Encuesta de Condiciones de trabajo de la Comunidad Valenciana, el 40% de los trabajadores del sector agrícola padecen o han padecido en los dos últimos años violencia verbal, siendo el sector que mayor tasa presenta (Sempere, 2004). En distintos estudios, la precariedad laboral (Björkqvist *et al.*, 1994; Zapf *et al.*, 1996) y los factores sociales, como el fenómeno de la inmigración, el desarrollo tecnológico, y las nuevas filosofías empresariales (Di Martino *et al.*, 2003) pueden ser el caldo de cultivo ideal para las prácticas de *mobbing*. La alta tasa de incidencia obtenida también nos puede indicar que el *mobbing* no debe entenderse como un proceso singular hacia una persona, como un conflicto

particular, sino más bien como algo que afecta a gran parte de los trabajadores (Niedl, 1996; Hoel *et al.*, 2001). Con todo, tendremos que prestar una gran atención en estudios posteriores a los sectores que se encuentren en posiciones similares, siendo objeto de atención preferente para la evaluación del *mobbing*.

Sobre el papel que desempeñan las distintas *variables sociodemográficas* analizadas (género, antigüedad, edad, estatus, nacionalidad, nivel de estudios y tipo de contrato), en nuestro caso no aparecen asociadas a la incidencia del *mobbing*, salvo para las variables edad y antigüedad.

Sobre *el género*, en algunos estudios se señala a las mujeres como principales víctimas del acoso (ver a Einarsen *et al.*, 2003). En España, el estudio CISNEROS II (Piñuel y Oñate, 2002), aunque no muestran la significación estadística de la diferencia, indican que es más habitual en éstas (53,88%) que en hombres (46,12%). En nuestro caso, descartamos la existencia de diferencias por razones de género, lo que es congruente con numerosas investigaciones (Einarsen y Skogstad, 1996; Leymann, 1996; Vartia y Hyyti, 2002; Hoel y Cooper, 2000; Hogh y Dofradottir, 2001; Vartia 2003). En esta organización que emplea a un 83,6% de mujeres, el riesgo de que éstas puedan estar en una posición de mayor debilidad parece escaso. Incluso, en términos de porcentaje, en nuestra muestra, los hombres son acosados en un 31,4% (sobre su grupo de referencia) frente al 27,19% de las mujeres, aunque estas diferencias no son estadísticamente significativas. El trabajo de O'Moore *et al.* (2003) mostró que cuando en una organización predominan las mujeres (por encima del 60% de la población total) el *mobbing* era más frecuente que en otras

organizaciones dominadas por los hombres o con similares porcentajes.

En relación a *la antigüedad y edad*, distintos estudios empíricos muestran resultados contradictorios, y cuando existen diferencias se atribuye a razones de tipo organizativo. Por ejemplo, en organizaciones donde los jóvenes están más expuestos se atribuye a los sistemas de socialización, que incluyen prácticas de iniciación y novatadas, propias de organizaciones como policías, bomberos o cuerpos militares (Brodsky, 1976; Einarsen y Raknes, 1997; Ostvik y Rudmin, 2001). En otras organizaciones de gran estabilidad, como las públicas, los más expuestos eran las personas con mayor antigüedad (Einarsen y Raknes, 1997). Otros estudios no muestran diferencias en cuanto a antigüedad y edad (Leymann, 1996; Vartia, 2003). En nuestro caso, hay una correlación positiva, estadísticamente significativa, entre el *mobbing* y la antigüedad y la edad, lo que sugiere que el acoso psicológico está presente como un estresor crónico en el trabajo.

Respecto *al estatus*, aunque algún autor, como Aquino (2000), defiende que los trabajadores en posiciones de estatus alto están más protegidos ante el *mobbing*, varios estudios no encuentran diferencias (Hoel *et al.*, 2001; Salin, 2001). En nuestro caso, no hemos encontrado una relación significativa entre estatus y *mobbing*. Esto puede ser debido a que estamos ante una organización donde el acoso es muy frecuente, y más que una modalidad de acoso referente a las relaciones interpersonales podemos catalogarlo como un comportamiento de "micropolítica" organizativa, donde son las propias prácticas que la empresa utiliza las que se pueden clasificar de acoso. Liefoghe y McKenzie Davie, (2001) atribuían esta modalidad a

los sistemas de dirección y control que se ejercían sobre los trabajadores, las prácticas organizativas en sí mismas eran hostigadoras, yendo más allá de la consideración de que una empresa consiente implícitamente el acoso o protege tales prácticas, sino que más bien es la responsable directa de las mismas. Por medio de los mecanismos culturales y normativos que impone a toda la organización, y que practican desde los máximos responsables (dueños y personal de alta dirección), y que lógicamente descienden en "cascada" hasta los niveles más bajos de la supervisión: "El mono ve, el mono hace e imita lo que otros hacen" (Robinson y O'Leary-Kelly 1998). Lo que se ha venido denominando estrategia "micropolítica" (Salin, 2003) como una estrategia aparentemente "racional" o un "juego sucio" (Neuberger, 1999), para conseguir los objetivos que la organización se marca, tanto de rendimiento como de forma de ejercer el control sobre los trabajadores, creando un ambiente autoritario y opresivo (Hoel *et al.*, 2001). La perspectiva señalada por Björkqvist *et al.* (1994) sobre la evaluación de *effect/danger* podría explicar la implicación activa de la dirección en hacer de las conductas hostiles un elemento propio de la cultura empresarial a partir del cuál obtienen ciertos beneficios.

En este sentido, las supervisoras señaladas como "acosadoras" percibían un respaldo a su gestión, y afirmaban que ellas eran tratadas de manera similar por sus superiores. Las formas autoritarias de resolver los problemas (estilos de supervisión), las escasas posibilidades de influir en el trabajo (autonomía), los pobres cauces de comunicación e información, las características del trabajo (monotonía o repetitividad), la indefinición de las tareas laborales (conflicto o ambigüedad de

rol) generan un clima que propicia el acoso psicológico (Vartia, 1996).

En referencia a *la nacionalidad*, plateábamos si la condición de “extranjero” o “inmigrante” colocaba a estos trabajadores en una posición de debilidad. Algunas investigaciones (Leyman, 1993b; Zapf, 1999a; Salin, 2001) muestran que la posición de debilidad de la víctima ha de considerarse un antecedente del *mobbing*, básicamente porque son más vulnerables al ser señalados como objetivos del acoso. Salin (2001) mostraba que los sueco-parlantes en las organizaciones finlandesas sufrían más ataques en las categorías de “insultos con referencia a la lengua, raza o grupo étnico”, e “insultos por creencias políticas y religiosas”.

En nuestro trabajo, hemos de descartar diferencias por razones de nacionalidad. En el sector agrario hortofrutícola no existe prácticamente paro registrado y es considerado como un lugar de “paso”. Los puestos que ocupan los trabajadores de otras nacionalidades no se observa como un fenómeno que resta posibilidades de ocupación a la población autóctona, y por tanto no existe una animadversión hacia los extranjeros por este motivo.

En cuanto *al nivel de estudios* de los trabajadores, el grupo de licenciados fue el que tenía menor porcentaje de víctimas respecto a su grupo de referencia (19,4%), mientras que el grupo de estudios de Bachillerato o Formación Profesional fue el que mayor porcentaje presentó (35,7%). Posiblemente, la razón de esta diferencia pueda estar en la posición que ocupen en la organización, pues los primeros cubren posiciones de dirección o técnicas, adecuadas a su nivel de formación, mientras los

segundos están ocupando puestos de "personal base", realizando tareas no relacionadas con su nivel de estudios. Sin embargo, en nuestro caso, descartamos las diferencias respecto al nivel de estudios. Coincidiendo con el estudio de Salin (2001), con el que concluyó que ni la cultura ni la formación protegían a los trabajadores de ser víctimas de *mobbing*.

En referencia a *la modalidad de contrato*, se ha señalado que la precariedad laboral, las formas de trabajo a tiempo parcial y la inseguridad en el empleo pueden ser antecedentes del *mobbing* (Baron y Neuman, 1996). Más concretamente, sobre la jornada a tiempo parcial encontramos resultados contradictorios. Algún estudio muestra una asociación positiva entre el contrato a tiempo parcial con el *mobbing* (Knorz y Zapf, 1996). Otros observan que la jornada a tiempo parcial como un amortiguador de las conductas hostiles, entre otras razones porque el tiempo de exposición a las mismas es menor (Hoel y Cooper, 2000). Y en algún otro, no hallan relación alguna (Kivimäki *et al.*, 2000). En nuestro caso, los niveles de prestación entre el fijo discontinuo o el eventual podríamos considerarlos como precarios y discriminatorios sobre la contratación en régimen general de la Seguridad Social. Nuestros resultados descartan diferencias significativas sobre la modalidad de contratación, que dividíamos en tres categorías, fijo, fijo discontinuo, y eventual.

El análisis realizado con las distintas variables sociodemográficas estudiadas nos lleva a la conclusión de que, en este caso, el fenómeno del *mobbing*, está más relacionado con las variables de tipo organizativo y cultural, que con las de naturaleza sociodemográfica.

Por otra parte, existe acuerdo en la investigación en señalar que el *mobbing* no es un constructo único, sino que es un “paraguas” que recoge distintas formas de violencia, a pesar de que en algunas investigaciones se excluyan actos de violencia física (Keashly *et al.*, 1994) y, en otros, la consideración del acoso sexual como un problema distinto al *mobbing* o como un medio para la intimidación (Brodsky, 1976; Björqvist *et al.*, 1994; Mikkelsen y Einarsen, 2001). El *mobbing* se refiere a un tipo de violencia esencialmente psicológica que se produce de forma repetida y que es rechazada por la persona agredida. Los distintos análisis factoriales que se han realizado, tanto del LIPT (Leymann, 1990) como del NAQ (Einarsen y Raknes, 1996) han encontrado factores que clasifican las distintas conductas hostiles (Vartia, 1991, 2001; Niedl, 1995a; Einarsen y Raknes, 1995; Zapf *et al.*, 1996; Zapf, 1999a; Hoel y Cooper, 2000; OIT, 2001).

El análisis de componentes principales que hemos realizado con la escala NAQ-RE muestra una estructura empírica muy similar a la que inicialmente mostraron Einarsen y Raknes (1996), con cinco factores principales: “ataque a la vida privada”, “aislamiento social”, “medidas organizativas”, “violencia física”, y “otras formas de acoso”. Por nuestra parte, hemos categorizado las conductas de hostigamiento en cinco factores: (1) “acoso personal” que incluye conductas referidas a ataques a la vida privada, comentarios ridículos y ofensivos, hostilidad personal, incluso amenaza o abusos físicos; (2) “acoso relacionado con el rendimiento del trabajo”, conductas más centradas en el rendimiento y desempeño de la actividad profesional; (3) “acoso por razones de edad o género”, donde las conductas hostiles tienen relación, por un lado, con el menosprecio de opiniones por razones de edad o género, y por

otro, con formas de insinuación sexual; (4) "acoso organizativo", muy relacionado con las medidas que puede adoptar una organización para aislar o dejar sin trabajo efectivo, o por debajo de su competencia profesional a un trabajador; (5) "otras formas de acoso", en esta categoría se incluyen tres ítems del NAQ-RE, recibe atenciones en razón de su sexo, se siente explotado y percibe reacciones molestas de sus compañeros debido a que trabaja demasiado. En resumen, recoge adecuadamente esa heterogeneidad a la que hacíamos referencia.

A lo anterior, podemos añadir que el análisis de la frecuencia de los actos hostiles y de las formas de hostigamiento, puede revelar y describir la naturaleza del *mobbing* en un contexto determinado. Así, de acuerdo con la investigación, sabemos que si el acoso procede de los superiores las conductas negativas irán, principalmente, dirigidas contra la competencia profesional, mientras que cuando procede de la relación entre iguales, suelen manifestarse en ataques personales, como burlas, mofa, exclusión o ridiculización (Einarsen y Raknes, 1997). En nuestro caso, el "acoso al rendimiento en el trabajo" fue la categoría más frecuente, lo que viene corroborado por la procedencia del *mobbing* por parte de los supervisores y, como señalábamos en los datos cualitativos, con el consentimiento de la dirección, que apoya o se evade de actuar ante tales prácticas.

Sin embargo, de acuerdo con los datos recogidos en la entrevista, cuando se preguntó sobre qué tipo de conductas se utilizaban para "hacer la vida imposible a alguien", la categoría más frecuentemente señalada fue la que denominamos "acoso personal" (insultos, burlas, humillación, etc.) que, aunque

podría ser contradictorio, en nuestra opinión está señalando que aquellas prácticas negativas relacionadas con el rendimiento en el trabajo, no están siendo siempre percibidas por los trabajadores como hostigadoras, sino que forman parte del trabajo y de la relación que establecen con sus superiores.

También, nos planteamos la hipótesis de si había una relación en cuanto al género y lugar de procedencia, respecto a los distintos factores que componen el *mobbing*. En relación a hombres-mujeres descartábamos cualquier diferencia y respecto a la nacionalidad, mostrábamos dos diferencias estadísticamente significativas: en el factor de "acoso al rendimiento en el trabajo" donde el colectivo de españoles mostraba una puntuación más alta, y en "otras formas de acoso", donde eran los marroquíes los que presentaban una mayor frecuencia. En este caso, posiblemente la explicación de este hecho está en la sustitución paulatina de personas procedentes de Marruecos por trabajadores sudamericanos y de los países del Este (CES, 2001), lo que puede estar provocando una situación de "recelo" en los primeros que les lleve a percibirse como "chivos expiatorios". Respecto al grupo de españoles, el hecho de infravalorar su trabajo, puede tener una raíz cultural, percibiendo como hostil y negativa la crítica al trabajo, mientras que no es igualmente percibida por trabajadores de otras nacionalidades.

Sobre *la procedencia del mobbing*, los superiores, solos (74,14%) o junto con los compañeros (16,09%), son los señalados como acosadores. Este hecho implica un síntoma de liderazgo inadecuado (Einarsen *et al.*, 1994) o de falta de recursos para comportamientos de dirección positivos (Rayner y Cooper, 2003); la aprobación y consentimiento de la dirección

(Liefoghe y McKenczie Davie, 2001); una forma de "micropolítica" organizativa como manera de mejorar la producción y conseguir sus fines (Zapf y Einarsen, 2003); y el reflejo de una cultura empresarial caracterizada por la jerarquización, la escasa participación y la asunción de valores típicamente masculinos (Rayner, 1997). Esto está conformando una "red" que impide a los trabajadores defenderse del poder formal de la organización. Es posible, incluso, que los supervisores no sean conscientes de los efectos de sus comportamientos inadecuados (Rayner y Cooper, 2003), y no tanto por falta de habilidades sociales, sino porque están inmersos en una cultura empresarial que hace de estos comportamientos algo aceptable.

Esta idea abre un espacio a la intervención, en primer lugar, informando sobre este fenómeno, y en segundo lugar incidiendo en la adecuada preparación y formación para el ejercicio de un liderazgo efectivo, que se centre no sólo en la reducción de los comportamientos negativos, sino también en la adquisición de comportamientos positivos (Rayner y Cooper, 2003). Las entrevistas realizadas con dos supervisoras señaladas como "acosadoras" refleja bien esta situación. Una de ellas, desconocía y se extrañaba de las quejas de sus subordinados, y, la otra, no conocía otras formas positivas de ejercer su trabajo (felicitaciones, reconocimiento al trabajo, trabajar con fechas de cumplimiento, etc.), incluso, se percibía como víctima de la presión que sobre ella ejercía su superior para el cumplimiento de los objetivos de productividad.

En cuanto a la asociación entre *mobbing* y *factores psicosociales*, como esperábamos, es de signo positivo y estadísticamente significativa. La presencia de estresores de

naturaleza psicosocial, como elevada carga mental, baja autonomía temporal, deficiencias en la supervisión, carencias en la participación, conflicto o ambigüedad de rol, deficientes relaciones personales y la percepción del trabajador de un desinterés de la empresa por él, inciden en el *mobbing*. Conviene señalar que el "Contenido del Trabajo", no mostró una relación significativa con el *mobbing*, lo que nos llevó a hacer un análisis más exhaustivo. El término "Contenido del Trabajo" se refiere al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activa una cierta variedad de capacidades humanas, responde a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico de los trabajadores. Se mide por medio de los siguientes subfactores (repetitividad, importancia del trabajo, variedad, trabajo rutinario, motivación para el trabajo, e importancia del trabajo para otros).

Nuestros análisis extrajeron seis subfactores que explicaban el 56,92% de la varianza, y que denominamos "destrezas para adaptarse a situaciones nuevas", "motivación e importancia del trabajo para otros", "destrezas para el trabajo actual", "importancia del trabajo y monotonía", "capacidad para trabajar con personas y habilidades manuales" y "repetitividad y variedad". Al realizar las correlaciones de estos subfactores con el NAQ-RE, obtuvimos asociaciones negativas entre el subfactor "motivación e importancia del trabajo para otros" ($r=-.173$, $p=.004$); y "repetitividad y variedad" ($r=-.217$, $p=.000$). Estos resultados indican una asociación entre el *mobbing* y la satisfacción laboral de claro contenido higiénico (como "trabajo sólo por el salario que me pagan") y la ausencia de factores motivadores ("me gusta el trabajo que desempeño" o "el trabajo me realiza personalmente"), y la escasa importancia

que pueda tener el trabajo para los demás (jefe, clientes, compañeros y familiares); además de una asociación con el trabajo monótono y repetitivo. Posiblemente, la explicación estaría en el modo en que ciertas características inherentes al propio trabajo como son las distintas destrezas exigidas en el puesto, no son percibidas como elementos en sí mismos relacionados con el *mobbing*, mientras que los juicios sobre la motivación hacia el trabajo o la importancia que tiene para otros, la escasa variedad de la tarea y la repetitividad están más asociadas con el ambiente de trabajo, las relaciones con los supervisores y la satisfacción laboral.

La asociación de la *Carga Mental* con el *mobbing* puede explicarse por el modo en que las exigencias de las tareas, en su mayoría realizadas en cadena, y el excesivo control de los mandos sobre las mismas reflejan unas condiciones altamente estresantes, lo que provoca malestar y tensión entre los empleados. Esto es similar a lo que en numerosas investigaciones se ha relacionado con la presión del tiempo de trabajo para la ejecución de las tareas (Hoel y Cooper, 1999 y 2000; McCarthy, 1996; Sheehan, 1996; y Salin 2003) o con la sobrecarga continuada en el trabajo (Quine, 2001; Dawn *et al.*, 2003). En las entrevistas, esta situación se veía reflejada en el modo en que los empleados consideraban que la actividad laboral no les era agradable y que la presencia de los supervisores servía para reprimirles por el bajo ritmo de trabajo o por los defectos en la realización del mismo, llegando a constituir una norma de empresa la imposibilidad de “hablar o comunicarse entre compañeros” para evitar distracciones.

La bibliografía muestra cómo *el conflicto y la ambigüedad de rol* se vinculan al *mobbing* (Einarsen *et al.*, 1994; Zapf *et al.*, 1996; Niedl, 1996; Vartia y Hyyti, 2002; Dawn *et al.*, 2003; Agervold y Mikkelsen, 2004). Tanto el conflicto como la ambigüedad de rol generan reacciones de enojo y de hostilidad. Las demandas incompatibles sobre tareas o la falta de claridad sobre el trabajo pueden aumentar el riesgo de conflictos entre compañeros y superiores. El conflicto de rol puede relacionarse con el acoso creando tensión y frustración en el grupo, lo que incrementa el número de conflictos interpersonales (Einarsen *et al.*, 1994).

Respecto al factor denominado *Interés por el Trabajador*, en la investigación se han incluido indicadores como la inestabilidad en el empleo (Baron y Neuman, 1996) o la búsqueda de mejora del estatus del acosador a costa de otros como antecedentes del *mobbing* (Salin, 2003). En este caso, si lo máximo alcanzable es el contrato fijo discontinuo no parece aumentar la protección laboral de los trabajadores que estén contratados como eventuales. Por lo que la falta "real" de poder alcanzar un empleo estable y de calidad puede estar generando un ambiente de mayor tensión y frustración, una intención de abandonar el empleo, y cierta distancia emocional respecto a su empresa.

En relación al estatus, los distintos puestos de supervisión dentro de las líneas de producción y fábrica, son ocupados por promoción interna, es decir, por personas que en su día, fueron trabajadores de línea. Para aquellos trabajadores que quisieran ascender dentro de la empresa, muchas de estas conductas intimidatorias serían "bien vistas" por la organización. Estas conductas podrían interpretarse como indicadores de personas

“fuertes”, capaces de dirigir con “mano de hierro a los demás” y no dejarse “amedrentar” por los subordinados. Según esto, se apoya la idea de Björkqvist *et al.* (1994) del *effect/danger*, donde con las practicas de hostigamiento se obtiene algún beneficio.

En referencia a *la autonomía en el trabajo*, de la que también se da cuenta en la bibliografía sobre el *mobbing* como antecedente del mismo (Zapf *et al.*, 1999b; Quine, 2001; O’Moore *et al.*, 2003; Vartia, 2003; Agervold y Mikkelsen, 2004), podemos señalar que dentro de esta organización, los trabajos en cadena y las estrictas normas de supervisión anulan, prácticamente, cualquier iniciativa o grado de libertad para la realización de la actividad laboral, lo que es percibido por los empleados como algo hostil. Esa falta de autonomía y de responsabilidad debilita la posición del trabajador y contribuye al empeoramiento general del clima organizativo.

Las prácticas de *supervisión* aparecen reiteradamente como desencadenantes del *mobbing*, ciertos estilos de supervisión (autoritarios o *laissez-faire*), la incompetencia directiva, la falta de habilidades para la dirección, y los escasos recursos para utilizar refuerzos positivos de supervisión y motivación. (Asforth, 1994; Einarsen *et al.*, 1994; Leymann, 1996; Vartia, 1996; Hoel y Cooper, 2000; Tepper, 2000; O’Moore *et al.*, 2003, Agervold y Mikkelsen, 2004). En nuestro caso, la supervisión se percibe como una acción controladora y donde las reprimendas y las amenazas son habituales. Los empleados entienden que el papel del supervisor es el de “hacer caso a los de arriba” y sacar la producción “cueste lo que cueste”. Esta supervisión inadecuada genera un ambiente laboral regido por el miedo y el temor, por unas prácticas hostigadoras y por su

incapacidad para resolver los conflictos que se producen entre los trabajadores, o entre éstos y la dirección.

Si analizamos en conjunto los factores psicosociales estudiados comprobamos que explican el 36,7% de la varianza global de *mobbing*. Investigaciones anteriores habían cifrado la proporción de varianza atribuible a factores de naturaleza organizativa entre el 10% (Einarsen *et al.*, 1994) y el 24% (Vartia, 1996).

Entre los factores psicosociales que pueden servir de predictores del *mobbing*, destacan la Definición de Rol, la Carga Mental, y el Interés por el Trabajador.

Sobre el primero, su relación con el *mobbing* parece tener una estrecha relación con el modo en que al trabajador no se le especifica correctamente sus tareas, sus funciones o sus responsabilidades, o se le da órdenes incompatibles o irrealizables. No especificar con suficiente precisión lo que se espera de los trabajadores o cambiar continuamente de demandas laborales junto con la procedencia de las conductas intimidatorias desde los supervisores posiblemente estén señalando un *mobbing* de naturaleza estructural, como "micropolítica" organizativa, que justamente en el conflicto de rol encuentra una herramienta para su acción directoria.

Sobre la Carga Mental, indicadores como nivel de atención, ritmo, repetitividad, cantidad de trabajo, monotonía y consecuencias de los errores también parece apuntar a una estrecha relación entre la supervisión y la propia organización. El hecho que gran parte de la actividad laboral se realice en cadena aumenta el riesgo de sufrir Carga Mental.

Y, por último, el factor Interés por el Trabajador tenía como finalidad medir la percepción del trabajador sobre si la empresa se interesaba por él, en cuanto a estabilidad en el empleo, promoción o formación continua, que podemos asociarlo con el tipo de relación que mantiene el trabajador con su organización, y que suele considerarse como lugar "de paso".

En resumen, una estrategia de "micropolítica" (Salin, 2003) para conseguir los objetivos que la organización se marca, tanto de rendimiento como de forma de ejercer el control sobre los trabajadores y unos estilos de supervisión inadecuados están en la base del *mobbing*. Sin duda, con la inclusión de otros elementos de naturaleza organizativa como cultura y clima se podría completar el mapa de riesgos organizativos para investigaciones futuras.

En nuestro trabajo también estudiamos las relaciones entre los siete factores psicosociales y las cinco formas de *mobbing*. Para ello, realizamos un *análisis de correlación canónica*. Por medio de este análisis, analizamos el papel que desempeñaban los factores de riesgo psicosocial (Definición de Rol, Carga Mental, Interés por el Trabajador, y Supervisión/Participación) con los factores de *mobbing*.

Las formas de *mobbing* como el "acoso por razones de edad y género" y el "acoso organizativo" no podemos predecirlo a partir de los factores psicosociales incluidos en el estudio, y sí las otras tres formas de acoso ("acoso centrado en el rendimiento del trabajo", "acoso personal" y "otras formas de acoso"), que explicaban respectivamente el 11%, el 17% y el 9,8% de la varianza de cada uno de ellos. Con ello avanzamos a

la hora de concretar los hallazgos de los predictores del *mobbing*. Esto puede ser relevante porque con la evaluación de riesgo de naturaleza psicosocial no podemos predecir determinados tipos de *mobbing*, como los de naturaleza organizativa o por motivos de género o edad.

Sobre las *consecuencias para la salud* de los trabajadores, todos los indicadores de malestar medidos manifiestan niveles más altos en las "víctimas" que en las "no-víctimas" (Zapf *et al.*, 1996; Vartia, 2001; Kaukianen *et al.*, 2001; Mikkelsen y Einarsen, 2002). Los síntomas psicosomáticos del estrés, los problemas musculoesqueléticos, la tensión psicológica y los síntomas depresivos han sido frecuentemente asociados a los efectos del *mobbing* (Hoel *et al.*, 1999). En nuestro trabajo hemos mostrado una relación estadísticamente significativa entre el *mobbing* y los síntomas psicosomáticos ($r = .512$). Además, hemos completado la hipótesis con dos preguntas de investigación que comentamos a continuación.

En primer lugar, si las mujeres suelen informar más de quejas de carácter psicosomático (Niedl, 1996; Leymann, 1992; Einarsen y Raknes, 1991), que aunque podamos afirmar que este hecho es cierto, no parece que sea exclusivo del *mobbing*. En segundo lugar, qué relación existe entre las distintas formas de acoso y los factores psicosociales; partíamos de que tanto las conductas negativas que suponen un descrédito personal (Einarsen y Raknes, 1997; Zapf *et al.*, 1996; Mikkelsen y Einarsen, 2002), como asignar tareas sin sentido, no responder a sugerencias y opiniones, o ser ninguneado (Vartia, 2001) tienen una mayor relación con los problemas de salud psicológica. En nuestro estudio, esto viene avalado porque las formas de acoso "ataques personales" y "ataques al rendimiento

en el trabajo”, junto con “otras formas de acoso” fueron los mejores predictores de los problemas psicosomáticos, y explicaron el 26,5% de la varianza global estos problemas.

También encontramos, al igual que aparecen en otros estudios (Matthiesen *et al.*, 1989; Toohey, 1991; Quine, 2001; Kivimaki *et al.*, 2000; Vartia, 2001), una relación estadísticamente significativa entre el acoso y el *absentismo laboral*. Esto indica unas consecuencias negativas tanto para el trabajador como para la organización, y la sociedad en su conjunto, elevando los costes directos e indirectos que puedan derivarse de este indicador. En este sentido, investigaciones futuras habrán de indagar el alcance real de este problema, contabilizando, además del absentismo por enfermedad (costes para la empresa, horas extraordinarias de compañeros, etc.), rotación y costes de sustitución (se refieren a los costes de reclutamiento, selección, formación, etc.) impacto en la productividad y rendimiento, compensaciones y litigios (abogados, indemnizaciones, etc.), y pérdida de la imagen social de la empresa (Hoel *et al.*, 2003).

Desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales, el *mobbing* podemos considerarlo como un proceso dentro del marco del *estrés laboral*. Varios son los elementos que es necesario considerar. Por un lado, los estresores: qué estímulos provocan tensión, malestar, etc.; el afrontamiento como la forma en la que nos enfrentamos a distintas situaciones estresantes; los moderadores, como aquellas variables con capacidad para incrementar o disminuir las consecuencias y efectos del estrés; y las consecuencias, para señalar los efectos negativos sobre la salud. En este contexto podemos plantearnos el *mobbing* como un estresor, de naturaleza psicosocial (Zapf,

1999a) que desencadena el proceso. Pero también lo podemos considerar como una consecuencia de los diferentes estresores presentes en el ambiente laboral. En este sentido, señalamos que los diferentes factores psicosociales serían considerados estresores, y por ello predictores de la aparición de este fenómeno. Según esto, serían los elementos contextuales y organizativos los antecedentes del *mobbing*.

La prevención de estos factores, en especial de aquellos predictores señalados relevantes en nuestra investigación (Definición de Rol, Carga Mental, Interés por el Trabajador, y Supervisión/Participación) influirían en la no aparición de al menos tres formas de *mobbing* ("acoso al rendimiento del trabajo", "acoso personal" y "otras formas de acoso").

Por último, un apunte sobre las posibilidades de intervención. En relación a la prevención primaria, hemos insistido en aspectos como estrategias de "micropolítica" organizativa y tolerancia organizacional que deben replantearse al objeto de crear una cultura y un clima laboral que evite las conductas hostigadoras. Una adecuada implantación de una política anti-*mobbing* (Warshaw, 1998; Keashly y Harvey, 2004), la formación a niveles directivos y de supervisión (Sheehan, 1999) y el diseño de estrategias de *empowerment* y participación laboral (Jhonson e Indvik, 1994) deben ser incluidas en este apartado. En cuanto a la prevención secundaria, hemos señalado que los factores psicosociales actúan como predictores del *mobbing*. Reducir el conflicto, la ambigüedad de rol y la carga mental, e incrementar el interés por el trabajador, se convierten en objetivos prioritarios para disminuir la incidencia del *mobbing*. Y, finalmente, desde la prevención terciaria, tanto los programas de asistencia a los

empleados (Sáez y García, 2001) como los servicios internos de mediación y arbitraje (Jhonson e Indvik, 1994; Schat y Kelloway, 2003; Keaslhy, 2004) deben contribuir en paliar las consecuencias nocivas para aquellos trabajadores están gravemente afectados.

En cuanto a las limitaciones de nuestro trabajo podemos señalar que al ser de naturaleza correlacional limita las conclusiones a las relaciones entre acoso, los factores psicosociales y la salud psicológica. El acoso puede ser causa y consecuencia de la presencia de factores psicosociales y del bienestar psicológico. No obstante, según nuestros resultados podemos indicar que los antecedentes de este fenómeno, principalmente se encuentran en el contexto organizativo y en la estructura como opuesto a la personalidad de acosadores y víctimas (Hoel *et al.*, 2001).

Los datos han sido extraídos en su mayoría de auto-informe, que en este caso hemos triangulado con la investigación cualitativa en forma de entrevistas personales. Y que en un futuro puede ampliarse a otras formas de investigación cualitativa, como los grupos focales.

Centrarse en un futuro en el núcleo del *mobbing* (Rayner y Cooper, 2003), en los estilos de comportamiento de los directivos así como en las personas señaladas como "acosadores" será un elemento esencial para conocer en realidad la naturaleza de este problema. En nuestro caso, la información facilitada por los trabajadores, y la posibilidad de entrevistarnos con dos personas señaladas como "acosadoras" nos ha ayudado a comprender este problema.

En definitiva, creemos haber cumplido con los objetivos que nos habíamos propuesto, y con ello pretendemos haber contribuido, aunque sea mínimamente, al conocimiento de este problema, su dimensión (en un sector tan peculiar como el hortofrutícola), su procedencia, su relación con los factores psicosociales y su repercusión sobre el absentismo y la salud. Sin olvidar, el enfoque de utilidad que puede tener, tanto la metodología como los instrumentos de medida, para los profesionales de prevención de riesgos laborales.

XIV. CONCLUSIONES

Después de las consideraciones realizadas en nuestro trabajo podemos concluir:

- a) Los instrumentos de medida empleados en esta investigación (Cuestionario NAQ-RE, Factores Psicosociales, CPP,) pueden utilizarse con garantía tanto en el marco de la investigación como en el de la evaluación de riesgos laborales.
- b) El NAQ-RE es un instrumento adecuado para la evaluación y estimación del *mobbing*; tanto por su extensión, 24 ítems, como por el modo en que los ítems han sido redactados, sin nombrar el término acoso, que nos permite realizar valoraciones evitando los problemas habituales de subrepresentación que tenemos con otros instrumentos de medida.
- c) Para la estimación del *mobbing* con el NAQ-RE pueden utilizarse varios criterios: a) número de conductas con una frecuencia y duración determinada (por ejemplo, dos o más conductas que se produzcan al menos semanalmente y en los últimos 6 meses); y b) fijando una puntuación de corte (por ejemplo, en la categoría "Muy alto").
- d) La incidencia del *mobbing* en la empresa estudiada está en torno al 28%, muy por encima de otros estudios realizados en España. Los problemas relacionados con este sector (condiciones de trabajo, prestaciones asistenciales, modalidades de contratación, tipo de colectivos empleados, características del trabajo y cultura empresarial) pueden contribuir a la aparición de este fenómeno.
- e) El papel de la mayoría de las variables sociodemográficas ha sido prácticamente descartado en todos los análisis

realizados. Variables como género, estatus, nacionalidad de origen, estudios o modalidad de contrato no contribuyen a explicar el *mobbing* en este sector, posiblemente porque las conductas hostigadoras se utilizan como práctica de "micropolítica" organizativa para asegurar la producción, el sistema de control y supervisión sobre los trabajadores, y porque estos consideran la organización como un lugar de "paso".

- f) La antigüedad y la edad correlacionan de forma positiva con el *mobbing*.
- g) El *mobbing*, según el NAQ-RE, no es un constructo homogéneo. En nuestro trabajo presenta una estructura empírica de cinco factores: acoso personal, acoso centrado en el rendimiento del trabajo, acoso por razones de edad o género, acoso organizativo y otras formas de acoso.
- h) Las conductas negativas centradas en el rendimiento del trabajo es la forma de acoso más común, lo que indica que son utilizadas por los supervisores como forma de control, consentida y alentada por la dirección.
- i) De los datos recogidos en las entrevistas, concluimos que las conductas de acoso, centradas en el rendimiento del trabajo, son aceptadas por los trabajadores. Mientras que las conductas de acoso personal son percibidas como amenazantes y humillantes.
- j) Los supervisores están implicados en un 80,23% de los casos de acoso, lo que refuerza la conclusión de que se trata de un fenómeno relacionado con las prácticas de "micropolítica" organizativa y de relación entre superiores y empleados.
- k) El *mobbing* se asocia significativamente con los factores psicosociales analizados en el estudio. Éstos explican el 36,7% de la varianza del *mobbing*, siendo el porcentaje más

alto de los hallados en la investigación sobre *mobbing* y factores de naturaleza organizativa.

- l) La Definición de Rol, la Carga Mental, y el Interés por el Trabajador pueden predecir la aparición del *mobbing* en el trabajo.
- m) Cuatro factores psicosociales (Definición de Rol, Carga Mental, Supervisión/Participación, Interés por el Trabajador) predicen tres de las formas de *mobbing* (acoso personal, acoso centrado en el rendimiento en el trabajo y otras formas de acoso).
- n) El *mobbing* se relaciona con todos los síntomas psicosomáticos analizados en el estudio.
- o) Tres formas de *mobbing* (acoso personal, acoso relacionado con rendimiento del trabajo y otras formas de acoso) son, a su vez, predictores de los problemas psicosomáticos, explicando el 26,5% de la varianza.
- p) El *mobbing* se relaciona con el absentismo, por lo que las consecuencias negativas no son sólo para las víctimas sino que también afectan a la organización.
- q) Los programas de intervención deben abarcar los tres niveles de prevención: primaria, secundaria y terciaria.

XV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A.F.S. (1993). *Ordenanza sobre el acoso en el lugar de trabajo*. Estocolmo: Agencia Sueca para el Entorno Laboral.
- Adams, A. (1992a). *Bullying at work: how to confront and overcome it*. Londres: Virago Press.
- Adams, A. (1992b). Holding out against workplace harassment and bullying. *Personnel Management*, 24, 38-50.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo, 2003: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Agervold, M. y Mikkelsen, E.G. (2004). Relationships between, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work and stress*, 18 (4), 336-351.
- American Psychiatric Association (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders IV - Text revision*. Washington, DC: American Psychiatric Association.
- American Psychiatric Association (2002). *DSM-IV-TR: Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Masson.
- Anderson, C.A.; Anderson, K.B. y Deuser, W.E. (1996). Examining an affective aggression framework: weapon and temperature effects on aggressive thoughts, affect, and attitudes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22, 366–376.
- Andersson, L.M. y Pearson, C.M. (1999). Tit for tat? The spiralling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Appelberg, K.; Romanov, K.; Honkasalo, M. y Koskenvuo, M. (1991). Interpersonal conflicts at work and psychosocial characteristics of employees. *Social Science Medicine*, 32, 1051-1056.
- Appels, A. (1993). Exhaustion as endpoint of job stress and precursor of disease. En L. Levi y LaFerla (Eds.), *A healthier work environment* (pp. 258-265). Copenhagen: WHO.
- Aquino, K. (2000). Structural and individual determinants of workplace victimization: the effects of hierarchical status and conflict management style. *Journal of Management*, 26 (2), 171-193

- Aquino, k. y Branfield, M. (2001). Perceived Victimization in the Workplace: The Role of Situational Factors and Victim Characteristics. *Organization Science*, 11 (5), 525 – 537.
- Archer, D. (1999) Exploring 'bullying' culture in the para-military organisation. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 94-105.
- Asforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47, 755-778.
- Avargues, M.L. y León, J.M. (2003). Prevención del mobbing: una estrategia de intervención psicosocial. En J. Gómez (Dir.). *Encuentros en psicología Social*. Vol. 1 (5). Málaga: Aljibe.
- Bandura, A. (1973). *Aggression: A Social Learning Analysis*. Englewood Cliffs, N J: Prentice Hall.
- Barling, J. (1996). The prediction, experience and consequences of workplace violence. En G.R. VadenBos y E. Q. Bulatao (Eds.). *Violence on the job: identifying risks and developing solutions*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Barling, J. (1998). La violencia en el lugar de trabajo. *Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo* (OIT). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Editorial).
- Barling, J.; Rogers, A.G. y Kelloway, E.K. (2001). Behind closed doors: In-home worker's experience of sexual harassment and workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6 (3), 255-269.
- Barón, M.; Muduate, L. y Blanco, M.J. (2003). La espiral del *mobbing*. *Papeles del psicólogo*, 84, 71-82.
- Baron, R.A. y Neuman, J.H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- Bass, B.M. (1992). Stress and Leadership. En Heller, F. (Ed.). *Decision making and leadership*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Bassman, E.S. (1992). *Abuse in the workplace: Management remedies and bottom line impact*. Westport CT: Quorum Books.
- Baumeister, R.F.; Smayt, L. y Boden, J.M. (1996). Relation of threatened egotism to violence and aggression: The dark side of high self-esteem. *Psychological Review*, 103,5-33.
- Bericat, E. (1998). *La integración de los métodos cuantitativos y cualitativos en la investigación*. Barcelona: Ariel.

- Björkqvist, K., Österman, K. y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Björkqvist, K. (1992). Trakassering förekommer bland anställda vid. A.A. *Meddelanden från Åbo Akademi*, 9, 14-17.
- Björkqvist, K.; Österman, K. y Kaukiainen, A. (1992). Do girls manipulate and boys fight? Development trends in regard to direct and indirect aggression. *Aggressive Behavior*, 18, 117-127.
- Blake, R.R. y Mouton, J.S. (1964). *Managerial grid*. Houston, TX: Gulf.
- Boada, J., De Diego, R. y Virgil, A. (2003) Mobbing: análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (Mobb-90; MobbCF-21; MobbCG-15 y MobbCS-28). En J. Gómez (Dir.). *Encuentros en psicología Social*. Vol. 1 (5). Málaga: Aljibe.
- Boletín Oficial de la Región de Murcia. BORM. (2004). Convenio Colectivo Regional Agrícola, Forestal y Pecuario. Murcia: *BORM de 13 de Enero de 2004*.
- Brodsky, C.M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, DC Health Company.
- Bromley, D.B. (1986). *The Case-Study Method in Psychology and Related Disciplines*. New York: John Wiley.
- Brooks, L y Perot, A.R. (1991). Reporting sexual harassment: Exploring a predictive model. *Psychology of Women Quarterly*, 15, 31-47.
- Bukspan, E. (2002). The new law regarding bullying at work and its consequences in the French public sector. *Bullying and Harassment at Work. Proceedings of the 2002 International Conference*, London, UK.
- Burke, M.J.; Brief A.P. y George, J.M. (1993). The role of negative affectivity in understanding relations between self-reports of stressors and strains: A comment on the applied psychology literature. *Journal of Applied Psychology*, 78, 193-198.
- Buss, A. H. (1961). *The psychology aggression*. New York: Wiley.
- Carayon, P. (1983). A longitudinal test of Karasek's job strain model among office workers. *Work and Stress*, 7, 299-314.
- Chappell, D. y Di Martino, V. (1998). *Violence at Work*. Genova: Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Cohen, S. y Syme, S.L. (1985). *Social Support and Health*. San Francisco: Academic Press.
- Consejería de Agricultura y Agua de la Región de Murcia (2004). Estadística agraria regional. Sitio Web en: <http://www.carm.es/cagric/home.jsp>

- Consejería de Trabajo y Política Social (2004). *Estadísticas*. Sitio Web: <http://www.carm.es/ctra/issl/estadisticas>.
- Cooper, C.L. y Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Cooper, C.L. y Smith (2001). Estilo de Dirección. En *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Vol. II, Parte VI, Capítulo 34, Sección 34-39. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Consejo Económico y Social de la Región de Murcia (2001). *Condiciones de trabajo en el sector agroalimentario de la Región de Murcia* (Colección de Estudios número 11). Murcia: P. Rosas y P. Segura (Coords.).
- Cowie, H.; Jennifer, D.; Nieto, C.; Angula, J. C.; Pereira, B.; del Barrio, C. y Ananiadou, K. (2000). Comparing the nature of workplace bullying in two European countries: Portugal and the UK. En M. Sheehan, S. Ramsey y J. Patrick (Eds.), *Transcending the boundaries: Integrating people, processes and systems. Proceedings of the 2000 Conference* (pág. 128-133). Brisbane: Griffith University.
- Cowie, H.; Naylor, P.; Rivers, S.P.K. y Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior*, 7, 33-51.
- Cox, T. (1978). *Stress*. London: Macmillan.
- Cox, T. (1993) Stress research and stress management: Putting theory at work. *HSE contract research report 61*. London: HMSO.
- Coyne, I.; Seigne, E. y Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 9, 335-349.
- Crawford, N (1992). The psychology of the bully. En Adams (Ed.), *Bullying at Work: How to Confront and Overcome It*. London: Virago Press.
- Cuenca, R. (1996). *Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Cuenca, R. (2002). Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas. En *Jornada Técnica de Actualización de Riesgos Laborales*, Madrid.
- Davenport, N, Distler, R. y Pursell, G. (1999). *Mobbing. Emotional abuse in the American workplace*. Iowa: Civil Society Publishing.

- Dawn, J, Cowie, H. y Ananiadou, K, (2003). Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive Behavior*, 29, 489-496.
- Di Martino, V.; Hoel, H. y Cooper, C.L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Dollard, J.; Doob, L.; Miller, N.; Mowrer, O.H. y Sears, R.R. (1939). *Frustration and aggression*. New Haven, Connecticut: Yale University Press.
- Dupré, K.E. y Barling, J. (2003). Workplace aggression. En A. Sagie, M. Koslowsky y S. Stashervsky (Eds.), *Misbehaviour and Dysfunctional Attitudes in Organisations*. New York: Palgrave Macmillan
- Einarsen, S. (1998a). *Dealing with bullying at work: the Norwegian lesson*. Proceedings from the bullying at work 1998 Research Update Conference-Stafforshire University.
- Einarsen, S. (1998b). Norwegian research on bullying at work: empirical and theoretical contributions. *Proceedings from the international Harassment Network Annual Conference*. Oxford.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work, *International Journal of Manpower*, 20 (1-2), 16-27.
- Einarsen, S. (2000a). Bullying and harassment at work: unveiling an organizational taboo. En M. Sheehan, S. Ramsey y J. Partick (Eds.), *Transcending boundaries. Integrating people, processes and systems*. Brisbane: The School of Management, Griffith University.
- Einarsen, S. (2000b). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior*, 5 (4), 379-401.
- Einarsen, S. (2002). Workplace bullying: learning from a decade of research. Paper presented at the International Workplace Bullying Conference: *Skills for survival, solutions and strategies*, 20-22 February 2002, Adelaide.
- Einarsen, S y Mikkelsen, E.G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. En S. Einarsen; H. Hoel; D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practise*. London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Einarsen, S. y Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: development, validation and revision of a measure of bullying at work. *Paper presented*

- an the 10^a European Congress on Work and Organisational Psychology*. Praga.
- Einarsen, S. y Raknes, B.I. (1991). *Mobbing i Arbeidslivet. En Undersolkelse av forchomst og helsemessige konseckvenser av mobbing i på norske arbeidsplasser*. FAHS, Bergen: Universitetet i Bergen.
- Einarsen, S. y Raknes, B.I. (1995). Harassment at work and victimization of men. *Paper presented as a poster at the Seventh European Congress of Work an Organizational Psychology*, Györ (Hungary).
- Einarsen, S. y Raknes, B.I. (1997). Harassment at work and victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Einarsen, S.; Hoel, H.; Zapf, D. y Cooper, C.L. (2003). The concept of bullying at work. En S. Einarsen; H. Hoel; D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practise*. London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Einarsen, S.; Matthisen, S. y Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health Safety*, 14 (6), 563-568.
- Einarsen, S.; Raknes, B.I. y Matthisen, S.M. (1994). *Bullying and harassment at work and their relations to work environment quality. An exploratory study*. *The European Work and Organizational Psychology*, 4, 381-401.
- Einarsen, S.; Raknes, B.I.; Matthisen S.B.; Hellesoy O.H. (1996). Helsemessige aspekter ved mobbing i arbeidslivet. Modererende effekter av sosial sttotte og personlighet. *Nordisk Psykologi*, 48(2), 116–137.
- Eron, L.D.; Huesmann, L.R.; Dubow, E.; Romanoff, R. y Yarmel, P.W. (1987). Aggression and Its correlates over 22 Years. En D.H. Gowell, I.M. Evans y C.R. O'Donnell (Eds.), *Childhood Aggression and Violence*. New York: Plenum Publishing Corporation.
- Farrer, F.; Minaya, G.; Niño J. y Ruiz, M. (1997). *Manual de Ergonomía*. Madrid: Mapfre.
- Fidalgo, A.M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*. *Pschothema*, 16 (4), 615-624.

- Flanagan, J.C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327–358.
- Gandolfo, R. (1995). MMPI-2 profiles of worker's compensation claimants who present with claimant of harassment. *Journal of Clinical Psychology*, 51 (5), 711-715.
- García, M. (1999). El estrés laboral. En García (Coord.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Fundamentos psicosociales del comportamiento en las organizaciones*. Murcia: DM.
- García, M. y Sáez, M.C. (2001). La soledad de Patricia. En J. Boada (Coord.), *52 casos prácticos. Manual de supuestos prácticos sobre recursos humanos y procesos organizacionales*. Barcelona: Granica.
- García, M; Sáez, M.C. y Llor, B. (2003). Validación de la escala NAQ de Einarsen y Raknes (1997). Comunicación oral presentada al VIII Congreso nacional de Psicología Social. Málaga (España).
- García, M.; Castellón, M.; Albadalejo, B. y García, A. (1993). Relaciones entre el *burnout*, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en el personal de la Banca. *Revista De Psicología Del Trabajo y de las Organizaciones*, 11 (24), 17-26.
- García, M.; Llor, B.; Sáez, M.C.; Ruiz, J.A.; Blasco, J.R. y Campillo, M.J. (2004). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: El NAQ-RE. Revisión de la adaptación española. Comunicación oral presentada al VII European Conference On Psychological Assessment. Málaga (España).
- Glasl, F. (1982). The process of conflict escalation and roles of third parties. En G. B. J. Bomers y R. Peterson (Eds.), *Conflict Management and Industrial Relations*. Boston: Kluwe-Nijhoff
- Gorman, P. (1997). *Bullying a legal response: The Duty of Good Faith as against Bullying, Beyond Bullying Association Inc.; and School of organizational behaviour and Human Resource Management*. Brisbane: Griffith University.
- Greenberger, D.B.; Strasser, S.; Cummings, L.L. y Dunham, R.B. (1989). The impact of personal control on performance and satisfaction. *Organizational Behavior and Human Decisions Process*, 43, 29-51.
- Groeblinghoff, D. y Becker, M. (1996). A case study and the clinical treatment of mobbing victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 277-294.

- Gutierrez, A. y Mugarra, I. (2003). Impacto Económico del acoso psicológico laboral – *mobbing* – en la CAPV. Artículo presentado en las *XXIII Jornadas de la Asociación de Economía de la Salud*. Cádiz (España).
- Hackman, J.R. y Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hadjisfotiou, H. (1983). *Women and harassment at work*. London: Pluto Press.
- Hair, J. F.; Anderson, R.E.; Tatham, R.L. y Black, W.C. (1999). *Análisis Multivariante* (5ª edición). Madrid: Prentice Hall Iberia, S.R.L.
- Heinemann, P. (1972). *Mobbing – Gruppvaald bland barn och vuxna*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Hock, R.R. (1988). Professional burnout among public school teachers. *Public Personnel Management*, 17 (2), 167-189.
- Hockley, C. (2002). *Silent Hell: Workplace Violence y Victims*, Norwood, South Australia: Peacock Publishers.
- Hoel, H. y Cooper, C.L. (1999). The role of 'intent' in perceptions of workplace bullying. Paper presented at the *9th European Congress on Work and Organisational Psychology: Innovations for Work, Organisation and Well-Being*. Espoo-Helsinki (Finlandia).
- Hoel, H. y Cooper, C.L. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Unpublished report: University of Manchester, Institute of Science and Technology. Puede solicitarla al autor en Helge.Hoel@umist.ac.uk.
- Hoel, H. y Salin, D. (2003). Organisational antecedents of workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Hoel, H.; Cooper C.L. y Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: the impact of organisational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 443-465.
- Hoel, H.; Einarsen, S. y Cooper, C.L. (2003). Organisational effects of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor y Francis Books Ltd.

- Hoel, H.; Rayner, CH. y Cooper C.L. (1999). Workplace bullying. En C.L. Cooper & I.T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 14, 195-230. Chichester: Wiley
- Hogan, R.; Curphy, G.J. y Hogan, J. (1994). What we know about leadership. *American Psychologist*, 49 (6). 493–504.
- Hogh, A. y Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 485-495.
- House, J.A. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Hubert, A.B. (1997). *Mobbing. Systemic bullying at a mixed production -office organization- a study on prevalence, observation, causes, and consequences of mobbing*. Leiden, Netherlands: Faculteit der Sociale Wetenschappen.
- Hubert, A.B. y Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 415-424.
- INO (1997). Battling against the bullies. *The World of Irish Nursing*, 5 (7), 10–12.
- Johnson, J.V. y Hall, E.M.; (1998). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78 (10), 1336-1342.
- Johnson, P.R. y Indvik, J. (1994). Workplace violence: an issue of the nineties. *Public Personnel Management*, 23 (4), 515-523.
- Jones. E.E. y Davis, K. E. (1965). From acts to dispositions: The attribution process in person perception. En Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 2. New York: Academic Press.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-309.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kaukiainen, A.; Salmivalli, C.; Björkqvist, K.; Österman, K.; Lahtinen, A.; Kostamo, A. y Lagerspetz, K. (2001). Overt and covert aggression in work setting in relation to the subjective well-being of employees. *Aggressive Behavior*, 27, 360-371.

- Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1(1), 85-117.
- Keashly, L. y Harvey, S. (2004). Emotional abuse at work. En E.K. Kelloway, J. Barling, y J. Hurrell (Eds.), *Handbook of workplace violence*. California: Sage.
- Keashly, L. y Jagatic, K. (2000). The nature, extent, and impact of emotional abuse in the workplace: Results of a state wide survey. Artículo presentado en el *symposium on persistent patterns of aggressive behavior at work*, Academy of Management annual meeting. Toronto (Canadá).
- Keashly, L. y Jagatic, K. (2003). By any other name: American perspectives on workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L Cooper (Eds.) *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Keashly, L. y Nowell, B.L. (2003). Conflict, conflict resolution and bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Keashly, L. y Rogers, K.A. (2001). *Aggressive behaviour and role state stressors*. Detroit, Michigan: Wayne State University.
- Keashly, L.; Trott, V. y MacLean, L.M. (1994). Abusive behavior in the workplace: A preliminary investigation. *Violence and Victims*, 9, 125-141.
- Kelly, H.H. (1972). Attribution in social interaction. En E.E. Jones (Ed.), *Attributions Perceiving the Causes of Behaviour*. Morristown, New Jersey: General Learning Press.
- Kile, S.M. (1990). *Helsefarlike ledere og medarbeidere*. Oslo: Hjemmets Bokforlag.
- Kivimäki, M. y Kalimo, R. (1996). Self-Esteem and the Occupational Stress Process: Testing Two Alternative Models in a Sample of Blue-Collar Workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(2), 187–196.
- Kivimäki, M.; Elovainio, M. y Vahtera, J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine*, 57, 656-660.
- Klein, S. (1996). A longitudinal study of the impact of work pressures on group cohesive behaviours. *International Journal of Management*, 13 (1), 68-75.

- Knorz, C. y Zapf, D. (1996). Mobbing-eine extreme Form sozialer Stressoren am Arbeitsplatz. *Zeitschrift fuerArbeits und Organisations Psychologie*, 40(1), 12-21.
- Krákel, M. (1997). Rent-seeking in Organisationen - eine úkonomische Analyse sozial schádlichen Verhaltens', *Schmalenbachs Zeitschrift für Betriebswirtschaftliche Forschung*, 49 (6), 535-555.
- LeBlanc, M.M. y Kelloway, E.K. (2003). Predictors and outcomes of workplaces violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 444-453.
- Lee, D. (2000). An analysis of workplace bullying in the UK. *Personnel Review*, 29 (5), 593-612.
- Lengnick-Hall, M.L. (1995). Sexual harassment research: A methodological critique. *Personnel Psychology*, 48, 841-864.
- LEY 31/1995, de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales. BOE nº 269, de 10 de noviembre.
- Leymann, H. (1990). *Mobbing* and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1992) *Psyatriska problem vid vuxenmobbnig. En riksstände undersökning med 2.438 intervjuer*. Delrapport 3. Stockholm: Arbetarskyddstyrelsen.
- Leymann. H. (1993a). Silencing of a skilled technician. *Working Environment*, 28-29.
- Leymann, H. (1993b). *Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Reinbeck bel Hamburg: Rowohlt.
- Leymann, H. (1995) *Der neue Mobbing-Bericht: Erfahrungen and Initiativen, Au swege uncl Hilfsangebote*, Reinbek bel Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH.
- Leymann. H. (1996). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 165-184.
- Leymann, H. y Gustavsson, A. (1996). *Mobbing* and the development of PTSD. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Leymann, H. y Gustavsson, B. (1984). *Psykiskt våld I arbesclivet. Tvá explorativa undersökningar..* Undersöknings-rapport 42. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen.

- Liefooghe, A. y Olafsson, R. (1999). Scientists' and amateurs: mapping the bullying domain. *International Journal of Manpower*, 20, 39–49.
- Liefooghe, A.P.D. (2003). Employee accounts of bullying at work. *International and Decision Making*. 4 (1), 24-34.
- Liefooghe, A.P.D. y McKenzie Davey, K. (2001). Accounts of workplace bullying: the role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 375-392.
- Liefooghe, A.P.D. y McKenzie Davey, K. (2003). Explaining bullying at work: Why should we listen to employee accounts? En S. Einarsen.; H. Hoel; D. Zapf y C.L. Cooper (Ed.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practise*. London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Limerick, D. y Cunnington, B. (1993). *Managing the New Organization: A Blueprint for Networks and Strategic Alliances*. Chatswood. New South Wales: Business and Professional Publishing.
- Lindström, K. y Vartia, M. (1989). *Työelämän henkinen väkivalta voi musertaa. (Bullying at work can grind people down)*. Helsinki.
- Llor, B.; García, M.; Campillo, M.J.; Ruiz, J.A. y Luna, A. (2004). Características de personalidad y *mobbing*. Comunicación oral presentada en el *XIII Congreso Nacional de Psiquiatría Legal*. Málaga
- Lobo, A.; Pérez-Echeverría M.J. y Artal, J. (1986). Validity of the scaled version of the General Health Questionnaire (GHQ-28) in a Spanish Population. *Psychology Medicine*, 16, 135-40
- Lorenz, K. (1993) *Estoy aquí ¿dónde estás tú?* Barcelona: RBA editores (trabajo original publicado en 1963).
- Lyons, R.; Tivey, H. y Ball, C. (1995). *Bullying at work, how to tackle it. A guide for MSF representatives and members*. London: MSF.
- Mackensen von Asfeld, S. (2000). *Das, Sick-bullying-Syndrom unter besonderer Berücksichtigung des Einflusses van Mobbing*. Hamburg: Verlag Dr Kovac.
- Martín, F. y Bilbao, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. Nota técnica de prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (NTP 443). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. [http://www.mtas.es/insht\(ntp/ntp_443.htm](http://www.mtas.es/insht(ntp/ntp_443.htm).
- Matthiesen, S.B. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 10 (4), 467-484.

- Matthiesen, S.B.; Aasen, E.; Holst, G.; Wie, K. y Einarsen, S. (2003). The escalation of conflict: a case study of bullying at work. *International Journal of Management and Decision Making*, 4 (1), 96–112.
- Matthiesen, S.B.; Raknes, B.I. y Rökkum, O. (1989). Mobbing pa arbeidsplassen. *Tidsskriftfor Norsk Psykologforening*, 26, 761-774.
- McCarthy, P. (1996). When the mask slips: inappropriate coercion in organisations undergoing restructuring. En P. McCarthy; M. Sheehan y D. Wilkie (Eds.), *Bullying: From Backyard to Boardroom*. Alexandria: Millennium Books.
- McCarthy, P.; Sheehan, M. y Kearns, D. (1995). *Managerial Styles and Their Effects on Employees Health and Well-Being in Organisations Undergoing Restructuring. Report for Worksafe Australia*. Brisbane: Griffith University.
- McGhee, P. y Miell, D. (1998). *Everyday experience of social interaction and relationships. D317: social psychology: personal lives, social worlds*. Milton Keynes: Open Univ. Press.
- McGrath, J. (1970). A conceptual formulation for research on stress. En J. McGrath (Ed.), *Social and psychological factors in stress* (pp. 10-21). New York: Holt, Rhinehart y Winston.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw Hill.
- Melamed, S.; Kushnir, T. y Meir, E.I. (1991). Attenuating the impact of job demands: Additive and interactive effects of perceived control and social support. *Journal of Vocational Behavior*,. 39, 40-53.
- Merriam, S.B. (1990). *Case study research in education*. Oxford: University press.
- Mikkelsen, E.G. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393-413.
- Mikkelsen, E.G. y Einarsen, S. (2002). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397–405.
- Millon, T. (1999). MCMI-II. *Inventario Clínico Multiaxial de Millon-II*. Manual (Adaptación Española). Madrid: TEA Ediciones.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. MTAS (1998). *III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Almodóvar, A. y Maqueda, J. (Coords.).

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. MTAS (2001). *IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Maqueda, J. (Coord.).
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. MTAS (2004). *V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Almodóvar, A. (Coord.).
- Misumi, J. (1985). *The Behavioural Science of Leadership*. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan Press.
- Montalbán, F.M., Alcalde, F.J. y Bravo, M. (2003). Dificultades para la aproximación psicosocial al acoso moral. En J. Gómez (Dir.), *Encuentros en Psicología Social*, Vol. 1 (5). Málaga: Aljibe.
- Namie, G. y Namie, R. (2000). *The bully at work*. Naperville, Illinois: SourceBooks, Inc.
- National Association of Schoolmasters and Union of Women Teachers (NASUWT) (1996). *No place to hide: confronting workplace bullies*. Birmingham: NASUWT.
- Neuberger, O. (1999). *Mobbing: Übel Mitspielen in Organisationen* (3ª revisión). München: Rainer Hampp Verlag.
- Neuman, J.H. y Baron, R.A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24 (3), 391-419.
- Neuman, J.H. y Baron, R.A. (2003). Social antecedents of bullying. A social interactionist perspective. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Niedl, K. (1995a). *Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz*. München: Rainer Hampp Verlag.
- Niedl, K. (1995b): Wem nützt Mobbing? Psychoterror am Arbeitsplatz and die Personal wirtschaft von Unternehmen. En Leymann (Ed.). *Der neue Mobbing-Bericht: Erfcrlvrungen and Initiativen, Au.swege und Hilf,sangebote*, Reinbek bel Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH.
- Niedl, K. (1996). *Mobbing and wellbeing: economic and personal development implications*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 139-150.
- Nogareda, C. (1986). *Carga mental de trabajo: fatiga*. Nota técnica de prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

- (NTP 179). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Sitio Web en: [http://www.mtas.es/insht\(ntp/ntp_179.htm](http://www.mtas.es/insht(ntp/ntp_179.htm).
- Normas ISO 10075: 1991. Ergonomic principles related to mental workload. General terms and definition. Geneva, ISO 1991.
- Olweus, D. (1979). Stability of aggressive reactions in males: A review. *Psychological Bulletin*, 94, 852-875.
- Olweus, D. (1991). Bully/victim problems among schoolchildren: Basic facts and effects of a school based intervention program. En K. Rubin y D. Pepler (Eds.), *The development and treatment of children aggression*. Hillsdale, New Jersey: Erlbaum.
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata [Trabajo original publicado en 1993].
- O'Moore, M.; Lynch, J. y Daeid, N.N. (2003). The rates and relative risk of workplace bullying in Ireland, a country of high economic growth. *International Journal Management and Decision Making*, 4 (1), 82-95.
- O'Moore, M. y Hellery, B (1989). Bullying in Dublin schools. *The Iris Journal of Psychology*, 10, 426-441
- O'Moore, M. (2000) *Summary Report on the National Survey on Workplace Bullying in Ireland*. Dublin: The Anti-Bullying Research Centre, Trinity College.
- O'Moore, M.; Seigne, E.; McGuire, L. y Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. En C. Rayner, M. Sheehan y M Barker (Ed.), *Bullying at work 1998 research update conference: Proceedings*. Stafford: Staffordshire University.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1987). Automatización, organización y tensión en el trabajo. Madrid. Colección de Informes. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2000a). *Workplace violence in the health sector, Country Case Studies, Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand y an additional Australian study. Informe resumido de la OIT por Vittorio di Martino. Sitio Web en: www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/health/violence-ccs.pdf*.
- Organización Internacional del trabajo (OIT) (2000b). *Informe VI. Seguridad y salud en la agricultura*. Ginebra: OIT

- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2001). *Collective Agreement on the Prevention and Resolution of Harassment-related Grievances*. Genova: OIT.
- Ostvik, K. y Rudmin, F. (2001). Bullying and Hazing among Norwegian army soldiers: two studies of prevalence, context, and cognition. *Military Psychology*, 13 (1), 17-39.
- Paoli, P. (1992). First European Survey on the Work Environment 1991-1992. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, Dublin, 1992.
- Paoli, P. (1996). Second European Survey on Working Conditions 1996. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, Dublin, 1997.
- Paoli, P. y Merllie, D. (2001). Third European Survey on Working Conditions in the European Union (2000). *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*. Luxemburg: Office for the Official Publications of the European Communities.
- Peiró, J.M. (1999). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: el modelo AMIGO como base de la metodología "Prenlab/Psicosocial". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15 (2), 267-314.
- Pérez, J.; Martín, F. y López, J.A. (1998). *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Nota técnica de prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (NTP 479). Sitio Web en: [http://www.mtas.es/insht\(ntp/ntp_479.htm](http://www.mtas.es/insht(ntp/ntp_479.htm).
- Peris, M.D. (2002). Fundamentos científicos de la defensa ante el *mobbing*. *Lan Harremanak*, 7, 241-266
- Piirainen, H.; Elo, A.L.; Hirvonen, M.; Kauppinen, K.; Ketola, R.; Laitinen, H.; Lindström, K.; Reijula, K.; Riala, R.; Viluksela, M. y Virtanen, S. (2000). *Työ ja terveys -haastattelututkimus*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Piñuel, I. (2001a). *Estudio Barómetro Cisneros II*. Madrid: Universidad de Alcalá de Henares.
- Piñuel, I. (2001b). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: El Terrae.
- Piñuel, I. (2002). *Informe CISNEROS III sobre violencia en el entorno laboral. Presentación de los resultados preliminares de la incidencia del mobbing en los profesionales de enfermería en España*. SATSE-

- Universidad Alcalá de Henares. Sitio Web:
http://www.satse.es/PDF/AREAS_TEMATICAS/MOBBING.PDF.
- Piñuel, I. (2004). Informe CISNEROS V. La incidencia del *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo en la Administración (AEGT E IGAE). Sitio Web en: <http://www.gestha.org/menu4/cisneros/informe040712.pdf>.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). La incidencia del *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo en España. *Lan Harremanak*, 7, 35-62.
- Price, L. (1995). Interpersonal conflict which includes mistreatment in a university workplace. *Violence and Victims*, 287.
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: Staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318, 228-232.
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6 (1), 73-84.
- Randall, P. (1992). Abuse at work drains people, money, and medical workplace not immune. *Journal of American Medical Association*, 267, 1439-1440.
- Randall, P. (1997). *Adult Bullying: Perpetrators and Victims*. London: Routledge.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 249-255.
- Rayner, C. (1998). From research to implementation: finding leverage for prevention. *International Journal of Manpower*, 20 (1 / 2), 28-38.
- Rayner, C. (2000). *Bullying at work: Workplace bullying survey of UNISON police support staff members*. Staffordshire, UK: Staffordshire University Business School.
- Rayner, C. y Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, (3), 181-191.
- Rayner, Ch. y Cooper C.L. (2003). The black hole in bullying at work research. *International Journal Management and Decision Making*, 4 (1), 47-63.
- Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001). Acta del 20 de septiembre de 2001. [2001/2339/(INI)].
- Robbins, S.F. (2004). *Comportamiento Organizacional. 10ª Edic.* México: Prentice Hall.
- Robinson, S.L. y O'Leary-Kelly, A.M. (1998). Monkey see, monkey do: the influence of works groups on the antisocial of employees. *Academy of Management Journal*, 41 (6), 659-672

- Rogers, K.A. y Kelloway, E.K. (1997). Violence at work: Personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2 (1), 63-71.
- Sáez, M.C. y García, M. (2000). El mobbing: ¿Una nueva forma de violencia en el trabajo? En E. Agulló, C. Remeseiro y J.A. Fernández (Eds.), *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones y de los Recursos Humanos*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Sáez, M.C. y García, M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo: el *mobbing*. En J. Buendía y F. Ramos (Eds.), *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.
- Sáez, M.C.; García, M. y Llor, B. (2003). Validación de la escala NAQ de Einarsen y Raknes (1997) sobre acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*). Comunicación presentada al VIII Congreso Nacional de Psicología Social, dentro del simposio *Mobbing: una perspectiva psicosocial*. Torremolinos –Málaga (España).
- Salanova, M.; Schaufeli, W.; Llorens, S.; Peiró, J.M. y Grau, R. (2000). Del "burnout" al "Engagement": ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Salin, D. (2003). *Bullying and organisational politics in competitive and rapidly changing work environments*. *International Journal of Management and Decision Making: Workplace bullying*, 4 (1), 35-46.
- Salin, D. (1999). *Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating, and Triggering Factors in the Work Environment*. Working paper nº 406, Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 425-441.
- Sanz, J. (1990). Estructura económica de la industria agroalimentaria de Murcia. Caracterización de los Subsectores de Primera Transformación. *Cuadernos de Economía Murciana*, 6.
- Schat, A.C.H. y Kelloway, E.K. (2000). Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (3), 386-402.
- Schat, A.C.H. y Kelloway, E.K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: the buffering effects of

- organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (2), 110-122.
- Schein, E. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey- Bass.
- Scott, M.J. y Stradling, S.G. (1994). Post-traumatic stress disorder Without the trauma. *British journal of Clinical Psychology*, 33, 71-74.
- Sempere, J.M. (2004). *I Encuesta de condiciones de trabajo en la Comunidad Valenciana*. Valencia: Fundación de la Comunidad Valenciana para la Prevención de Riesgos Laborales
- Sheehan, M. (1996). Case studies in organisational restructuring. En P McCarthy, M. Sheehan y D. Wilkie, (Eds.), *Bullying: From Backyard to Boardroom*. Alexandria: Millennium Books.
- Sheehan, M. (1999). Workplace bullying: responding with some emotional intelligence. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 57-69.
- Sheehan, M.; McCarthy, P.; Barker, M. y Henderson, M. (2001). A model for assessing the impact and costs of workplace bullying. Comunicación presentada en *Standing Conference on Organisational Symbolism (SCOS)*, Trinity College-Dublin (UK).
- Spurgeon, A. (2003). Bullying from a risk management perspective. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Sutton, R.I. y Kahn, R.L. (1987). Prediction, understanding, and control as antidotes to organizational stress. En J.W. Lorsch (Ed.), *Handbook of organizational behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Tepper, B.J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43 (2), 178-190.
- Terspstra, D.E. y Baker, D.D. (1991). Sexual harassment at work: The psychosocial issues. En M.J. Davidson y J. Earnshaw (Eds.), *Vulnerable workers: Psychosocial and legal issues*. New York: John Wiley.
- Tetrick, L.E. y LaRocco, J.M. (1987). Understanding, prediction, and control is moderators of the relationships, between perceived stress, satisfaction, and psychological well-being. *Journal of Applied Psychology*, 72, 538-543.
- Theorell, T. y Karasek, R.A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of occupational health psychology*, 1 (1), 9-26.

- Thomas, K.W. (1992). Conflict and negotiation processes in organizations. En M.D. Dunnette y L.M. Hough (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Palo Alto, California: Consulting Psychologist Press.
- Thylefors, I. (1987). *Syndabockar - om utstötning och mobhning i arbet.slivet*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Thylefors, I. (1999). Kriminalvårdens personalenkät 1998. (A survey in care of prisoners 1998). Göteborg (Sweden): Göteborgs Universitet.
- Toohey, J. (1991). *Occupational stress: Managing a metaphor*. Sydney: Macquarie University.
- TUI (1999). TUI Bullying Survey. *TUI News*, 4 (21), 15.
- Turner, A. N. y Lawrence, P. R. (1971). *Industrial jobs and the worker: An investigation of response to task attributes*. Boston: Harvard University.
- UNISON (1997). *UNISON Members' Experience of Bullying at Work*. London: UNISON.
- Van de Vliert, E. (1998). Conflict and conflict management. En P.J.D. Drenth, H. Thierry y C.J.J. de Wolff (Ed.), *Handbook of Work and Organizational Psychology*, (3): Personnel, Psychology, Hove, Psychology Press, pp.351–376.
- Vartia, M. (1991). Bullying at workplaces. En S. Lehtinene, J. Rantanen, P. Juuti, A. Koskela, K. Lindstrom, P. Rchnstrom y J. Stiari (Eds.), *Proceedings from the International Symposium on Future Trends in the Changing*. Helsinki: Institute of Occupational Health.
- Vartia, M. (1993). Psychological harassment (bullying, mobbing) at work. En K. Kauppinen-Toropainen (Ed.), OECD. *Panel group on women, work, and health* (149-152). Helsinki: Ministry of Social Affairs and Health.
- Vartia, M. (1996). The sources go *bullying-psychological* work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 203-214.
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplaces bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scand Work Environ Health*, 21 (1), 63-69.
- Vartia, M. (2003). Workplace bullying –A study on the work environment, well-being and health. *People and Work Research Reports 56*. Finnish Institute of Occupational Health.

- Vartia, M. y Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace among prison officers. *Violence and Victims*, 5 (2), 119-126.
- Warr, P.B.; Cook, J. y Wall, T.D. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.
- Warshaw, L.J. (1998). La violencia en el lugar de trabajo. En *Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo* (II). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Sitio Web en: www.mtas.es/insht/EncOIT/pdf/tomo2/34.pdf
- Westhues, K. (2002). At the mercy of the MOB. *Occupational Health & Safety Canada*, 18 (8), 30-34.
- Wilson, B.C. (1991). U.S. Businesses suffer form workplace trauma. *Personnel Journal*, July, 47-50.
- Withey, M. y Cooper, W. (1989). Predicting exit, voice, loyalty and neglect. *Administrative Science Quarterly*, 34, 521-539.
- Wright, L. y Smye, M. (1997). *Corporate Abuse: How 'Lean and Mean' Robs People and Profit*. New York: Simon and Schuster.
- Wynne, R.N.; Clarkin, N.; Cox, T. y Griffiths, A. (1997). Guidance on the prevention of violence at work. *European Commission, DG-V, Office for Official Publications of the European Communities*. Luxembourg, 1997.
- Zapf, D. (1999a). Organisational, work group related and personal causes of *mobbing / bullying* at work. *International Journal of Manpower*, 20 (1/ 2), 70-85.
- Zapf, D. (1999b). Mobbing in Organisationen. En überblick zum Stand der Forschung). *Seitschrift für Arbeits- y Organisations Psychologie*, 43, 1-25.
- Zapf, D. y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 497-522.
- Zapf, D. y Warth, K. (1997). Mobbing: Subtile Kriegsführung am Arbeitsplatz. *Psychologie Heute*, August, 20-29.
- Zapf, D.; Einarsen, S. Hoel, D. y Vartia (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En Einarsen, S.; Hoel, H.; Zapf, D. y Cooper, C.L. (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practise*. London: Taylor y Francis Books Ltd.

- Zapf, D.; Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 215-237.
- Zapf, D. y Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: victims and perpetrators, En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor y Francis Books Ltd.
- Zillmann, D. (1978). Attribution and misattribution of excitatory reactions. En J.H. Harvey, W.J. Ickes y R.F. Kidd (Eds.), *New directions in attribution Research*. Hillsade, New Jersey: Erlbaum.

ANEXO 1: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES

INSTRUCCIONES: Este cuestionario es anónimo. Conteste sinceramente a todas las preguntas, marcando las opciones que mejor se ajusten

GENERO

PUESTO ACTUAL

DEPARTAMENTO O AREA

TIPO DE CONTRATO

ESTADO CIVIL.....

EDAD

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA.....

ESTUDIOS.....

NACIONALIDAD.....

TIPO DE HORARIO: Mañana Tarde Mañana y Tarde Nocturno

DURACIÓN DE LA JORNADA.....

EMPRESA:

FECHA.....

1. Exceptuando las pausas reglamentarias. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (*de forma que te impida tener la posibilidad de hablar, de desplazarte o simplemente de pensar en cosas ajenas a tu tarea*)

- 1 casi todo el tiempo
- 2 sobre 3/4 partes del tiempo
- 3 sobre la mitad del tiempo
- 4 sobre 1/4 del tiempo
- 5 casi nunca

2. ¿Cómo calificarías la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- 1 muy alta
- 2 alta

3 media

4 baja

3. Para realizar tu trabajo, la cantidad de tiempo de que dispones es:

1 normalmente demasiado poco

2 en algunas ocasiones demasiado poco

3 es suficiente, adecuado

4 no tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo

4. Cuando se produce un retraso en el desempeño de tu trabajo, ¿se ha de recuperar?

1 no

2 sí, con horas extras

3 sí, durante las pausas

4 sí, durante el trabajo, acelerando el ritmo

5. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con cierta rapidez?

1 casi todo el tiempo

2 sobre 3/4 del tiempo

3 sobre la mitad del tiempo

4 sobre 1/4 del tiempo

5 casi nunca

6. Los errores, averías u otros incidentes que puedan presentarse en tu puesto de trabajo se dan:

1 frecuentemente

2 en algunas ocasiones

3 casi nunca

7. Cuando en tu puesto de trabajo se comete algún error:

1 generalmente pasa desapercibido

2 puede provocar algún problema menor

3 puede provocar consecuencias graves (*para la producción o la seguridad de otras personas*)

8. Al acabar la jornada, ¿te sientes fatigado?

- 1 no, nunca
- 2 sí, a veces
- 3 sí, frecuentemente
- 4 sí, siempre

9. Para realizar tu trabajo la cantidad de información (*órdenes de trabajo, señales de la máquina, datos de trabajo...*) que manejas es:

- 1 muy elevada
- 2 elevada
- 3 poca
- 4 muy poca

10. ¿Cómo es la información que manejas para realizar tu trabajo?

- 1 muy complicada
- 2 complicada
- 3 sencilla
- 4 muy sencilla

11. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- 1 no
- 2 sí, a veces
- 3 sí, frecuentemente

12. ¿Tienes posibilidad de abandonar el trabajo por unos minutos?

- 1 puedo hacerlo sin necesidad de ser sustituido
- 2 puedo ausentarme siendo sustituido por un compañero
- 3 es difícil abandonar el puesto

13. ¿Puedes distribuir tú mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral?

- 1 sí
- 2 no

3 a veces

14. ¿Tienes posibilidad de marcar tu propio ritmo de trabajo?

1 sí

2 no

3 a veces

15. ¿Tienes posibilidad de variar el ritmo de trabajo a lo largo de tu jornada laboral?

(Adelantar trabajo para tener luego más descanso)

1 sí

2 no

3 a veces

¿En qué medida se requieren las siguientes habilidades para realizar tu trabajo?

16. Capacidad de aprender cosas o métodos nuevos

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

17. Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

18. Organizar y planificar el trabajo

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

19. Tener iniciativa

- 1 casi nunca
- 2 a veces
- 3 a menudo
- 4 constantemente

20. Transmitir información

- 1 casi nunca
- 2 a veces
- 3 a menudo
- 4 constantemente

21. Trabajar con otras personas

- 1 casi nunca
- 2 a veces
- 3 a menudo
- 4 constantemente

22. Tener buena memoria

- 1 casi nunca
- 2 a veces
- 3 a menudo
- 4 constantemente

23. Habilidad y destreza manual

- 1 casi nunca
- 2 a veces
- 3 a menudo
- 4 constantemente

24. Capacidad para concentrarse en el trabajo

- 1 casi nunca
- 2 a veces
- 3 a menudo

4 constantemente

25. Precisión

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

26. La ejecución de tu trabajo, ¿te impone realizar tareas repetitivas y de corta duración?

1 casi todo el tiempo

2 sobre 3/4 partes del tiempo

3 sobre la mitad del tiempo

4 sobre 1/4 del tiempo

5 casi nunca

27. ¿En qué medida contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa?

1 no lo sé

2 es poco importante

3 no es muy importante pero es necesario

4 es importante

5 es indispensable

28. Con respecto al trabajo que tu realizas, crees que:

1 realizas poca variedad de tareas y sin relación entre ellas

2 realizas tareas variadas pero con poco sentido

3 realizas poca variedad de tareas pero con sentido

4 realizas varios tipos de tareas y con sentido

29. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?

1 no

2 a veces

3 con frecuencia

4 siempre

30. ¿Qué aspecto de tu trabajo te atrae más, además del salario? (*Una sola respuesta*)

- 1 únicamente el salario
- 2 la posibilidad de promocionar profesionalmente
- 3 la satisfacción de cumplir con mi trabajo
- 4 mi trabajo supone un reto interesante

En general, ¿cómo crees que consideran tu empleo las siguientes personas?

31. Tus superiores

- 1 poco importante
- 2 algo importante
- 3 bastante importante
- 4 muy importante

32. Tus compañeros de trabajo

- 1 poco importante
- 2 algo importante
- 3 bastante importante
- 4 muy importante

33. El público o los clientes (*si los hay*)

- 1 poco importante
- 2 algo importante
- 3 bastante importante
- 4 muy importante

34. Tu familia y amistades

- 1 poco importante
- 2 algo importante
- 3 bastante importante
- 4 muy importante

¿Qué te parece el control que la jefatura ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

35. Método para realizar el trabajo

- 1 insuficiente
- 2 adecuado
- 3 excesivo

36. Planificación del trabajo

- 1 insuficiente
- 2 adecuado
- 3 excesivo

37. Ritmo de trabajo

- 1 insuficiente
- 2 adecuado
- 3 excesivo

38. Horarios de trabajo

- 1 insuficiente
- 2 adecuado
- 3 excesivo

39. Resultados parciales

- 1 insuficiente
- 2 adecuado
- 3 excesivo

40. Resultado último del trabajo

- 1 insuficiente
- 2 adecuado
- 3 excesivo

¿Cómo valoras el funcionamiento de los medios de que dispones para presentar sugerencias o para participar en las decisiones que te interesan?

41. Conversación directa con superiores

- 1 no existe
- 2 malo
- 3 regular
- 4 bueno

42. Buzón de sugerencias

- 1 no existe
- 2 malo
- 3 regular
- 4 bueno

43. Círculos de calidad

- 1 no existe
- 2 malo
- 3 regular
- 4 bueno

44. Comité de empresa/delegado

- 1 no existe
- 2 malo
- 3 regular
- 4 bueno

45. Asambleas y reuniones de trabajadores

- 1 no existe
- 2 malo
- 3 regular
- 4 bueno

¿En qué medida participas en la decisión de los siguientes aspectos de tu trabajo?

46. Orden de las operaciones a realizar

- 1 no se me considera
- 2 se pide mi opinión
- 3 decido yo

47. Resolución de incidencias

- 1 no se me considera
- 2 se pide mi opinión
- 3 decido yo

48. Asignación y distribución de tareas

- 1 no se me considera
- 2 se pide mi opinión
- 3 decido yo

49. Planificación del trabajo

- 1 no se me considera
- 2 se pide mi opinión
- 3 decido yo

50. Cantidad de trabajo

- 1 no se me considera
- 2 se pide mi opinión
- 3 decido yo

51. Calidad de trabajo

- 1 no se me considera
- 2 se pide mi opinión
- 3 decido yo

¿Cómo se te informa de los siguientes aspectos de tu trabajo?

52. Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

- 1 muy claro
- 2 claro
- 3 algo claro
- 4 poco claro

53. Cómo debes hacerlo (*métodos de trabajo*)

- 1 muy claro
- 2 claro
- 3 algo claro
- 4 poco claro

54. Cantidad de producto que se espera que hagas

- 1 muy claro
- 2 claro
- 3 algo claro
- 4 poco claro

55. Calidad del producto o del servicio

- 1 muy claro
- 2 claro
- 3 algo claro
- 4 poco claro

56. Tiempo asignado

- 1 muy claro
- 2 claro
- 3 algo claro
- 4 poco claro

57. Información necesaria para llevar a cabo la tarea

- 1 muy claro
- 2 claro

3 algo claro

4 poco claro

58. Mi responsabilidad (*qué errores o defectos pueden achacarse a mi actuación y cuáles no*)

1 muy claro

2 claro

3 algo claro

4 poco claro

Señalar en qué medida se dan las siguientes situaciones en tu trabajo:

59. Se me asignan tareas que no puedo realizar al no tener los recursos y/o materiales necesarios

1 frecuentemente

2 a menudo

3 a veces

4 casi nunca

60. Para ejecutar algunas tareas tengo que saltarme los métodos establecidos

1 frecuentemente

2 a menudo

3 a veces

4 casi nunca

61. Recibo instrucciones incompatibles entre sí (*unos me mandan una cosa y otros, otra*)

1 frecuentemente

2 a menudo

3 a veces

4 casi nunca

62. El trabajo me exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estoy de acuerdo

1 frecuentemente

- 2 a menudo
- 3 a veces
- 4 casi nunca

63. ¿Qué importancia crees que tiene la experiencia para promocionar en tu empresa?

- 1 mucha
- 2 bastante
- 3 poca
- 4 ninguna

64. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- 1 muy adecuada
- 2 suficiente
- 3 insuficiente en algunos casos
- 4 totalmente insuficiente

¿Cómo valoras el funcionamiento de los siguientes medios de información en tu empresa?

65. Charlas informales (*de pasillo*) con jefes

- 1 no existe
- 2 malo
- 3 regular
- 4 bueno

66. Tablones de anuncios

- 1 no existe
- 2 malo
- 3 regular
- 4 bueno

67. Información escrita dirigida a cada trabajador

- 1 no existe

- 2 malo
- 3 regular
- 4 bueno

68. Información oral (*reuniones, asambleas,*..

- 1 no existe
- 2 malo
- 3 regular
- 4 bueno

69. ¿Crees que en un futuro próximo puedes perder el empleo en esta empresa o que tu contrato no será renovado?

- 1 es probable que siga en esta empresa
- 2 no lo sé
- 3 es probable que pierda mi empleo
- 4 es muy probable

70. Fuera del tiempo de las pausas reglamentarias, ¿existe la posibilidad de hablar?

- 1 nada
- 2 intercambio de algunas palabras
- 3 conversaciones más largas

¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

71. Jefes

- 1 no tengo jefes
- 2 buenas
- 3 regulares
- 4 malas
- 5 sin relaciones

72. Compañeros

1 no tengo compañeros

2 buenas

3 regulares

4 malas

5 sin relaciones

73. Subordinados

1 no tengo subordinados

2 buenas

3 regulares

4 malas

5 sin relaciones

74. Clientes o público

1 no tengo clientes o público

2 buenas

3 regulares

4 malas

5 sin relaciones

75. ¿Qué tipo de relaciones de trabajo se dan generalmente en tu grupo?

1 relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas

2 relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración

3 relaciones solamente de colaboración para el trabajo

4 ni relaciones personales ni colaboración para el trabajo

5 relaciones personales negativas (*rivalidad, enemistad, ...*)

76. ¿Ha estado de baja durante los últimos 12 meses? SI NO

En caso afirmativo señale:

76. (1ª baja, motivo) Tiempo en días.....

(2ª baja, motivo) Tiempo en días.....

(3ª baja, motivo) Tiempo en días.....

ANEXO 2:**Cuestionario CPP**

Examine la lista que se le ofrece a continuación e indique la frecuencia con que le han ocurrido cada una de esas molestias durante los últimos 3 meses.

1= Nunca 2= Raras veces 3= Pocas veces
 4= Algunas veces 5= Con relativa frecuencia 6= Con mucha frecuencia

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 1. Imposibilidad de conciliar el sueño mantenerse dormido durante la noche | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Jaquecas y dolores de cabeza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Indigestiones o molestias gastrointestinales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Disminución del interés sexual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Disminución del apetito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Temblores musculares (ej. tics nerviosos, parpadeo,...). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes cuerpo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. Tendencias a sudar o palpitaciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

ANEXO 3:**Cuestionario NAQ-RE**

Durante los últimos seis meses ¿con qué frecuencia se ha visto sometido a las siguientes situaciones en su trabajo? Por favor, indíquelo según la escala que aparece a continuación:

1= Nunca 2= De vez en cuando 3=Una vez al mes
4=Una vez a la semana 5=Diariamente

| | |
|---|-----------|
| 1. Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo | 1 2 3 4 5 |
| 2. Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea | 1 2 3 4 5 |
| 3. Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículas o insultantes | 1 2 3 4 5 |
| 4. Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación | 1 2 3 4 5 |
| 5. Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales | 1 2 3 4 5 |
| 6. Percibe cotilleos o rumores sobre usted | 1 2 3 4 5 |
| 7. Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo | 1 2 3 4 5 |
| 8. Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada | 1 2 3 4 5 |
| 9. Se le insulta verbalmente. | 1 2 3 4 5 |
| 10. Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea | 1 2 3 4 5 |
| 11. Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo | 1 2 3 4 5 |
| 12. Recibe amenazas o abusos físicos. | 1 2 3 4 5 |
| 13. Se le recuerda persistentemente sus errores. | 1 2 3 4 5 |
| 14. Percibe hostilidad hacia usted | 1 2 3 4 5 |
| 15. Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones | 1 2 3 4 5 |
| 16. Se infravalora el resultado de su trabajo | 1 2 3 4 5 |

| | |
|---|-----------|
| 17. Se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo | 1 2 3 4 5 |
| 18. Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta | 1 2 3 4 5 |
| 19. Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas | 1 2 3 4 5 |
| 20. Se siente objeto de bromas de mal gusto | 1 2 3 4 5 |
| 21. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer | 1 2 3 4 5 |
| 22. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en su edad | 1 2 3 4 5 |
| 23. Se siente explotado en su trabajo | 1 2 3 4 5 |
| 24. Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado. | 1 2 3 4 5 |

A continuación se presentan una serie de frases relacionadas con las situaciones anteriores. Por favor, indique el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada una de ellas. Utilice para ello la escala que aparece a continuación:

1=Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3=De acuerdo

4=Totalmente de acuerdo

En qué medida las situaciones anteriores:

| | |
|--|---------|
| 25. Son una fuente importante de tensión en su trabajo | 1 2 3 4 |
| 26. Esta tensión procede de mis compañeros | 1 2 3 4 |
| 27. Esta tensión procede de mis superiores | 1 2 3 4 |
| 28. Reducen su eficacia en su trabajo | 1 2 3 4 |
| 29. Son un grave problema en su lugar de trabajo | 1 2 3 4 |
| 30. Reducen su motivación por hacer las cosas bien | 1 2 3 4 |

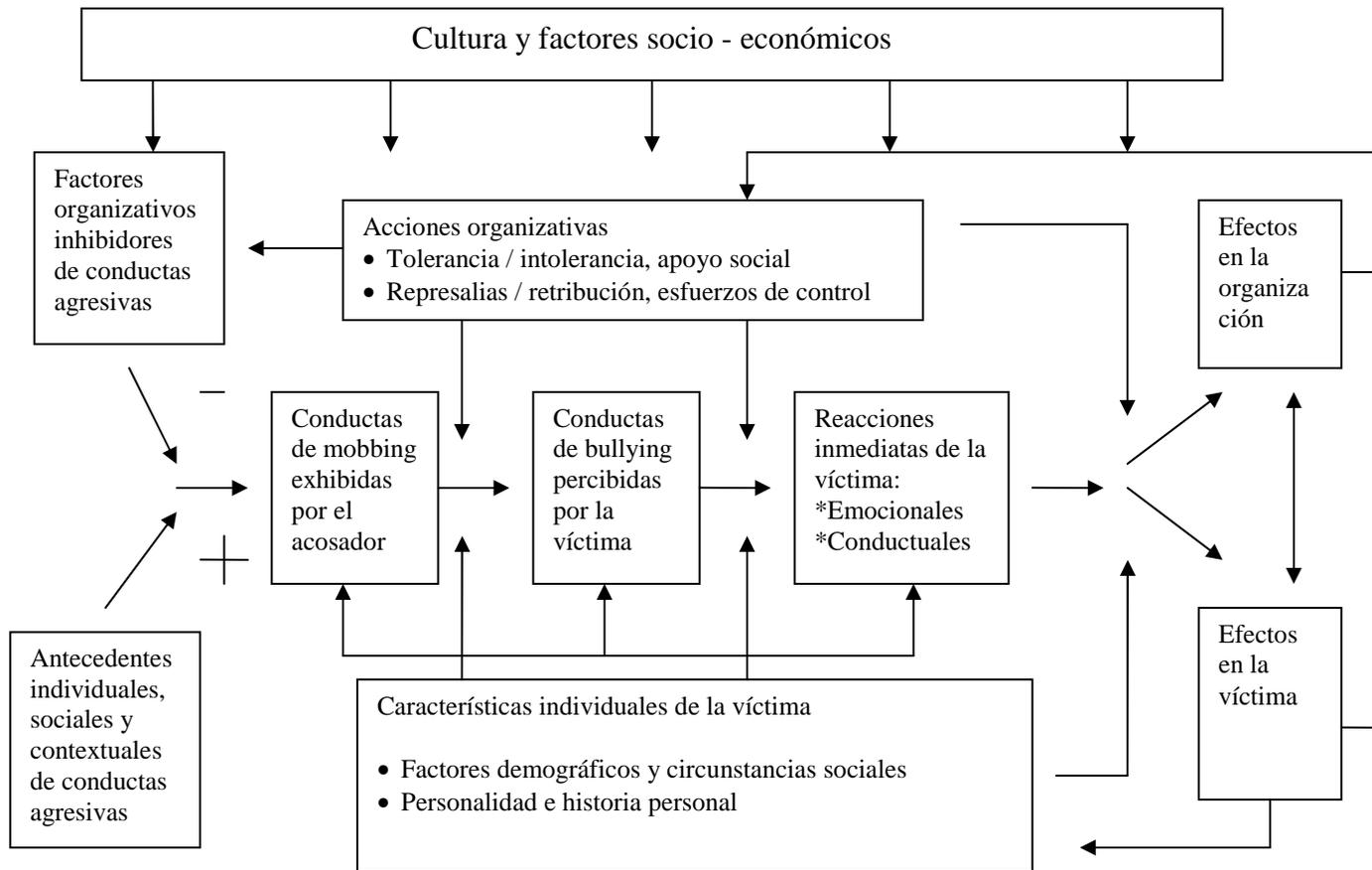


Figura 7. Modelo de Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2003).