



UNIVERSIDAD DE MURCIA
DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA Y
PSICOLOGÍA SOCIAL

**“La evaluación de los factores de riesgo
psicosocial del trabajo en el sector
hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS”**

Dña. María Isabel Soler Sánchez
2008

INTRODUCCIÓN	I
PARTE TEÓRICA	
I. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo	3
1. Clasificación de los factores de riesgo psicosocial	10
1.1. Organización del tiempo de trabajo	11
1.2. Tareas	14
1.3. Estructura de la organización del trabajo	29
2. Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo	35
2.1. Las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y sus relaciones con la salud	35
2.1.1. Los factores psicosociales de riesgo y su relación con el estrés laboral	38
2.1.2. Los factores de riesgo psicosocial y otras alteraciones	41
2.2. Los factores de riesgo laboral en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral	44
2.2.1. La relación de distintos factores de riesgo psicosocial en el trabajo con la satisfacción laboral	49
2.2.2. Otras consecuencias de los factores psicosociales	51
2.2.3. La medida de la satisfacción laboral	54
II. El Acoso Psicológico en el trabajo (<i>Mobbing</i>)	57
1. Concepto de <i>mobbing</i>	59
2. Características del <i>mobbing</i>	65
3. Incidencia y evaluación del <i>mobbing</i>	66
3.1. El cuestionario	70
3.2. La entrevista	74
3.3. Los grupos focales	75
3.4. La técnica de los incidentes críticos	76
3.5. El auto informe a través del registro diario	77
3.6. El estudio del caso	77
4.- Las consecuencias y los efectos del <i>mobbing</i>	79
4.1. Los efectos sobre la organización	79
4.1.1. El absentismo laboral	79
4.1.2. La rotación de personal	81
4.1.3. Los efectos sobre la productividad y el rendimiento	82
4.1.4. Los costes del <i>mobbing</i>	83
4.2. Los efectos individuales del <i>mobbing</i>	84
4.2.1. Los efectos sobre la salud psicológica y física	84
4.2.2. Los efectos del <i>mobbing</i> sobre la sociedad	86

III. Instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo	89
1.- Instrumentos centrados en la evaluación del estrés laboral	91
1.1. Instrumentos de carácter comprensivo que evalúan las fuentes de riesgo, diversas variables mediadoras y las respuestas de las personas o los grupos al estrés.	92
1.1.1. Cuestionario <i>Job Content-Demand</i>	92
1.1.2. El <i>Organizational Stress Indicator</i>	93
1.1.3. El <i>Job Stress Survey</i>	93
1.1.4. El <i>Work Environment Scale</i>	94
1.1.5. El <i>Job Diagnostic Survey</i>	94
1.1.6. El método de evaluación ASH (Auditoría del Sistema Humano)	95
1.2. Instrumentos de evaluación de las fuentes de estrés	95
1.2.1. Medidas multifactoriales de conflicto y ambigüedad de rol	95
1.2.2. El liderazgo centrado en la tarea y en las personas	96
1.2.3. La motivación de los trabajadores	96
2.- Instrumentos centrados en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial	99
2.1. Cuestionario de evaluación de factores psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral (2002)	100
2.1.1. Descripción de las áreas evaluadas	101
2.1.2. Perfil Valorativo	102
2.2. Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) (2000)	104
2.2.1. Principales características del cuestionario	104
2.2.2. La estructura del cuestionario	105
2.2.3. La versión española: Descripción de dimensiones y escalas que incluye	106
2.2.3.1. Exigencias psicológicas del trabajo	107
2.2.3.2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades	109
2.2.3.3. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	111
2.2.3.4. Compensaciones	112
2.2.3.5. Doble presencia	113
2.2.4. Consistencia interna de las escalas entre las versiones larga y media	115
2.3. Batería de Factores Psicosociales (BFPSL)	117
2.4. Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la mediana y	

pequeña empresa (CYCLOPS-UB)	121
2.5. Cuestionario de factores psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral (FSICO)	123
2.5.1. Descripción de los factores psicosociales	123
2.5.1.1. Carga Mental	123
2.5.1.2. Autonomía personal	124
2.5.1.3. Contenido del trabajo	125
2.5.1.4. Supervisión-Participación	125
2.5.1.5. Definición de rol	126
2.5.1.6. Interés por el trabajador	126
2.5.1.7. Relaciones personales	127
2.5.2. Aplicaciones del método	127
2.5.3. Presentación de resultados	128
2.5.3.1. Perfil valorativo	130
2.5.3.2. Perfil descriptivo	132
2.5.4. Justificación estadística	133
IV. Condiciones laborales en el sector hortofrutícola	137
1. Delimitación sectorial de las actividades agroalimentarias	139
2. Evolución y especialización productiva en el sector primario de la Región de Murcia	145
2.1. Estructura empresarial	145
2.2. Productividad aparente del factor trabajo	146
3. Características del sector hortofrutícola	148
4. Características del subsector de manipulación y confección de productos hortofrutícolas	154
4.1. Identificación y características sociodemográficas	154
4.2. Motivación, selección y contratación	156
4.3. Tiempo de trabajo y jornada laboral	162
4.4. Sistemas de retribución salarial	166
4.5. Actividades, ocupaciones y puestos de trabajo	169
PARTE EMPÍRICA	
V. Objetivos	175
VI. Método	179
1. Participantes	181
2. Procedimiento	184
3. Instrumentos de medida	185
3.1. Evaluación de factores psicosociales	185
3.2. Evaluación de las conductas de hostigamiento	190

3.3. Evaluación de los problemas psicosomáticos	193
3.4. Evaluación del absentismo laboral	194
3.5. Evaluación del estado de salud	194
3.6. Evaluación de la satisfacción laboral	196
VII. Resultados	199
1. Análisis psicométrico de los instrumentos analizados	201
2. Validez de constructo del cuestionario FPSICO (factores psicosociales) y del NAQ-RE (conductas de hostigamiento)	202
2.1. Validez de constructo del FPSICO	202
2.2. Validez de constructo del NAQ-RE	214
3. Validez de criterio del cuestionario FPSICO (factores psicosociales) y del NAQ-RE (conductas de hostigamiento)	217
3.1. Escala de factores psicosociales (FPSICO)	222
3.1.1. Carga mental	222
3.1.2. Autonomía temporal	222
3.1.3. Contenido del trabajo	222
3.1.3.1. Capacidades analíticas	223
3.1.3.2. Importancia social del trabajo	223
3.1.3.3. Habilidades requeridas o funcionales	223
3.1.4. Supervisión / Participación	224
3.1.4.1. Grado de participación	224
3.1.4.2. Grado de supervisión	224
3.1.4.3. Medios para la participación	225
3.1.5. Definición de rol	225
3.1.5.1. Ambigüedad de rol	225
3.1.5.2. Conflicto de rol	225
3.1.6. Interés por el trabajador	226
3.2. Escala de conductas de hostigamiento (NAQ-RE)	226
3.2.1. Conductas de hostigamiento (<i>mobbing</i>)	226
3.2.1.1. Acoso personal	227
3.2.1.2. Acoso al rendimiento del trabajo	227
4.- Diferencias en el cuestionario FPSICO (factores psicosociales) y NAQ-RE (conductas de hostigamiento) en función de las variables sociodemográficas	229
4.1. Diferencias en las puntuaciones del Cuestionario FAPSIHOS según el género	229
4.2. Diferencias en las puntuaciones del cuestionario FAPSIHOS respecto a la sección a la que pertenecen dentro de la empresa	233

5.- Propuesta de cuestionario FAPSIHOS	236
5.1. Descripción de factores	237
5.1.1. Contenido del trabajo	237
5.1.1.1. Capacidades analíticas	238
5.1.1.2. Importancia social del trabajo	239
5.1.1.3. Habilidades requeridas	240
5.1.2. Supervisión / Participación	241
5.1.2.1. Grado de participación	242
5.1.2.2. Grado de supervisión	243
5.1.2.3. Medios para la participación	244
5.1.3. Definición de rol	245
5.1.3.1. Ambigüedad de rol	246
5.1.3.2. Conflicto de rol	247
5.1.4. Interés por el trabajador	248
5.1.5. Conductas de hostigamiento (<i>mobbing</i>)	249
5.1.5.1. Acoso personal	251
5.1.5.2. Acoso al rendimiento del trabajo	252
5.1.6. Carga Mental	253
5.1.7. Autonomía Temporal	255
5.2. Baremos propuestos	258
5.2.1. Hombres /Personal base	259
5.2.2. Mujer / Personal base	261
5.2.3. Hombres / Personal técnico	263
5.2.4. Mujer / Personal técnico	265
6. Cuestionario FAPSIHOS y baremación	267
6.1. Cuestionario de evaluación de factores psicosociales (FAPSIHOS)	268
6.2. Baremos de corrección	279
6.2.1. Hombres / base	279
6.2.2. Mujeres / base	284
6.2.3. Hombres / técnicos	288
6.2.4. Mujeres / técnicos	293
6.3. Hoja de corrección baremada	298
VIII. Discusión	301
IX. Referencias bibliográficas	327
Anexos	361
Anexo 1. Cuestionario FPSICO	363
Anexo 2: Cuestionario NAQ-RE	378
Anexo 3: Cuestionario CPP	380

Anexo 4: Cuestionario GHQ-28	381
Anexo 5: Cuestionario de Satisfacción Laboral	384

Introducción

El trabajo de investigación que exponemos parte del interés que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen para alcanzar una adecuada protección de la salud de los trabajadores. Siguiendo la propuesta de Miller (1969), *"...la Psicología es y debe actuar en la práctica como un instrumento al servicio del bienestar..."* (p. 1063) y el Código Deontológico del Colegio Oficial de Psicólogos en su artículo 5 recoge el siguiente apartado: *"el ejercicio de la Psicología se ordena a una finalidad humana y social que puede expresarse en objetivos tales como el bienestar, la salud, la calidad de vida, el desarrollo de las personas y de los grupos, en los distintos ámbitos de la vida individual y social"*.

Aunque inicialmente el término "riesgo psicosocial" podría denominarse igualmente "estresor" o "fuente de estrés laboral", siguiendo a *The Health and Safety Executive*, en adelante HSE, (2001) debe prevalecer el primero por dos importantes razones: (1) cuando utilizamos el término "estrés" se hace referencia a una especie de "paraguas" que permite explicar distintas experiencias y condiciones del trabajo, lo que hace que sea un concepto vago y muchas veces utilizado de manera inapropiada (García Izquierdo, 1999), mientras que cuando nos referimos a aspectos psicosociales del trabajo dan una clara referencia de cuáles pueden afectar a la salud tanto psíquica como física del trabajador; (2) el propio término estrés conlleva en ocasiones la responsabilidad de sus consecuencias al propio sujeto, lo que hace que nos apartemos del estudio de las condiciones laborales; sin embargo si lo entendemos como riesgo psicosocial, son las condiciones laborales las que llevan a la situación de malestar y riesgo para la salud del trabajador, como mostraron Rick, Hillage, Honey y Perryman (1997) cuando al analizar qué opinión se tenía sobre los efectos que producen los estresores, los empresarios solían atribuirlos a características personales de los trabajadores.

La evaluación de los riesgos psicosociales está en un estado incipiente debido a múltiples razones; la dificultad de su evaluación, la falta de un mayor desarrollo de técnicas adaptadas a los distintos contextos organizativos, cierta confusión conceptual de alguna de las variables de riesgo psicosocial, su relativa novedad dentro del marco preventivo, o la clara preponderancia que se le otorga a los factores de seguridad en detrimento del resto.

En este sentido, es importante contar con herramientas que permitan la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en distintos contextos laborales. La necesidad de tomar medidas tanto de evaluación como de prevención de ellos, junto a la escasa oferta de instrumentos adaptados a las características particulares de los distintos sectores productivos, está en el origen del planteamiento de esta investigación: validar un instrumento de medida de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de un sector concreto, de gran importancia económica y laboral como es el hortofrutícola.

El trabajo que desarrollamos se ha dividido en dos apartados principales. En el primero, parte teórica, comienza con la conceptualización, clasificación y consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (capítulo I); seguidamente se analiza el acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*) como un factor de especial consideración para ser incluido en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, revisando sus características esenciales, su incidencia y formas de evaluación, así como, las consecuencias de este fenómeno sobre la organización y los trabajadores (capítulo II); a continuación, se describen los distintos instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo que se están utilizando dentro del marco de la prevención de riesgos laborales (capítulo III); y por último, se describe el sector donde se ha realizado el estudio (sector hortofrutícola), especialmente relevante por dos aspectos: la importancia que tiene para la economía de la Región de Murcia y las características especiales (de contratación, de rotación, de protección del empleo, de sistema de liderazgo y

los colectivos empleados) que aquí se producen (capítulo IV).

En la segunda parte, se exponen los objetivos generales de la investigación (capítulo V); así como el método utilizado en su elaboración (capítulo VI); a continuación se muestran los resultados de cada uno de los aspectos analizados (capítulo VII); y la discusión y conclusiones de tales resultados (capítulo VIII).

PARTE TEÓRICA

I. Los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida general de los trabajadores, pero además también es responsable de la aparición de una serie de efectos negativos. Así, cabe destacar los riesgos psicosociales en el trabajo que se refieren a aquellos aspectos del entorno laboral (demandas del trabajo, relaciones con compañeros, estilos de supervisión, etc.) con capacidad para afectar de manera negativa a la salud de los trabajadores (HSE, 2001). De su importancia, cada vez mayor, dan prueba los numerosos informes y estudios, entre los que cabe citar por su relevancia:

La encuesta de población activa realizada por la Comisión Europea en 1999 estima que las enfermedades causadas por estrés, violencia en el trabajo, acoso o intimidación son las causantes del 18% de los problemas de salud laboral (Comisión Europea, 2000).

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo en el año 2000, realizó una encuesta en los países de la Unión Europea sobre las necesidades de investigación y análisis referente a la seguridad y la salud laboral, donde se destaca la relevancia de los factores psicosociales en el bienestar de los trabajadores (ver en Bermúdez, 2005).

El Observatorio Europeo de Condiciones de Trabajo (*EWCO*) que realiza estudios e investigaciones sobre las condiciones de trabajo en Europa. En lo que respecta a España en Calidad de Vida en el Trabajo e España (2005/2006), se muestran los resultados de las condiciones de trabajo relacionadas con la salud de los empleados, concediendo gran importancia a los factores de riesgo psicosocial (Weller, 2006).

La Comisión Europea del 11 de marzo de 2002, en la Comunicación "*Cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad*" hace

referencia a los riesgos psicosociales en los puntos siguientes:

1 La necesidad de promover el bienestar en el trabajo, tanto desde el punto de vista físico, como moral y social y que no se mida únicamente por la ausencia de accidentes o enfermedades profesionales. Resalta como uno de los objetivos la prevención de los riesgos psicosociales: el estrés, el acoso en el trabajo y los riesgos asociados a la dependencia del alcohol, las drogas o los medicamentos.

2 La adecuación del marco normativo para integrar en él nuevos fenómenos de violencia, como el acoso psicológico, el acoso por orientación sexual, el acoso racial, etc.

3 La realización por parte de la Comisión Europea de una recopilación de datos y otras informaciones a fin de medir la incidencia de estos fenómenos y definir los indicadores para su seguimiento.

4 La conveniencia de abordar por medio del diálogo social los nuevos riesgos y en particular el estrés, cuyo carácter multiforme, principalmente por la amplia variedad de patologías en que puede manifestarse, justifica un planteamiento de estas características que implique a los interlocutores sociales.

Reconocida la importancia de los factores de riesgo psicosocial para la salud y el bienestar de los trabajadores, una cuestión muy debatida es el cómo abordar estos riesgos. El área de prevención de riesgos laborales debe proporcionar una estructura que busque reforzar y mejorar la salud profesional y las prácticas de seguridad. Cox (1993) defendió que los principios y procedimientos que se utilicen en prevención de riesgos de naturaleza higiénica o de seguridad deben ser empleados para la evaluación de los riesgos psicosociales. Los

procedimientos utilizados deben tener una estructura cíclica, que va desde la identificación y la valoración de los riesgos laborales, la implantación de estrategias de prevención y la supervisión de la efectividad de estas estrategias, hasta la revaloración de los mismos.

Las investigaciones para el análisis de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo incluyen variables psicosociales relativas a la calidad del trabajo y a su organización (Meliá 2006 y Montmayeul, Mosneron-Dupin y Llory, 1994). La importancia de los aspectos humanos en la seguridad y salud es compartida por numerosos autores (Hale y Glendon, 1987; Llory, 1992; Meliá, 2006; Schabracq, Winnubst y Cooper, 1996). Montmayeul *et al.* (1994) manifestaron que mediante la utilización de las técnicas psicométricas adecuadas es posible la redacción de instrumentos que evalúen los factores de riesgo psicosocial. Tema en el que profundizaremos más adelante.

Antes de continuar, creemos necesario abordar la complejidad del concepto de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT) ya en 1987 señalaba la problemática de este concepto y lo calificaba como confuso y difícil de entender, dado que se refiere a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT, 1987). La forma con la que Cuenca (1996) representa esta definición la podemos observar en el gráfico 1.

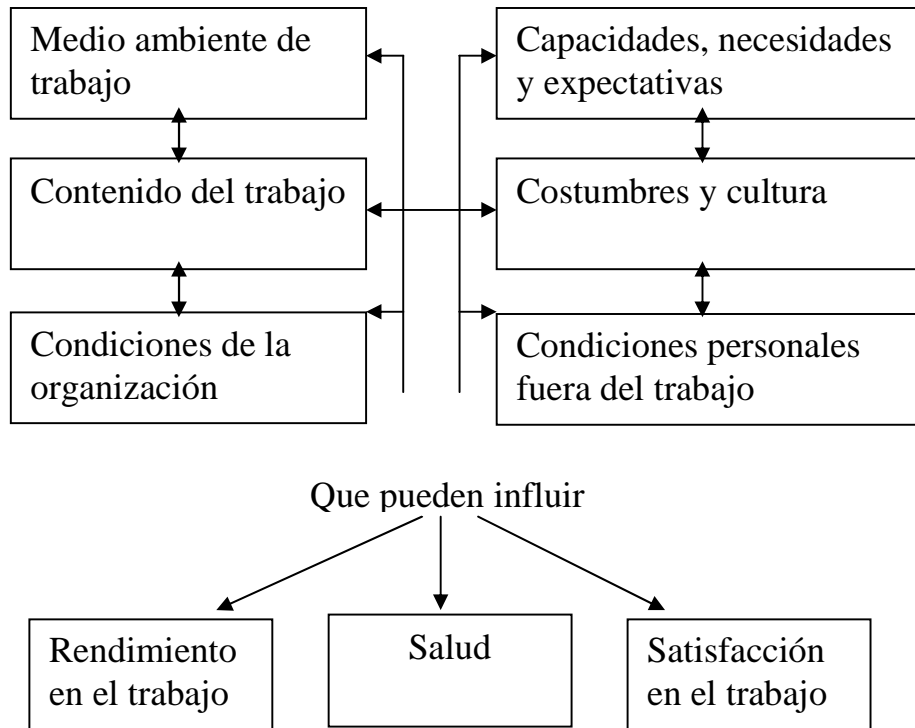


Gráfico 1. Factores Psicosociales en el trabajo (Cuenca, 1996).

Seguando a Cox y Griffiths (1996), los riesgos psicosociales son aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización, de la dirección y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico.

Lahera y Góngora (2002) los consideran como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador.

Dos aspectos son bastante comunes en las definiciones encontradas. Por un lado, la interacción entre condiciones de trabajo (en sentido amplio), necesidades, capacidades, etc., del trabajador. Y, por otro lado, el potencial dañino para la salud de los trabajadores. Siguiendo a Meliá (2006):

1.- Los factores psicosociales están relacionados con resultados de seguridad y salud de los trabajadores Pueden contribuir al aumento de accidentes y de comportamientos adictivos, como el tabaquismo y el alcoholismo.

2.- La calidad y la productividad se ven mermadas por la existencia de factores psicosociales en niveles nocivos para el empleado.

3.- La evaluación de riesgos psicosociales forma parte de la obligación legal, por parte de las empresas, de la realización de la evaluación de riesgos laborales. En cuanto a la evaluación de factores de riesgo psicosocial puede serlo para las siguientes situaciones (HSE, 2001):

- Identificar problemas potenciales de estrés
- Examinar los posibles problemas de salud procedentes de los riesgos psicosociales
- Focalizar la intervención
- Examinar los posibles efectos que los cambios en la organización puedan afectar a las percepciones de los riesgos psicosociales
- Identificar los grupos de riesgo
- Comparar los factores psicosociales entre organizaciones
- Evaluar la eficacia de la intervención
- Dar retroalimentación tanto a individuos como a grupos

sobre los factores psicosociales de riesgo

- Informar a la dirección sobre los problemas reales y potenciales de estos riesgos

Desde el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral, (en adelante INSSL), anteriormente Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo se recomienda una evaluación psicosocial en las siguientes situaciones (INSHT, 2003):

- 1 A partir de la constatación de una serie de anomalías o disfunciones que hagan sospechar que existen problemas de índole psicosocial (absentismo elevado, baja productividad, etc.)
- 2 Habida cuenta de posible requisitos legales
- 3 Comprobación de que las medidas preventivas existentes son las adecuadas
- 4 Como consecuencia de una evaluación global anterior donde se constaten deficiencias relacionadas con los factores psicosociales
- 5 Siempre que vaya a introducirse una innovación en el lugar de trabajo –un nuevo proceso de producción, nuevos equipos materiales o humanos, modificación de la organización del trabajo, etc.- que pueda alterar significativamente la situación actual

1. Clasificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Aunque se han propuesto diversas clasificaciones de los factores psicosociales, nosotros, siguiendo la propuesta del INSHT (Cuenca, 1996) los agrupamos en tres categorías: de organización del tiempo de

trabajo, de tarea, y de estructura de la organización (ver tabla 1).

A continuación exponemos de forma detallada cada una de estas categorías, y la situación actual de los mismos según las encuestas realizadas en España y en la Región de Murcia.

CATEGORÍAS	FACTORES PSICOSOCIALES
Organización del tiempo de trabajo	Horario del trabajo Turnicidad Nocturnidad
Tareas	Ritmo de trabajo Conflicto y Ambigüedad de rol Monotonía Repetitividad Autonomía Carga mental Cualificación profesional
Estructura de la organización del trabajo.	Comunicación Estilo de dirección Participación Otros elementos organizativos

Tabla 1. Clasificación de los Factores Psicosociales en el trabajo (Cuenca, 1996).

1.1. Organización del tiempo de trabajo.

Los factores aquí incluidos se refieren a la organización y al contenido del trabajo en función de aspectos temporales. Se incluyen el horario del trabajo, la turnicidad y la nocturnidad.

El horario laboral estructura en gran medida la forma de vida de la población activa. El número de días entre los cuales se reparte esta duración global del tiempo de trabajo, el número y la importancia de las pausas de cada día y el tipo de horario influyen de manera importante en la fatiga percibida por el empleado (Bongers, Kremer y Jolanda Ter Lanka, 2002; Morales, Gascón, Martínez-Jarreta, Amores y Bolea, 2005).

El trabajo a turnos y nocturno plantea un conjunto de problemas que se centran en las consecuencias que se derivan del cambio constante de horario, la incidencia que sobre la vida familiar y social tienen la jornada de tarde (Monk, 1996; Morales *et al.* , 2005) y las repercusiones directas que sobre la salud tiene el trabajo nocturno, ya que se sabe que afecta a los ritmos circadianos (contradicción entre el ritmo de la actividad biológica y el ritmo de su actividad profesional) (Martínez Jarreta, 1997), a los hábitos alimenticios (la calidad de la comida no es la misma, se suelen tomar comidas rápidas y en un tiempo corto e inhabitual, los alimentos están mal repartidos a lo largo de la jornada, además suele haber un aumento en el consumo de café, tabaco y otros estimulantes), afecta también al sueño, tanto en cantidad como en calidad y por supuesto las alteraciones ya mencionadas que se producen en la vida social y familiar. El tipo de organización del trabajo puede producir en el organismo diferentes trastornos ocasionados principalmente por la ruptura de sus ritmos biológicos (Folkard y Tucker, 2003; Zambrano, 2006).

En la V Encuesta sobre Condiciones de Trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en adelante MTAS, 2004) realizada en toda España, salvo Ceuta y Melilla, con una muestra de 4.054 entrevistas a responsables de empresa (cuestionario de empresa) y 5.236 entrevistas a trabajadores de dichos centros (cuestionario de trabajador), se

incluyeron los siguientes factores: la duración de la jornada, el tipo de horario, el trabajo en sábados y festivos, el tipo de control horario y la necesidad de prolongar la jornada laboral.

Sobre la duración de la jornada la media fue de 39.9 (d.t. 6.6). Según los responsables de empresa, la organización temporal más extendida es la jornada partida (mañana y tarde), que afecta al 52 % de los trabajadores; a ésta le sigue la jornada continuada de mañana (22%). Comparándolo con la encuesta de 1999 ha habido una disminución de la jornada partida y de la jornada de mañana, y un aumento del horario a turno rotativo.

Se debe destacar también, por la influencia que puede tener sobre la salud, el porcentaje referido a trabajo en turnos rotativos que fue del 16.9% (frente al 11% de la encuesta anterior), donde además manifestaron tener ciclos cortos de rotación (44.2% cada semana, y 23.5% menos). En cuanto al control de horario, el 76.4% tuvo un turno rígido y el 23.5% flexible (no hay diferencia significativa respecto a la encuesta de 1999). Otro aspecto destacado, en cuanto al horario de trabajo, fue el que se refieren a la necesidad de trabajar en domingos y días festivos. El 21.6% lo hacía *siempre o frecuentemente* los sábados, y el 10.8% los domingos. Y, por último sobre la prolongación de la jornada laboral, el 46% de los encuestados manifestaron hacerlo, en un 24% con compensación y en un 22% sin ella. En este apartado es de reseñar que los hombres manifestaron prolongar más la jornada que las mujeres (49% frente al 41%) y aducían que la razón por la que se prolongaba solía ser la carga de trabajo (74.1%).

De forma análoga, en la I Encuesta de Condiciones de Trabajo de la Región de Murcia (Instituto de Seguridad y Salud Laboral de la Región de Murcia, 2005, en adelante ISSL) con una muestra de 2.805 entrevistados, 1.286 eran responsables de empresas y 1.519 operarios,

la media de horas trabajadas fue de 41.2 (d.t.= 6.4 horas) por semana, destacando 43.6 horas/semana para los trabajadores de Agricultura-Ganadería; el 63.1% de los asalariados realizaban jornada partida y el 18.1 % jornada continúa con horario fijo de mañana; la nocturnidad (bien sea en horario rotativo o en horario fijo) afectaba al 6.1 % de los empleados.

En lo referente al tipo de control horario, la mayoría de los trabajadores tenía un horario rígido (71.3%), y el resto flexible, con la posibilidad de elegir la hora de entrada y salida del trabajo. En cuanto a la frecuencia con que los sábados, domingos y días festivos se incluían en la jornada laboral, el 20.6 % debía hacerlo siempre o frecuentemente los sábados y el 4.9 % los domingos y festivos.

Resumiendo, según los datos recogidos en las dos encuestas presentadas, en la Región de Murcia se trabaja una media de 1.1 horas más a la semana que en el resto de las comunidades españolas; sobre el tipo de jornada, también es en nuestra Comunidad mayor el porcentaje de la jornada partida, siendo muy parecida la de mañana fija. En ambas encuestas los resultados referentes al horario rígido son similares y se reducen a la mitad el porcentaje de empleados a los que se les exige trabajar en días festivos.

1.2. Tareas

Las tareas hacen referencia al conjunto de aspectos que son exigibles en el desempeño de la actividad laboral de una persona. Entre éstos se incluyen elementos como el ritmo de trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol, la monotonía y la repetitividad de la tarea, la autonomía, la carga mental, la cualificación y el estatus profesional.

El primero de ellos, el ritmo de trabajo, hace referencia al volumen de trabajo exigible en un determinado tiempo. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995) en su artículo 36, apartado 5, menciona que (...) *cuando se organice el trabajo en la empresa según un cierto ritmo deberá tener en cuenta el principio general de adaptación del trabajo a la persona, especialmente de cara a atenuar el trabajo monótono y repetitivo (...)*. Entre los factores que inciden sobre el ritmo de trabajo podemos mencionar aquellos que provienen de las demandas directas de personas (clientes, pasajeros, pacientes, etc.), los plazos de ejecución, el trabajo de compañeros, los topes o las cantidades de producción y el ritmo impuesto por las máquinas (MTAS, 2004).

En este último caso, sobre todo los trabajos en cadena, se deja poco margen a la iniciativa del individuo. Como ya recogió Salvendy (1981) en un trabajo donde analizó 85 estudios y comparó el trabajo cuyo ritmo estaba marcado por una máquina frente al trabajo autónomo, las tareas con carga cognitiva elevada se prestaban más a los sistemas autónomos, mientras que el trabajo en cadena provocaba una tensión excesiva si la situación se mantenía durante mucho tiempo o con velocidades máximas, lo cual debería ser corregido mediante la introducción de pausas o con otras actividades de distinta naturaleza.

Comparativamente, en las Encuestas de Condiciones de Trabajo (MTAS, 2004 y ISSL, 2005), el principal determinante del ritmo de trabajo fue la demanda directa de personas (43.7% a nivel nacional frente al 38.4 % en la Región de Murcia). El segundo factor correspondía al cumplimiento de plazos de tiempo, que afecta al 19.2 frente al 13.4% de los trabajadores, respectivamente. La cantidad de producción afectaba principalmente a los operarios del sector agroganadero (35.9%) en la Región de Murcia. Los datos para esta Comunidad se muestran en el gráfico 2.

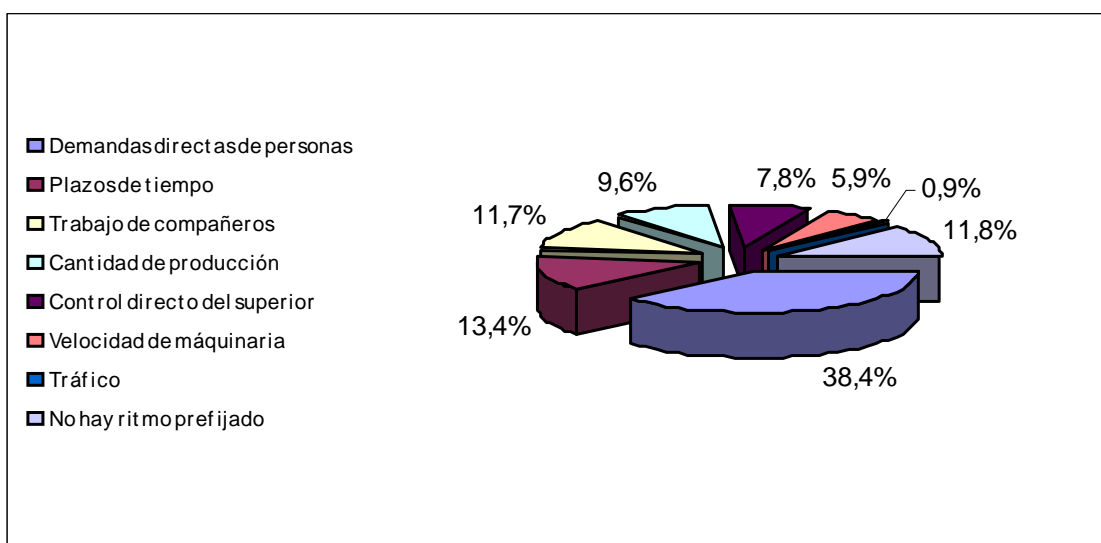


Gráfico 2. Determinantes del ritmo de trabajo

Fuente: García, García, García y Vargas, 2005

Otro factor psicosocial incluido en la categoría de tareas, es el conflicto y la ambigüedad de rol. Se agrupa bajo el término rol el conjunto de comportamientos que se espera de un trabajador. El proceso de definición de rol debe realizarse de tal forma que el empleado tenga claro cual es el suyo. Entre los principales problemas que afectan al rol laboral destaca el conflicto y la ambigüedad de rol.

El conflicto de rol hace referencia a la existencia de demandas conflictivas o contrapuestas, o aquellas que el trabajador no desea cumplir, de forma que aparecen simultáneamente una serie de exigencias que impiden a la persona una toma de decisión clara y/o rápida sobre qué hacer; cuando las demandas y exigencias de la tarea son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo (Ironson, 1992; Osca, González-Camino, Bardera y Peiró, 2003).

En ocasiones, las exigencias que se reciben desde distintos puestos de un mismo sistema son imposibles de cumplir dentro del margen de

tiempo de que dispone y el trabajador necesita priorizar sin tener un criterio adecuado en el que apoyarse para ello, lo que puede vivenciarse como una situación de conflicto (de Arquer, de Martín y Nogareda, 1995).

La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante teniendo como efecto inmediato un descenso en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador (Cuenca, 2002).

Por otra parte, la ambigüedad de rol se define como la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de éste y el alcance de las responsabilidades. El empleado que presenta ambigüedad de rol vive con la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, y si se produce una situación de ambigüedad continuada conllevaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del individuo (Cifré *et al.*, 2000).

Otro de los factores de esta categoría es la monotonía y la repetitividad, que provocan en el sujeto la percepción de que la tarea tenga poco sentido y cierto desconocimiento sobre el lugar que ocupa en el proceso productivo y su importancia. El trabajo monótono y poco variado deriva en afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y psicosomáticos tales como dolores musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores, estrés y ansiedad (Moncada, 2000). De hecho, en la Directiva marco 89/391 de la Unión Europea en materia de salud y seguridad y en la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales (L.P.R.L. 31/1995 art. 15) se obliga a una protección de la seguridad y salud del trabajador en todos los aspectos relacionados con el trabajo y especialmente con miras a atenuar la monotonía y repetitividad, y sus efectos en la salud. La repetitividad significa además poca variedad de tareas, escasas oportunidades de aprendizaje, nulas oportunidades de

toma de decisiones y aburrimiento (Johansson, 1989).

Los datos recogidos en la última encuesta nacional y regional (ISSL, 2005; MTAS, 2004;) ponen de manifiesto que el 61.1% de los empleados a nivel nacional y el 60.8% de los de la Región de Murcia no consideran monótono su trabajo (ver tabla 2).

Trabajo monótono	En %
No	60.8
Sí, a veces	30.7
Sí, frecuentemente	4.0
Sí, siempre	4.4
N.C.	0.1

Tabla 2. Sensación de monotonía.

Fuente: García, García, García y Vargas, 2005

De forma más detallada y teniendo en cuenta la posible relación entre percepción de monotonía y antigüedad en el puesto de trabajo se observa que los datos en la I Encuesta de la Región de Murcia, varían en función de esta última variable (ver gráfico 3, 4 y 5).

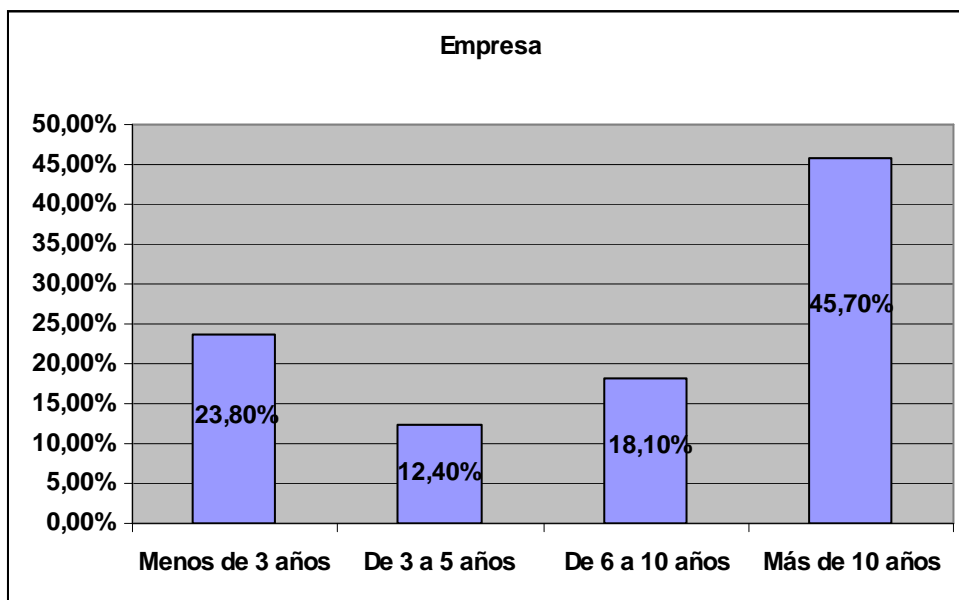


Gráfico 3. Sensación de monotonía según antigüedad en la empresa

Fuente: García, García, García y Vargas, 2005

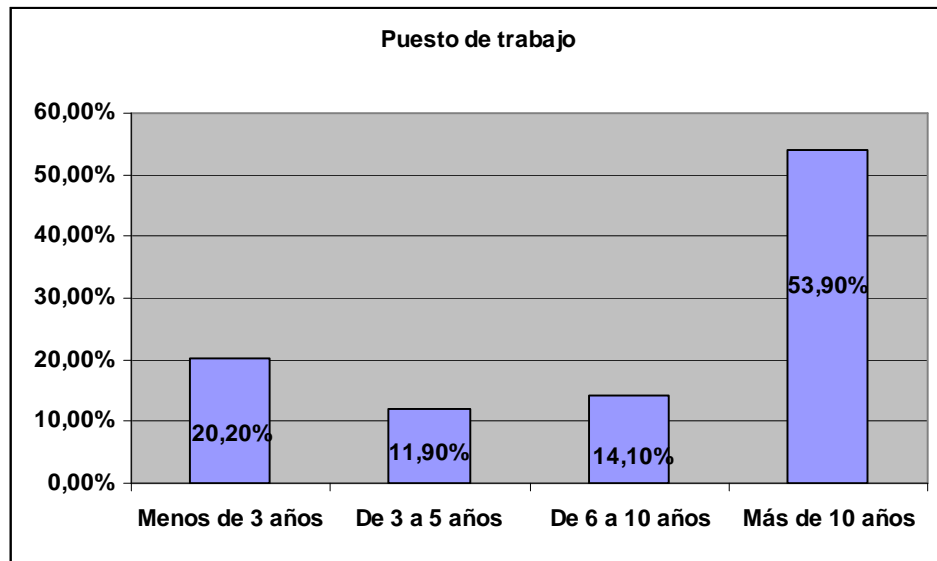


Gráfico 4 Sensación de monotonía según antigüedad en el puesto de trabajo

Fuente: García, García, García y Vargas, 2005

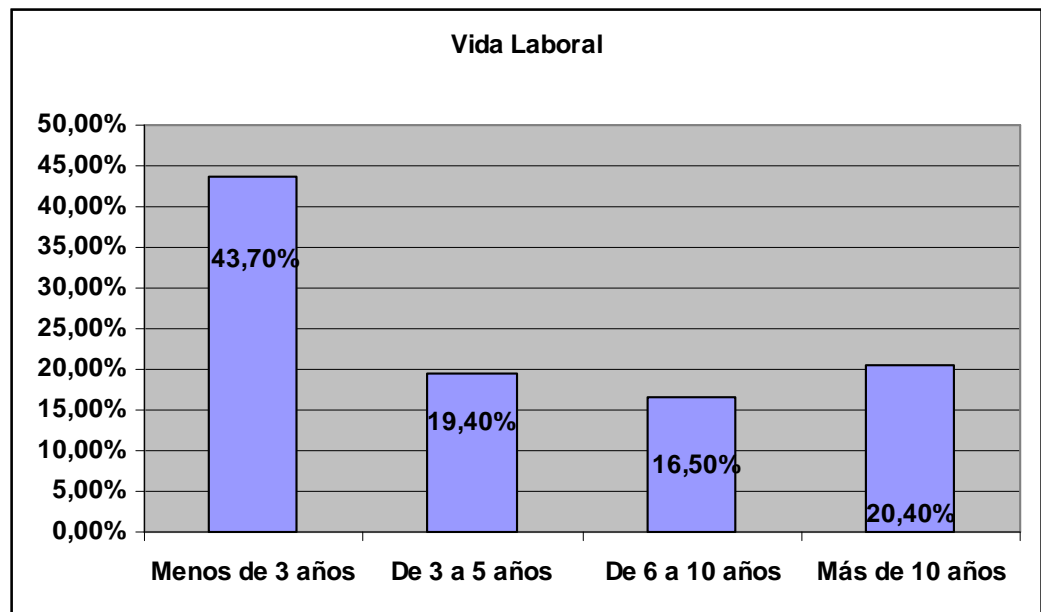


Gráfico 5. Sensación de monotonía según antigüedad en la vida laboral

Fuente: García, García, García y Vargas, 2005

La autonomía es otro de los factores considerados dentro de la categoría de tarea, y se considera un factor fundamental para la

satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores. La posibilidad de organizar el trabajo, regular su ritmo o determinar el orden en el que se han de realizar las tareas parecen elementos importantes que se deben considerar en el estudio de los factores psicosociales. El modelo de demanda-control-apoyo social (Johnson y Hall, 1998; Karasek, 1979 y Karasek y Theorell, 1990) trata de describir y analizar las situaciones laborales basándose en las características del entorno de trabajo. Karasek (1979) planteó que los efectos negativos o positivos en la actividad profesional estaban determinados por la combinación de dos dimensiones: las demandas psicológicas laborales y el control que el trabajador tiene para desarrollar estas demandas. Este control hace referencia a cómo se trabaja, e incluye la autonomía y el desarrollo de habilidades. La autonomía es la posibilidad del empleado para tomar decisiones relacionadas con su labor y de controlar sus propias actividades. De acuerdo con este modelo, el trabajo más estresante sería aquel donde hubiera unas elevadas demandas y una escasa capacidad de control, y sería el mejor predictor de la tensión psicológica y de la enfermedad (Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001; Llorens y Salanova, 2000; Schaufeli y Salanova, 2002; de la Torre, Solanes, Serrano y Zamora, 2005).

En la Encuesta realizada en España (MTAS, 2004), este factor se valora a través de tres indicadores: en qué medida los trabajadores pueden elegir o modificar distintos aspectos de su trabajo, qué factores determinan el ritmo y la posibilidad de ausentarse del puesto. Los resultados muestran que el 51% podían elegir o modificar distintos aspectos de su trabajo, siendo los factores sobre los que se tiene menor influencia: el método de trabajo (29%), la distribución y/o duración de las pausas (26%) y el ritmo (25%). Sobre el indicador de ritmo de trabajo, el 43.7% opinaban que venía determinado por las demandas directas de personas (clientes, alumnos, pacientes, etc.), seguido por el cumplimiento de los plazos de ejecución o finalización de la tarea

(19.2%). Por último, sobre la posibilidad de ausentarse del puesto, el 10.1% no tenía posibilidad de hacerlo cuando lo necesitaba.

En lo que concierne a la autonomía de que dispone el trabajador para modificar distintos aspectos del trabajo, la I Encuesta de la Región de Murcia indica que el 86.9% de los trabajadores podía modificar siempre que quiere o a veces alguno de los indicadores (ver gráfico 6). El 36.3% tenía la posibilidad de hacerlo siempre que quería o a veces y el 63.7% nunca.

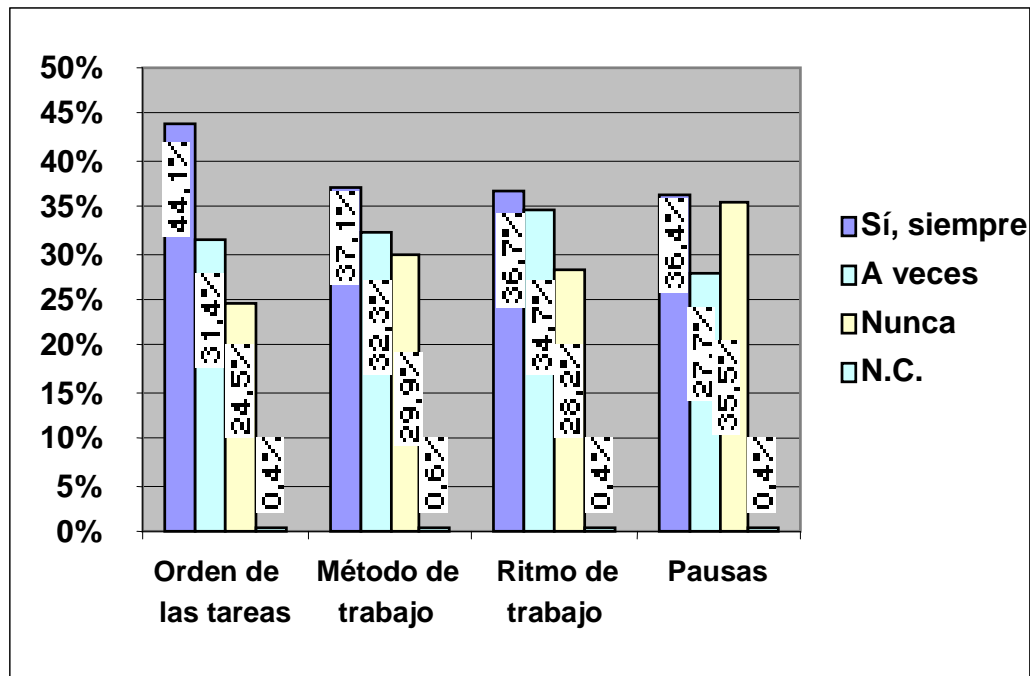


Gráfico 6. Frecuencia con la que pueden elegir o modificar diferentes aspectos del trabajo

Fuente: García, García, García y Vargas, 2005

Otro fenómeno clasificado en este apartado es el de Carga Mental. Este concepto tiene sentido en aquellos casos en los que los requerimientos de la tarea exceden la capacidad del trabajador para hacerles frente (González, Moreno y Garrosa, 2005). Se relaciona este fenómeno, desde el punto de vista del trabajo mental, con aspectos cognitivos y de procesamiento de la información.

La Norma ISO 10075:1991 define la carga mental en términos de alteración temporal (disminución de la eficiencia funcional mental y física); esta alteración está en función de la intensidad y duración de la actividad precedente y del esquema temporal de la presión mental. Y de Arquer (1999), por su parte, lo hace en términos de tensiones inducidas: conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza, procesamiento de información del entorno, a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y de búsqueda de soluciones, etc.

En todas las definiciones acerca de la carga mental, encontramos como denominador común el conjunto de requerimientos cognitivos que el desempeño de las tareas exige al trabajador en su desempeño profesional. Siguiendo a Sebastián y del Hoyo (2004), se entendería como el "*conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, nivel de actividad mental o esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo*" (p. 6).

Nogareda (1986), destaca dos factores que inciden en la carga mental: el número de procesos requeridos para realizar correctamente una tarea y el tiempo necesario para que el sujeto elabore las respuestas a una información recibida. En concreto:

1.- La cantidad y la calidad de la información. La mayor o menor complejidad de la información recibida condicionará la posibilidad de automatizar las respuestas.

2.- El tiempo. Si el proceso estímulo-respuesta es continuo, la capacidad de respuesta del individuo puede verse saturada; si existen

períodos de descanso o de menor respuesta, el individuo puede recuperar su capacidad y evitar una carga mental excesiva.

Además, contribuyen a la carga mental de trabajo elementos que se encuentran relacionados con las exigencias de la tarea, la complejidad, la cantidad y la importancia que tiene el conjunto de actividades que deben desarrollar los empleados (de Arquer y Nogareda, 2004). También suele influir el entorno físico en el que se trabaja (por ejemplo, un ambiente ruidoso o una temperatura inadecuada); la presencia de factores emocionales conflictivos (unas relaciones personales con compañeros o superiores negativas) o las exigencias de atención que requiere una tarea.

Es necesario analizar una serie de aspectos para profundizar en la complejidad del concepto de carga mental. Estas características son las siguientes (Sebastián y del Hoyo, 2004):

√ Las funciones cognitivas hay que analizarlas desde un punto de vista cuantitativo, relacionadas con la cantidad de información que se maneja y otro cualitativo, que hace referencia a la complejidad de la tarea que se debe realizar.

√ La carga mental puede dar lugar a situaciones de carga por exceso y a situaciones de carga por defecto. De esta forma se habla de sobrecarga y de subcarga.

Teniendo en cuenta lo anterior encontramos la siguiente combinación de la carga mental:

- a) La sobrecarga mental cuantitativa que se manifiesta cuando se deben realizar numerosas tareas en un corto espacio de tiempo.

b) La sobrecarga mental cualitativa. Esta hace referencia a la excesiva dificultad del trabajo, traducida en la puesta en práctica de habilidades y conocimientos por parte del empleado. En la medida en que la tarea requiere del sujeto procesos de cálculo, toma de decisiones, recuperación de información de la memoria a largo plazo, etc., la tarea resultará más compleja y requerirá mayor esfuerzo (González *et al.*, 2005; Hart y Wickens, 1990; Kahneman, 1973; Wicken, 1991).

c) La subcarga mental cuantitativa cuando el número de tareas que debe realizar el sujeto son escasas.

d) La subcarga mental cualitativa cuando el trabajo es sencillo y no exige dificultad alguna en relación a las habilidades y conocimientos del trabajador.

El sujeto que está sometido a una situación de carga mental prolongada suele presentar, como consecuencia, fatiga mental, entendida como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo, después de haber realizado un trabajo durante un período de tiempo determinado (Sebastián y del Hoyo, 2004). Esta fatiga es el resultado de la interacción persona-trabajo (González *et al.*, 2005; Sebastián y del Hoyo, 2004; Orasanu y Backer, 1996; Wickens, *et al.*, 1989). En general, los síntomas de la fatiga mental están relacionados con la sensación de cansancio, la somnolencia, el bajo nivel de atención, la escasa precisión de movimientos, etc. Lo que se traducen en una serie de efectos con repercusiones negativas tanto personales, como económicas y materiales.

La carga mental se percibe de manera individual. Esto hace que se encuentren diferencias interpersonales e intrapersonales en lo referente

a las formas en que se expresa y la intensidad en que se siente, en función de factores situacionales y características personales.

Para el estudio de la situación en España del factor de riesgo psicosocial carga mental (MTAS, 2004), se incluyeron cuatro indicadores que hacían referencia a las exigencias de la tarea (nivel de atención, ritmo de trabajo y repetitividad), cantidad de trabajo, sensación de monotonía y consecuencias de los errores. En cuanto a las exigencias de la tarea, reflejan la necesidad de mantener un nivel elevado de atención (65.4%), un alto ritmo de trabajo (40.1%) y tener que realizar tareas repetitivas y de corta duración (29.4%). Comparados con los datos de la IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo realizada en 1999 (MTAS, 2001) muestran una reducción en la repetitividad y un aumento en los niveles de atención y ritmo de trabajo (estas diferencias son estadísticamente significativas). Sobre el indicador de cantidad de trabajo, para el 18% de los trabajadores era considerada excesiva, lo que supone un aumento respecto de la encuesta de 1999 (estadísticamente significativa). En relación a la monotonía, el 9% de los trabajadores manifestó que su trabajo es frecuentemente o siempre monótono, lo que supone un aumento (8.5%) respecto de la encuesta anterior (estadísticamente significativa). Y, sobre las consecuencias de los errores, indicador relacionado con la responsabilidad que comporta el trabajo, el 27.9% expresó que pueden ser graves, lo que también supone un aumento, estadísticamente significativo, sobre la encuesta anterior.

De lo anterior puede deducirse, que el factor denominado carga mental está aumentado su presencia como riesgo psicosocial, puesto que tres de los cuatro indicadores han aumentado en relación a la encuesta de 1999 (cantidad de trabajo, monotonía y consecuencias de los errores), mientras que el indicador de exigencia de la tarea se ha reducido en el indicador de repetitividad pero aumentado en los niveles

de atención y ritmo de trabajo. Además, la encuesta incluye un estudio que relaciona el factor Carga Mental y la sintomatología psicosomática, divide la muestra entre los trabajadores con elevadas exigencias (Carga Mental alta), y sin exigencias elevadas (resto de categorías); mostrando que existen diferencias significativas en el conjunto de síntomas psicosomáticos estudiados (irritabilidad, dolores de cabeza, alteraciones del apetito o digestivas, alteración del sueño, bajo estado de ánimo, etc.). La conclusión fue que el grupo de trabajadores con elevadas exigencias estaba más expuesto a sufrir síntomas psicosomáticos.

En cuanto a la situación en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, las exigencias de la tarea, los datos obtenidos reflejan unas exigencias elevadas, ya que manifiestan que para desempeñar el trabajo es necesario *mantener un nivel de atención alto o muy alto* (63%), tener que *realizar tareas repetitivas y de corta duración* (32.7%) y mantener un *ritmo de trabajo elevado* (27.5%) durante más de la mitad de la jornada laboral (ver tabla 3).

Datos en %	Más de ½ jornada	Entre la ½ y la ¼ parte de la jornada	Menos de la ¼ parte de la jornada	Nunca
Mantener un nivel de atención alto o muy alto	63	19.1	11.3	6.3
Mantener un ritmo de trabajo elevado	27.5	31.7	20.3	19.9
Realizar tareas muy repetitivas y de muy corta duración	32.7	16.2	19	31.5

Tabla 3. Exigencias Mentales requeridas en la ejecución de la tarea

Fuente: García, García, García y Vargas, 2005

Según estos datos la exigencia de *mantener un ritmo de trabajo elevado* es más frecuente en Agricultura/Ganadería (ver gráfico 7).

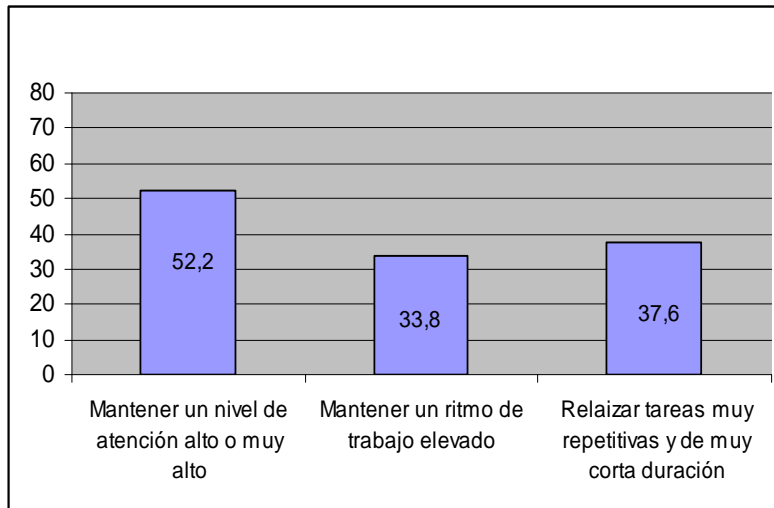


Gráfico 7. Exigencias mentales de la tarea sector agrícola. Datos en %

Fuente: García, García, García y Vargas, 2005

La exigencia de *mantener un nivel de atención alto o muy alto*, arrojó unos porcentajes similares en los 4 tamaños de plantillas (de 2 a 9 trabajadores; de 10 a 49 trabajadores; de 50 a 249 trabajadores y 250 ó más trabajadores), aunque algo más bajas en las empresas con menos de 10 empleados.

En lo referente a la cantidad de trabajo, de los datos analizados destacamos que más de la mitad de la población trabajadora (61.2%) consideraban que la cantidad de trabajo es normal y que un 17.8% la calificaban como variable. Un 14% como excesiva, y un 6.2% como reducida (ver tabla 4).

Cantidad de trabajo	%
Reducida, podría hacer más cosas	6.2
Normal	61.8
Excesiva, me siento agobiado	14.0
Ha sido variable	17.8
N.C.	0.2

Tabla 4. Cantidad de trabajo.

Fuente: García, García, García y Vargas, 2005

Por sectores, en el agrícola se encontraron unos datos del 4% de trabajadores que valoraban tener una cantidad de trabajo excesiva.

Si tomamos en cuenta el tamaño de la plantilla, los porcentajes referidos a la cantidad de trabajo son mayores cuanto más grande es la organización, oscilando entre 11.2% de los centros de menos de 10 trabajadores al 18.4% de los centros de 250 o más trabajadores.

En lo referente al género, las mujeres muestran puntuaciones más elevadas que los hombres (17.2% frente a 12.1%).

En cuanto al nivel de exigencia en las tareas realizadas, el trabajo que se debe realizar requerían un respeto a las normas de calidad precisas para el 77.4% de los trabajadores, evaluar la propia calidad del trabajo para el 71.6% y resolver problemas imprevistos para el 64.8% (ver tabla 5).

Datos en %	Siempre/ Casi siempre	Frecuentem ente	A veces	Nunca
Respetar normas de calidad precisas	62.0	15.4	9.0	12.6
Evaluar vd. mismo la calidad de su propio trabajo	54.8	16.8	12.2	15.4
Resolver vd. mismo problemas imprevistos	45.4	19.4	24.3	10.0
Realizar tareas complejas	20.0	10.7	29.2	39.2
Aprender cosas nuevas	44.9	18.5	23.3	12.4
Trabajar con plazos de tiempo ajustados	26.1	13.9	25.7	33.6

Tabla 5. Nivel de exigencias de las tareas a realizar.

Fuente: García, García, García y Vargas, 2005

1.3. Estructura de la organización del trabajo.

La organización del trabajo se entiende como la forma en que se combina la tecnología, los sistemas, los materiales y el trabajo para la obtención de un producto o servicio determinado (Jódar, 1997). Unida al diseño de la organización formal, los procesos de trabajo, las normas, las prácticas de recursos humanos y la cultura interna tienen un considerable impacto en la productividad, la satisfacción y la salud de los empleados. Entre los factores que pueden provocar estos efectos podemos señalar la comunicación, el estilo de dirección, la participación y otros elementos organizativos (promoción, estabilidad en el empleo, etc.).

La comunicación es esencial para el funcionamiento eficaz de cualquier grupo u organización. Ésta cumple básicamente cuatro objetivos: control, motivación, expresión emocional e información

(Robbins, 2004). Los problemas habituales de la comunicación como las distorsiones, las ambigüedades o las incongruencias suelen ser el “caldo de cultivo” para los conflictos interpersonales, la insatisfacción del empleado y la reducción de su bienestar. El proceso de comunicación en el trabajo constituye un factor de riesgo cuando se presenta como: (a) incomunicación, (b) comunicación inadecuada o negativa; pudiendo abusar del canal escrito en vez del verbal, lo que impide el contacto físico y las relaciones sociales entre los miembros de la organización (Isla, Hernández-Fernaud y Díaz-Cabrera, 2004).

Si analizamos los resultados de este factor de riesgo psicosocial en la V Encuesta sobre Condiciones de Trabajo en el territorio nacional, observamos que la mayoría de los trabajadores (68.3%) manifiestan que pueden hablar con los compañeros mientras trabajan, el 31.5% no consiguen hacerlo fundamentalmente por el ritmo que imponen las tareas, o no les es posible desviar la atención mientras trabajan. En comparación con la encuesta de 1999, supone un incremento significativo de las dificultades para comunicarse (27.6%), En lo referente a las relaciones con las personas del entorno de trabajo (jefe, compañeros o subordinados), sigue la misma tendencia que en las encuestas anteriores, y es calificada, en general, como buena o muy buena.

El estilo de dirección cumple una función central para comprender el funcionamiento de un grupo, puesto que es normalmente el encargado de elegir la dirección para conseguir una meta. El ejercicio de determinados estilos de dirección (como el autoritario y el evitativo) está en la base de numerosos problemas de relación en el trabajo. Bass (1992) y Misumi (1985) mostraron como los líderes basados exclusivamente en la producción provocaban mayores síntomas de estrés, ansiedad y hostilidad. Por el contrario, los líderes carismáticos contribuyen a reducir el nivel de estrés de los subordinados (Cooper y

Smith, 2001). En resumen, los directivos que muestran mayor consideración por sus empleados, un estilo participativo y permiten una mayor autonomía a sus colaboradores producen mayor bienestar y satisfacción laboral entre los trabajadores.

La idea de participación alude al grado en que las estructuras formales e informales, externas e internas a la propia organización permiten una mayor o menor influencia de los trabajadores en el proceso productivo (Romero, 1998). Así, la ausencia de participación se considera como factor causante de ansiedad y estrés en la medida en que conlleva una falta de control del individuo sobre sus propias condiciones de trabajo (Cuenca, 2001; Pozo, Alonso y Fuentes, 2002) y por el contrario, el hecho de participar contribuye a la formación y al crecimiento personal de quienes lo hacen, puesto que les enseña técnicas de resolución de problemas, a analizar lo que les rodea, a buscar alternativas, a trabajar en equipo, a mejorar su comunicación, etc. (Pozo *et al.* 2002).

Para la participación, en la Encuesta nacional (MTAS, 2004) se pregunta en qué modo se tienen en cuenta sus opiniones en los siguientes ámbitos: la planificación y organización de su trabajo, la revisión de la calidad de éste, introducción de cambios, la elección de equipos y útiles manejados, la adecuación de las condiciones de su puesto y las actividades para la prevención de riesgos laborales. Los ámbitos donde mayor participación expresaron son: planificación y organización (72.7%), y la revisión de calidad de sus trabajos (68.5). En el resto de aspectos estaban en torno al 55%. En cuanto a los medios para la participación, en opinión de los gerentes de las empresas encuestadas, los más utilizados eran las decisiones en el puesto de trabajo (50.5%) y las reuniones formales (41.2%).

Los resultados de la I Encuesta Regional de Condiciones de Trabajo en la Región de Murcia muestran resultados muy similares a los ya comentados (ver gráfico 8).

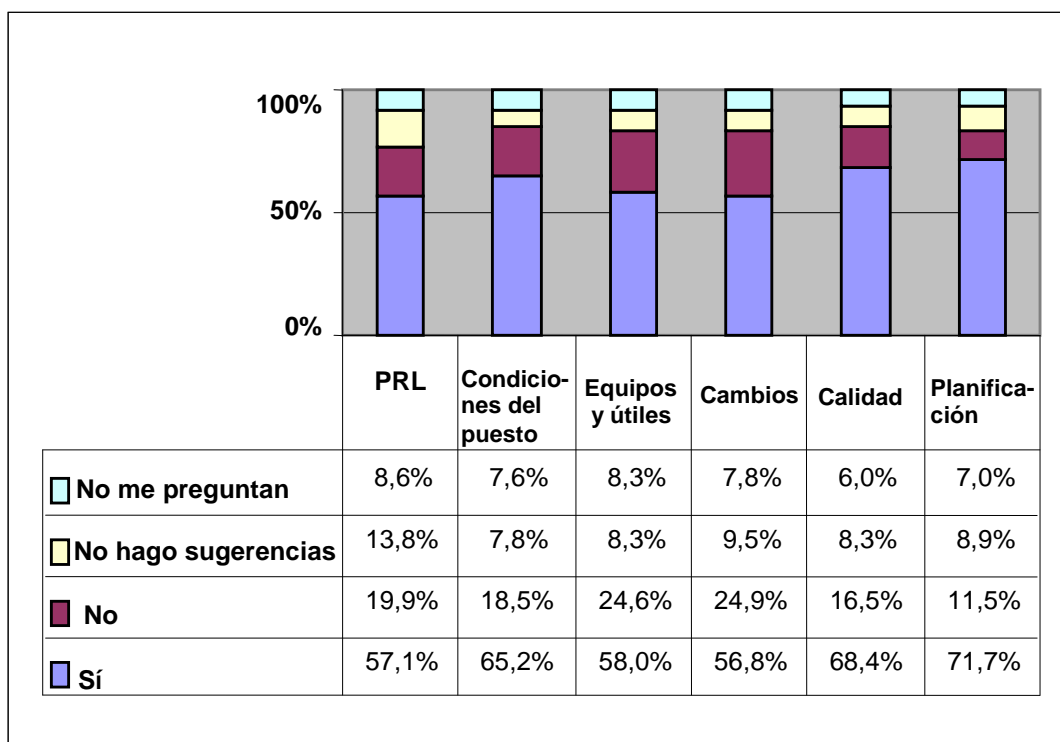


Gráfico 8. Aspectos sobre los que los trabajadores consideran que se tienen en cuenta sus opiniones

Fuente: García, García, García y Vargas, 2005

Otros posibles estresores en esta categoría serían: el futuro inseguro en el empleo, la ausencia de autonomía temporal, las carencias de formación, las grandes responsabilidades, el trabajar en un contexto físico peligroso, los conflictos grupales, controlar y predecir sus resultados y las exigencias emocionales (Cuenca, 2001; Pozo *et al.*, 2002).

Por el contrario, la promoción laboral, la expectativa de crecer profesionalmente y el desempeñar un trabajo acorde con la formación y preparación constituye un incentivo y aumenta su importancia conforme

la cualificación profesional de los trabajadores es mayor (Morales *et al.* 2005).

La V Encuesta a nivel nacional incluye una pregunta relativa al nivel de promoción laboral, el 45% manifestó que no habían promocionado nada desde que estaban en su empresa. En esta categoría destacaban negativamente las mujeres (51%) y los más jóvenes (61.8%). Mientras que el 35% expresó que *algo*, y el 16.8% que *mucho*.

En este factor psicosocial que hace referencia a las posibilidades de promoción el 35.4% de los trabajadores consideró que había promocionado algo y, mucho el 15.5%, se obtienen resultados similares en la I Encuesta de Condiciones Laborales en la Región de Murcia. Las personas que nunca habían promocionado eran, principalmente, mujeres (55.5%), jóvenes entre 18 y 24 años (57.4%) y por tamaño de plantilla destacaban las personas que trabajaban en empresas de más de 250 empleados (53.9%), y por sectores el 58.7% en el agroganadero, (ver gráfico 9).

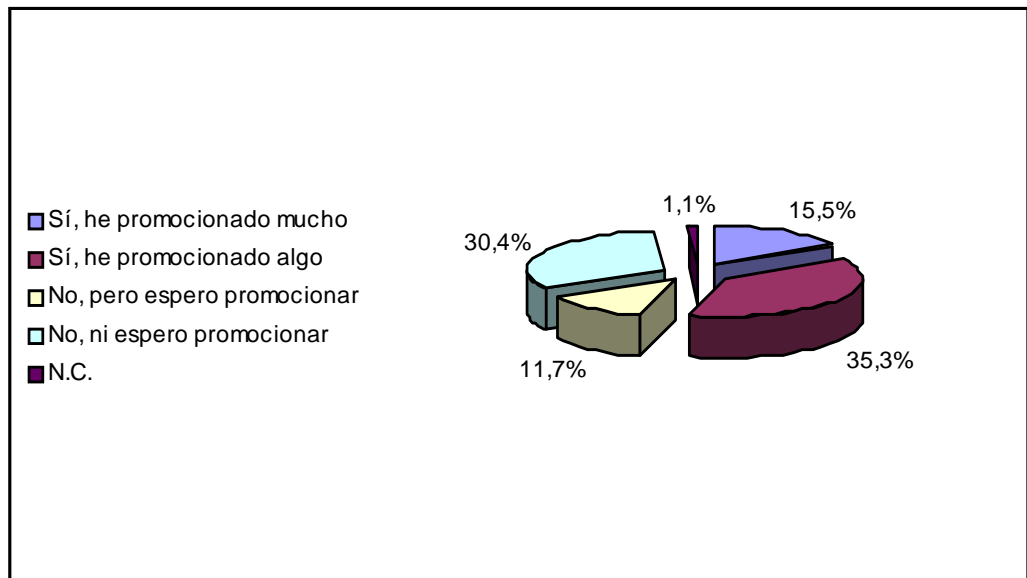


Gráfico 9. Posibilidades de promoción en la empresa

Fuente: García, García, García y Vargas, 2005

Si nos centramos en el sector agrícola/ganadero un 51% de los trabajadores no habían promocionado nunca, ni esperaban promocionar.

Un fenómeno que hemos de incluir en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial es el de acoso psicológico en el trabajo, *mobbing*.

Teniendo en cuenta que las características particulares del sector hortofrutícola son catalogadas como antecedentes del fenómeno del *mobbing* (factores sociodemográficos, organización del trabajo, estilos de dirección y supervisión, etc.) (García-Izquierdo, Llor, García-Izquierdo y Ruiz, 2006; Meseguer, Soler, García-Izquierdo, Sáez y Sánchez 2007), y que se manifiesta de diversas formas, por ejemplo, mediante conductas hostiles que limitan las posibilidades de comunicación, que atentan contra las relaciones sociales de los trabajadores, la reputación de éste, la calidad de la ocupación, o contra la salud de la persona (asignando tareas peligrosas, amenazas físicas, etc.) entre otras, se considera como un importante estresor psicosocial en la vida laboral (Hoel, Rayner y Cooper, 1999). Una de las hipótesis más aceptadas para explicar el acoso psicológico es la que señala que está relacionado con el entorno laboral proclive a las conductas hostiles; es decir, que determinados factores psicosociales podrían desencadenarlo (Agervod y Mikkelsen, 2004).

Dada su importancia y extensión, le dedicaremos un capítulo dentro de nuestra investigación.

2. Las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

2.1. Las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su relación con la salud

En 1950, el comité formado por la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT) y la Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS), estableció como objetivo en salud laboral la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores; la prevención de condiciones negativas del trabajo; la protección contra los riesgos derivados de factores adversos para la salud; y situar y mantener al trabajador en un ambiente de adaptado a sus capacidades psicológicas y fisiológicas. Así, la OMS define por salud un estado de bienestar o equilibrio físico, psíquico y social. La interacción del trabajador con el medio laboral puede dar como resultado un estado de "falta de salud". Así la salud es descrita como la capacidad del organismo para mantener el equilibrio apropiado a su edad y a sus necesidades sociales, en la ausencia de enfermedad, incapacidad, malestar y comportarse de forma que sea posible la supervivencia, la realización personal y la satisfacción (Fidalgo y Pérez, 1996). Lo común de las descripciones encontradas sobre salud, es que recogen la idea de la satisfacción y la adaptación del sujeto al entorno social, laboral y familiar.

En esta línea, la relación entre trabajo y salud no es una preocupación reciente de la psicología (Rosen 1972 y Dejours, 1990). El Bienestar y la Salud del trabajador ha llegado en nuestros días a ser una disciplina desarrollada, cuyo campo de estudio es amplio e incluye numerosas variables relacionadas con el mundo laboral y la prevención de riesgos: características y condiciones del trabajo, satisfacción, estrés,

enriquecimiento de tareas y características de las organizaciones (Duro, 2005). Se asumen relaciones entre las percepciones y las actitudes de los individuos, y su comportamiento, convirtiéndose la percepción del riesgo y de la salud en la variable central de la conducta preventiva (Blanco, Sánchez, Carrera, Caballero y Rojas, 2000).

De hecho, el estudio del bienestar en el seno de la psicología parte de la década de los sesenta, y en su desarrollo han surgido dos grandes tradiciones (Keyes, Shmotkin y Ryff, 2002): la hedónica, englobada en una línea de investigación sobre el estudio del bienestar subjetivo, y la tradición eudaemónica, centrada en el bienestar psicológico (Blanco y Díaz, 2005).

La línea hedónica trata del cómo y porqué los sujetos experimentan la vida de forma positiva, incluyendo los juicios cognitivos y las reacciones afectivas (Diener, 1994). El bienestar subjetivo se inscribe dentro de un marco emocional que se ha definido de distintas formas: felicidad (Argyle, 1992; Fierro, 2000), satisfacción (Veehoven, 1994), afectos positivos (Bradburn, 1996). La línea eudaemónica centra su interés en el desarrollo personal, en el estilo y forma de afrontar los retos vitales, y en el esfuerzo y afán por conseguir nuevas metas. Ryff (1989) y Ryff y Keyes (1995) han considerado seis dimensiones psicológicas relacionadas con este bienestar psicológico y laboral: autonomía, objetivos individuales, autoaceptación, relaciones personales, dominio ambiental y autodesarrollo.

A partir de aquí, sería de gran interés para esta investigación analizar los distintos factores relacionados con el trabajo que tienen una influencia decisiva sobre el bienestar psicológico de los empleados. Inicialmente, Warr (1994, 2003) nos propone un modelo de bienestar del

trabajador y los determinantes claves. Este modelo evalúa la posición del sujeto en tres ejes, el primero desde "insatisfacción" hasta "satisfacción", el segundo entre "ansiedad" hasta "comodidad" y el tercero desde "depresión" hasta "entusiasmo"; mediado por factores laborales y no laborales.

Dentro de los factores laborales, los de riesgo psicosocial como los cambios organizativos, la introducción de nuevas tecnologías, los referidos a las relaciones personales, la aplicación de distintos estilos de liderazgo, etc., están considerados como antecedentes del estrés laboral y como consecuencia de éste, de distintos procesos de enfermedad (Schwartzmann, 2003 y Yanez, 2003). Los estudios sobre la salud laboral han puesto de manifiesto este hecho, que no provienen exclusivamente de los factores físicos del entorno de trabajo, sino que los factores psicosociales son importantes e influyentes en los estados de malestar, es decir, en los estados de estrés que pueden derivar en problemas psíquicos y/o físicos. La propia definición del concepto de condiciones de trabajo en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995), no se reduce a las condiciones físicas y ambientales del puesto y lugar de trabajo, si no que incluye aspectos relacionados con la organización, con las demandas de las tareas, con el sistema de contratación, etc.

2.1.1. Los factores psicosociales de riesgo y su relación con el estrés laboral

Los estudios de la Psicología Social de la Salud y Seguridad Laboral no solo se centran en los estados de salud específicamente laborales, sino que engloba los problemas y enfermedades relacionados con el ambiente psicosocial del trabajo. Entre los fenómenos más estudiados destacan los derivados del estrés laboral (Cooper y Mashall, 1976; Cooper, 1998; Karasek, 1989; Peiró, 1993; Spielberger, 1972; Spielberger, Vagg y Wasala, 2003); el *burnout* (Freudenberger, 1974; Maslach y Jackson, 1981; Phillips, 1984; Pines y Aronson, 1988; Shirom, 1989,2003) y el acoso psicológico en el trabajo (Einarsen *et al.*, 2003; Leyman, 1996; Meseguer, 2005; Meseguer *et al.*, 2007; Vartia, 2003). Los estados de salud específicamente laborales comprenden cualquier patología que pudiera sufrir el sujeto relacionadas con el trabajo (Brodsky, 1996; Tetrick y Quick, 2003), desde problemas físicos hasta los de hábito de conducta (Duro, 2005).

A menudo, se utiliza el término factor psicosocial como sinónimo de estrés. El estrés es la característica más notoria y casi siempre asociada con los factores psicosociales, pero no es la única (North, Syme, Feeney, Shipley y Marmot, 1996). Debemos diferenciar los riesgos psicosociales del estrés como respuesta a los mismos y las consecuencias que éste tiene para la salud (Gascón, Martínez-Jarreta, Santed, Massó, García y Bolea, 2006).

Los factores psicosociales constituyen una serie de estresores laborales que influyen en la salud de los individuos. La relación entre los factores psicosociales y las diferentes consecuencias para la salud está apoyada por las investigaciones realizadas en este sentido (ver en Moncada, 1998). Es por ello, por lo que la Ley de Prevención de Riesgos

Laborales (31/1995), incluye este tipo de factores de riesgo dentro del concepto de condiciones de trabajo que provocan daños sobre el individuo, que generalmente se denomina como estrés laboral.

En la bibliografía se ha encontrado una extensa variación en la definición el término "estrés". La palabra estrés se ha utilizado, principalmente, desde tres orientaciones. La primera lo considera como un estímulo, es decir, una fuerza externa o condición que supuestamente tiene o puede tener efectos negativos en las personas. La segunda, como una respuesta física y psicológica del organismo a sucesos externos o internos. Y, por último, como interacción entre una persona y distintas situaciones. Desde este último enfoque, McGrath (1970) indica que el estrés es un desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias. Podemos llegar a un cierto acuerdo sobre la definición de estrés centrada en el modelo de un desequilibrio entre una persona y el entorno (García-Izquierdo, 1999).

La Comisión Europea del 2000 define el estrés como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológica y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (ver en Rodríguez-Suárez, Lozano, Muñiz y González-Escanciano, 2004).

Técnicamente, los componentes principales del estrés se suelen dividir en estresores (*stressor*) para señalar los distintos estímulos que provocan tensión, malestar, etc.; afrontamiento (*coping behaviour*) referido a la forma que adoptamos para enfrentarnos a las situaciones; moderador como aquellas variables, que distinguen diferentes características de personalidad o situaciones externas, que influyen

incrementando o disminuyendo los efectos del estrés; y consecuencias (*long-term stress reactions*) para señalar los diferentes efectos negativos que el estrés provoca sobre la salud. Aunque podemos distinguir una larga serie de reacciones al estrés, generalmente, las consecuencias primarias están relacionadas con emociones y sentimientos negativos; siendo este aspecto el núcleo de especial de interés para las investigaciones sobre estrés (García-Izquierdo, 1999).

La exposición de los trabajadores a los estresores laborales está estrechamente relacionada con el deterioro de su salud. Las consecuencias negativas del estrés sobre la persona pueden ser agrupadas en varias categorías: enfermedades y patologías físicas, problemas psicosomáticos, alteraciones psicológicas y comportamentales, y problemas organizativos (Bonafonte, 2005; García-Izquierdo, 1999).

Dentro del primer grupo de problemas, los cardiovasculares son seguramente los más conocidos. Distintas variables del puesto de trabajo (demandas altas y poca autonomía) provocan emociones negativas que junto a las características personales (por ejemplo, patrón de conducta tipo A) parecen asociadas al riesgo de enfermedad cardiovascular (Appel, 1993; Kivimaki y Leino-Arjas, 2000; Theorell y Karasek, 1996; The European Heart Network, 1998). Le siguen algunos tipos de úlceras, principalmente las de duodeno, y otras alteraciones gastrointestinales, así como el descenso en la resistencia ante enfermedades infecciosas. También se hace responsable a los procesos de estrés del desarrollo de una gran variedad de problemas psicosomáticos como las palpitaciones, los dolores de espalda y algunos dolores de cabeza (por ejemplo, las migrañas y los producidos por la contracción sostenida de los músculos de la cabeza y cuello).

Las alteraciones psicológicas más comunes relacionadas con el estrés son la ansiedad, el descenso de la autoestima, el incremento de la irritabilidad, la falta de motivación y la depresión. Entre los problemas comportamentales destacan las alteraciones en los hábitos alimenticios y de sueño, alcoholismo, drogadicción y tabaquismo. Dentro de las consecuencias que podríamos denominar de carácter organizativo destacarían la disminución del rendimiento, el incremento de la accidentalidad, la rotación y el absentismo.

2.1.2. Los factores de riesgo psicosocial y otras alteraciones

Diversos estudios han puesto de manifiesto que los daños del trabajo para la salud mental de los sujetos son superiores incluso a los restantes problemas de salud (Anderson, Whitmer, Goetzel, Ozminkowski y Wasserman, 2000; Barling y Griffiths, 2003; Bennett, Cook y Pelletier, 2003; Quick y Tetrick, 2003; Smith, Karsh, Carayon y Conway, 2003).

El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales- IV (DSM-IV) (1995) reconoce el estrés intenso como factor predisponente para el insomnio en el caso de los trastornos del ritmo circadiano y los cambios en los turnos de trabajo. Para el resto de trastornos no se ha encontrado un reconocimiento similar, sin embargo, en distintos estudios aparece de qué forma los trabajadores refieren con frecuencia, sueños angustiosos relacionados con la actividad que desarrollan (Dejours, 1990). Los trastornos mentales, que se manifiestan de manera física, tales como las alteraciones emocionales (ansiedad, depresión, irritabilidad, agresividad, temores, fobias, etc.) son estudiadas junto a los trastornos del sueño y del ritmo circadiano. Las adicciones, como el alcoholismo, la drogadicción, el tabaquismo, la ingesta de tranquilizantes y estimulantes son investigados desde los estudios que los relacionan

con los factores de riesgos psicosocial (Martínez y Hernández, 2005).

Otro conjunto de trastornos que han venido adquiriendo importancia en los estudios sobre la salud en la población trabajadora, son los problemas psicósomáticos. Por problemas psicósomáticos se entiende aquellas enfermedades orgánicas que se manifiestan en distintos sistemas, tejidos u órganos del cuerpo humano. Entre los más comunes aparecen la cefalea tensional, las migrañas y la hipertensión (Foppa y Noack, 2006; González, Moreno y Garrosa, 2005; Martínez y Hernández, 2005).

En prevención de riesgos laborales, se utilizan instrumentos para medir los estados de salud de los trabajadores y las consecuencias físicas y psíquicas asociados a los distintos factores de riesgo psicosocial. Hacemos referencia a ellos por la importancia que han tenido a la hora de servir de variable criterio en los instrumentos de medida de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, o como herramientas que pueden ser tenidos en cuenta en cualquier evaluación psicosocial, al objeto de determinar su relación con la salud.

Entre los más destacados por su utilización encontramos el Cuestionario de Problemas Psicósomáticos (CPP) (Hock, 1988), el General Health Questionnaire (GHQ 28) de Goldberg (1978) y el test de Salud Total de Langer – Amiel (1986).

El cuestionario CPP, adaptación del cuestionario de Hock (1988) realizada por García-Izquierdo, Castellón, Albadalejo y García-Izquierdo (1993), 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 (desde "nunca" hasta "con mucha frecuencia").

El cuestionario de GHQ 28 (Goldberg, 1978, versión española adaptada del General Health Questionnaire realizada por Lobo *et al.* (1986), evalúa cuatro áreas: Síntomas Psicosomáticos, Angustia/Ansiedad, Disfunción Social y Depresión. En este cuestionario se pide a los sujetos que señalen la respuesta que más identifica lo que sienten o han sentido últimamente en los 28 ítems y con cuatro posibilidades de respuesta, desde "menos de lo habitual" hasta "mucho más de lo habitual".

Con el test de salud total de Langner-Amiel (1986), se obtiene información sobre la autopercepción de pensamientos, sentimientos y comportamientos que podrían estar relacionados con un problema de salud. Las puntuaciones con listas de síntomas aportan más de una información sobre el nivel de estrés percibido por los sujetos y del nivel de "desmoralización" que sufren. La importancia de esta escala está en evaluar la percepción del estado de bienestar de los sujetos. La crítica a este cuestionario viene desde el aspecto de la validación a la población española que no ha sido realizada por ningún autor. Aunque es propuesto por el INSSL como un cuestionario a utilizar en el marco de la prevención de riesgos laborales.

2.2. Los factores de riesgo laboral en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral

Dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, incrementa la capacidad de trabajo y el bienestar del empleado. Cuando existe una mala adaptación, las necesidades no están satisfechas y las habilidades están sobre o infravaloradas, el individuo reacciona de diferentes formas, entre las que destacan insatisfacción laboral, irritación, tensión, depresión, disminución de la capacidad de concentración, etc., que pueden tener como consecuencias la aparición de disfunciones en la organización, como el aumento de incidentes y de accidentes, el absentismo laboral, la rotación, la intención de cambio, etc. Es necesario, por tanto, abordar los aspectos psicosociales existentes en el trabajo capaces de ocasionar la reducción de la satisfacción así como su interdependencia con los accidentes y las enfermedades laborales. De esta forma, la satisfacción laboral, tanto por lo que ella misma significa, como por sus relaciones con otras variables es necesario incluirla en el estudio de la prevención de riesgos laborales (Saéz, 1997).

Aunque el estudio sistemático de la satisfacción laboral no empieza como tal hasta 1930, el importante papel desempeñado por las actitudes del trabajador en la determinación de sus acciones en la situación laboral propiciada por ésta hizo que fuera reconocida mucho antes. Taylor ya planteaba que los trabajadores sólo están motivados para trabajar duramente si obtienen altas recompensas económicas, pero reconoce la función de las actitudes personales hacia el trabajo y las repercusiones de éstas sobre la situación laboral al señalar que, además de las recompensas económicas, los factores ambientales también influyen en las actitudes.

Para Weinert (1985) el hecho que más influyó en el aumento del interés por el estudio y la comprensión de la naturaleza de la satisfacción laboral fue el desarrollo del modelo de los dos factores de la satisfacción de Herzberg (1959). Este modelo, aunque criticado por sus deficiencias metodológicas influyó decisivamente sobre el conocimiento y la comprensión de la satisfacción laboral poniendo el énfasis en la variable autorrealización por medio del trabajo, como condición que afecta a la satisfacción. Estas ideas supusieron un cambio al planteamiento de las relaciones humanas respecto de los estudios sobre satisfacción realizados hasta entonces, otorgaron gran importancia a la autonomía, la responsabilidad en el trabajo y la posibilidad de autorrealización como claves de la satisfacción.

Más tarde, Vroom (1964) señaló que la satisfacción laboral se refiere a las orientaciones afectivas del individuo hacia roles que está ocupando en el presente; para Smith, Kendall y Hulin (1969) la satisfacción en el trabajo se refiere a los sentimientos o respuestas afectivas hacia hechos o situaciones y está en función de las características percibidas del trabajo en relación con una estructura individual de referencia; y Locke (1976) entiende la satisfacción laboral como un estado emocional placentero resultado de evaluaciones de las propias necesidades. La autonomía, el significado de la tarea, la variedad, la estandarización y el feedback influyen sobre la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados (ver en Solanes, Serrano, Martín del Río y Zamora, 2005).

En la actualidad, se asume que el contexto físico, el social y el trabajo mismo, interactúan con las necesidades y los valores del individuo e influyen en la satisfacción con el trabajo.

Una de las cuestiones que más llama la atención al abordar el estudio de la satisfacción laboral es el gran número de definiciones que existen sobre este concepto (Bravo, Peiró y Zurriaga, 1991). Harpaz (1983) señaló que, en ocasiones, muchos autores utilizaban indistintamente los términos satisfacción laboral, actitudes laborales, clima organizacional, o moral aunque éstos no son sinónimos. Una de las definiciones más citada es la de Locke (1976), la satisfacción es "*un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto*" (p. 1300).

Una concepción más amplia establece que la satisfacción laboral es un indicador del grado en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico, etc. Pero a este respecto sabemos que un estado de necesidad conduce normalmente a la acción, a la búsqueda de soluciones. Esta es la ineludible conexión entre la satisfacción laboral, la motivación y conducta o acción (Sáez, 1997).

Harpaz (1983) realizó una revisión de las definiciones sobre satisfacción laboral y concluyó que ésta, como otras actitudes, está compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales, que pueden variar en consistencia y magnitud, pueden ser obtenidos de diferentes fuentes y cumplen distintas funciones para el individuo. Siguiendo esta línea de argumentación, Peiró (1984) distingue entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos

aspectos del empleo y de la organización.

De este modo, la medida de la satisfacción mediante cuestionarios, evalúa los estados afectivos de segundo orden, pero éstos implican procesos y fenómenos diferentes a los que se producen en los estados afectivos de primer orden que son los que con frecuencia, parece que se pretenden evaluar en la satisfacción laboral. Esto podría explicar buena parte de la confusión existente en las teorías y las estrategias de medida de la satisfacción laboral.

Como hemos comentado, al hablar de satisfacción se hace referencia a una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo, por lo que esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias de las tareas y las características de cada persona. Por otra parte, frecuentemente se identifica la satisfacción laboral con la moral de trabajo; no obstante, este último es un concepto grupal que implica el compartir varias personas de una unidad un cierto grado de entusiasmo en la consecución de un objetivo. A veces, también se asocian los conceptos de "calidad de vida laboral" y satisfacción laboral; (Guerrero, Canedo, Salman, Cruz, Pérez y Rodríguez, 2006) sin embargo, ésta constituye uno de los principales indicadores de aquélla.

Encontramos dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral: la unidimensional y la multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas. La aproximación multidimensional defiende que la satisfacción con aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente (Harpaz, 1983).

Aunque diferentes autores han propuesto varias dimensiones de la satisfacción laboral (Cook, Hapworth, Wall y Warr, 1981; Peiró, 1990; Vroom, 1964), una de las revisiones más exhaustivas es la clásica de Locke (1976) quien distingue nueve dimensiones: satisfacción con el trabajo (interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos); satisfacción con el salario (cantidad, equidad y modo de distribución); satisfacción con la promoción (oportunidades de formación y criterios sobre promoción); satisfacción con el reconocimiento (elogios por el rendimiento, recompensas y críticas); satisfacción con los beneficios (pensiones, seguros médicos y vacaciones); satisfacción con las condiciones de trabajo (horario, descansos, condiciones físicas, ventilación y temperatura); satisfacción con la supervisión (estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas); satisfacción con los compañeros (competencia, apoyo y amistad recibida de los mismos); y satisfacción con la compañía y la dirección (política de beneficios y de salarios de la organización). Estas dimensiones son las que suelen aparecer en los instrumentos de medida más utilizados.

2.2.1. La relación de distintos factores de riesgo psicosocial en el trabajo con la satisfacción laboral

En cuanto a las características y el diseño del puesto, en diferentes modelos, la satisfacción aparece como un componente importante (Cruz y Vargas, 2006; Fernández, Moinelo y Villanueva, 2000; Hackman y Oldham, 1975, 1980; Janssen, Jorge y Bakker, 1999; Robles, Diersen y Martínez, 2005; Salancik y Pfeffer, 1978; Sarella, Paravieci, 2002; Topa, Lisbona, Paduci, y Morales 2005; White y Mitchell, 1979). Quienes ocupan puestos con tareas repetitivas y con una carga de trabajo baja indican mayor aburrimiento percibido, infrautilización de habilidades e insatisfacción laboral. En la relación entre monotonía objetiva y satisfacción laboral aparecen diferencias individuales, por ejemplo, el nivel de formación, la inteligencia, las aptitudes y habilidades deben ajustarse a las exigencias del trabajo para que se produzca una mayor satisfacción laboral (Spector, 1992). En general, las correlaciones aparecen más altas para la monotonía subjetiva que para la objetiva, siendo aquélla el principal predictor de la satisfacción laboral (Melane, Ben-Avir, Luz y Green, 1995).

Sobre la relación entre las características del puesto y la satisfacción laboral es necesario incluir las vivencias del sujeto al desempeñar su trabajo (Estévez, Núñez, Fariña, Marrero y Hernández, 2007). Estas vivencias son una variable mediadora entre las características o contenido del puesto y los resultados como la motivación interna, la satisfacción general, la satisfacción con la autorrealización, la calidad de sus resultados, la rotación y el absentismo, y hace referencia a la significación del trabajo, a la responsabilidad y al conocimiento del resultado de las actividades.

García-Izquierdo *et al.* (1993) y González-Romá (1994b) señalaron la relación del conflicto de rol de modo significativo y negativo con la satisfacción laboral. Respecto a la ambigüedad de rol, ésta parece ser predictora de la satisfacción laboral (Cifré *et al.*, 2000) En lo referente al puesto, Peiró (1993) puso de manifiesto que el nivel jerárquico presenta una relación positiva con la satisfacción general.

Los sistemas de recompensa y el salario también se relacionan con la satisfacción laboral. En relación con el salario se han estudiado varios aspectos el nivel, la estructura, el sistema y la forma (Heneman y Schwab, 1985; Miceli y Lane, 1991; Robles-García *et al.*, 2005). Entre los antecedentes de la satisfacción con el salario influyen las diferencias individuales (edad, género, estatus socioeconómico, raza, habilidades aprendidas, experiencia y rendimiento), las características del puesto (dificultad, responsabilidad), el nivel ocupacional, el trabajo por turnos (Berkowitz Cohcran, Fraser y Treasure, 1987; Ramírez, 2006; Shank, 1986), y el conjunto de referentes del salario o la discrepancia entre la remuneración recibida y los salarios de los referentes (Deckop, 1992; Miceli y Lane, 1991).

Una de las variables relacionadas de forma positiva con la satisfacción laboral de mayor tradición y apoyo en la investigación es la participación en la toma de decisiones, aunque es necesario tener en cuenta el nivel de congruencia entre la participación deseada y la real (Bonavía, 2000; Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996). Cotton, Vollrath, Froggatt, Lengnick-Hall y Jennings (1988) realizaron una revisión sobre los efectos de diferentes formas de participación sobre el rendimiento y la satisfacción y encontraron una relación positiva en todos los casos, aunque las relaciones variaban en función del tipo de participación. Por ejemplo, la participación en las decisiones de trabajo y la participación informal del empleado, tienen un efecto positivo sobre el rendimiento;

mientras que la posesión del puesto y la participación informal influye más en la satisfacción laboral. Osca y Urien (2001) encontraron relaciones entre la autonomía y la satisfacción laboral.

En cuanto a la relación entre liderazgo y satisfacción laboral, los aspectos más estudiados han sido las dimensiones conductuales de liderazgo (orientado a la tarea o a las relaciones) y la satisfacción laboral. En la mayoría de los estudios aparece que el estilo democrático, la conducta de recompensa del líder y la participación en la toma de decisiones, contribuyen al aumento de la satisfacción en el trabajo (Podsakoff, Todor y Grover, 1984; Robles-García *et al.*, 2005).

2.2.2. Otras consecuencias de los factores psicosociales

Entre las consecuencias aparecidas en la bibliografía destacan el absentismo, la intención de rotación y el rendimiento.

En lo referente al absentismo, en general, existe acuerdo en que los empleados más insatisfechos es más probable que se ausenten del trabajo, pero esta relación aparece moderada por algunas variables, entre las que destaca, la autonomía del sujeto para acudir al trabajo, de modo que la satisfacción es un buen predictor de la asistencia al trabajo cuando existe esta autonomía. De las distintas dimensiones de la satisfacción, es la "satisfacción con el trabajo" el predictor que aparece con más consistente con el absentismo (Hackett, 1989).

Steers y Rhodes (1978) propusieron un modelo de asistencia al trabajo en el que la satisfacción desempeñaba un papel fundamental

junto a otros factores. Entre éstos destacan la presión (factores económicos, normas grupales de trabajo, sistema de incentivos o recompensas), la motivación y la facilidad o la posibilidad para asistir al trabajo (tener responsabilidades familiares o problemas de transporte). La política de la organización ejerce gran influencia en la relación entre satisfacción y absentismo, siendo una de las explicaciones para los estudios en los que se encuentra escasa relación entre ambos. La escasez o ausencia de recompensas o sanciones relacionadas con el absentismo conduce a que no exista relación entre satisfacción y ausencias, de modo que si se permite las ausencias y no van asociadas a sanciones, los empleados las aprovechan, independientemente de su satisfacción.

Otra variable organizativa es la relacionada con la intención de cambio. Se ha planteado que la intención de abandonar es el precursor inmediato de la rotación y que un determinante fundamental de esta intención es la satisfacción con el trabajo. Según la teoría de la acción razonada (Ajzen, 1988; Ajzen y Fishbein, 1980; Fishbein y Ajzen, 1975), *“las actitudes se siguen, razonablemente, de las creencias mantenidas por las personas acerca de los objetos de las actitudes así como las intenciones y las acciones se siguen, razonablemente, de las actitudes”* (Ajzen, 1988, p. 32).

Otra variable relacionada con la satisfacción laboral es el rendimiento. El rendimiento es la variable que más interés ha generado por su supuesta relación con la satisfacción, aunque los resultados obtenidos siguen siendo objeto de controversia; su incongruencia pueden ser debidos fundamentalmente a su definición y medida (Moorman, 1993) y a problemas en las dimensiones incluidas, tanto en la satisfacción como en el rendimiento (Griffin y Bateman, 1986). Entre satisfacción y rendimiento se han planteado varias relaciones posibles: la

satisfacción determina el rendimiento, el rendimiento determina la satisfacción, ambas variables correlacionan o no están relacionadas. El grado de rendimiento aparece como la variable moderadora entre la satisfacción y la rotación, de modo que el grado de satisfacción ayuda menos a predecir la rotación en las personas de alto rendimiento, pues la organización suele esforzarse en conservarlas (mediante aumentos de sueldo, reconocimiento de logros, proporcionando mayores oportunidades de promoción, etc.). Con las personas de bajo rendimiento tiende a suceder lo contrario, por lo que la satisfacción ejerce influencia en la permanencia de los empleados de bajo rendimiento.

En un principio, el interés por el estudio de la relación entre satisfacción y rendimiento venía dado tanto por la idea de que un empleado satisfecho era un empleado que rendía en el trabajo. En consonancia con la teoría de la expectativa-valencia, con el rendimiento obtenemos recompensas (psicológicas, sociales, económicas), lo que hace que la satisfacción aumente. Si las recompensas se perciben como justas o equitativas, aumenta la satisfacción laboral, por el contrario si los empleados las perciben como inadecuadas para su nivel de rendimiento, aparece la insatisfacción. Según esto, aunque la relación puede estar modulada por variables individuales, del grupo de trabajo, del puesto y de la organización, la satisfacción es posterior a los resultados logrados.

Desde otra perspectiva, se plantea que lo más probable es que tanto la satisfacción como el rendimiento estén determinados por experiencias específicas en el trabajo y, que lo más adecuado es considerarlos como resultados independientes de la interacción entre el empleado y el puesto (Locke, 1976). El planteamiento que defiende que la insatisfacción determina el rendimiento también tiene semejanzas con la

teoría de las expectativas. El individuo estará insatisfecho en cierto grado con aquello que todavía no ha conseguido, pero que valora y esperará alcanzar por medio de un rendimiento adecuado, en cuyo caso, aparecerá una relación negativa entre satisfacción y rendimiento. De este modo, la satisfacción se refiere a lo que todavía no se ha conseguido.

El compromiso organizacional aparece relacionado de modo consistente con la satisfacción laboral (Brief, Butcher y Roberson, 1995; Sáez, 1997). Aunque la dirección de la relación es objeto de polémica, en la mayor parte de los casos aparece que la satisfacción laboral conduce al aumento del compromiso.

2.2.3. La medida de la satisfacción laboral

Las medidas de la satisfacción laboral las podemos clasificar en función del nivel de especificidad con el que se operacionaliza; cuestionarios que evalúan la satisfacción laboral global y los que evalúan dimensiones específicas.

Entre los cuestionarios de medida de la satisfacción laboral, los más utilizados en la investigación son los instrumentos multidimensionales Job Descriptive Index (Smith, *et al.*, 1969; Smith, 1985), el Minnesota Satisfaction Questionnaire (Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967) y la Escala General de Satisfacción (Warr, Cook Y Wall, 1979).

En España, durante las últimas décadas, la investigación sobre satisfacción laboral ha experimentado un notable desarrollo, lo que ha

estimulado tanto la adaptación de instrumentos de otros contextos socioculturales, como el desarrollo de otros nuevos. Entre los que se han desarrollado cabe destacar algunos de carácter general y otros orientados a evaluar la satisfacción en sectores ocupacionales específicos (Peiró y Munduate, 1994). Entre los cuestionarios generales destaca el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82) (Meliá, Peiró y Calatayud, 1986); consta de ochenta y dos ítems y permite evaluar seis factores: satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con las prestaciones materiales y las recompensas complementarias, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la remuneración, con las prestaciones básicas y con la seguridad en el empleo y la satisfacción con las relaciones interpersonales.

A partir de este cuestionario se elaboraron dos versiones, el S20/23 (Meliá y Peiró, 1989a) y el S10/12 (Meliá y Peiró, 1989b) con el fin de conseguir un cuestionario de menor longitud, de aplicación más rápida y menos costosa y con menor número de ítems específicos. El Cuestionario S10/12 es una medida global y específica de la satisfacción y tiene en cuenta los aspectos propios de la vida organizacional y la legislación española. Consta de doce ítems y presenta tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con las prestaciones recibidas. Tanto la escala total como los factores muestran una consistencia interna adecuada.

II. El Acoso Psicológico en el Trabajo (*mobbing*) como factor de riesgo psicosocial

Desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales, el *mobbing* podemos considerarlo como un fenómeno 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 este proceso. Si a esto añadimos su elevada incidencia y las consecuencias negativas que tiene sobre la salud de los trabajadores, consideramos que debe estar incluido en la evaluación y prevención de los riesgos de naturaleza psicosocial (Meseguer, 2005).

1.- Concepto de *mobbing*

La palabra *mobbing* procede del término inglés "*mob*" (derivada del latín *mobile vulgus*). En inglés se distingue entre el sustantivo "*mob*" como multitud, gentío, muchedumbre o turba, y el verbo "*to mob*" que se traduciría por acosar, atacar en masa, atropellar, festejar tumultuosamente, lo que vendría a ser como la acción de ese gentío de agolparse en torno a alguien, bien de modo festivo (como lo hacen los *fans* sobre su ídolo) o bien de modo intimidatorio (como lo hace la muchedumbre en torno a un delincuente que ha cometido un acto que genera alarma social).

En los años sesenta del pasado siglo, el etólogo Konrad Lorenz utilizó por primera vez el término *mobbing* para describir la con-

ducta grupal de ciertos animales gregarios, acosando a un animal solitario de mayor tamaño, y también a los ataques sobre animales de su misma especie que manifestaban comportamientos anómalos.

El físico sueco Heinemann (1972), utilizó esta expresión para referirse a los comportamientos agresivos de un grupo de niños hacia otro niño, sobre todo en el patio de la escuela. En los años ochenta, del siglo pasado, Heinz Leymann utilizó el término *mobbing* aplicándolo a un tipo de violencia de grupo similar a la escolar, pero entre adultos y en el trabajo.

Las ideas de Leymann sobre este fenómeno y sus efectos se difundieron rápidamente a otros países escandinavos, como Noruega (Einarsen y Raknes, 1991) o Finlandia (Lindström y Vartia, 1989).

Fue en 1976 con la publicación del libro *The harassed worker* por el psiquiatra americano Carroll Brodsky, donde se relatan, por primera vez, casos típicos de acoso psicológico en el trabajo, destacando las consecuencias negativas de estos comportamientos sobre la salud mental, física y sobre el rendimiento del trabajador. Brodsky consideró que las víctimas eran sólo la punta del iceberg de la violencia psicológica en el trabajo.

En nuestro país, el estudio de este fenómeno ha sido más reciente y ha llamado la atención a la opinión pública, sindicatos, investigadores, juristas y psicólogos. Cabe citar el esfuerzo de divulgación e investigación realizado por Piñuel (2001a, 2001b, 2002, 2004) difundiendo el barómetro CISNEROS sobre incidencia del *mobbing*. La primera publicación sobre este particular en español fue la de Marie F. Hirigoyen, titulado *El acoso moral* (Hirigoyen, 1999). En el campo de la Psicología del Trabajo y de las Organiza-

ciones, Sáez y García-Izquierdo (2000) presentaron el primer trabajo sobre *mobbing* en el VII Congreso Nacional de Psicología Social celebrado en Oviedo (2000). En el VIII Congreso Nacional de Psicología Social, que tuvo lugar en La Coruña (2003) se realizó un simposium presentándose varios trabajos (Avargues y León, 2003; Boada, de Diego y Virgil, 2003; García-Izquierdo, Sáez y Llor, 2003; Montalbán, Alcalde y Bravo; 2003;), mientras que en los posteriores, IX y X congresos ya hubieron más una veintena de comunicaciones sobre este fenómeno.

En el año 2006 se publica un monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, donde se aprecia la contribución de grupos de investigación de Valencia (UNIPSIPO), Madrid (MOBBING RESEARCH INSTITUTE) y Murcia (EGIPTO), junto con la participación de numerosos departamentos de psicología (departamento de psicología evolutiva y de la educación de la Universidad de Granada, departamento de ciencias empresariales de la Universidad de Alcalá de Henares, departamento de ciencias sociales de la Universidad Pablo Olavide de Sevilla, departamento de psicología social de la Universidad de Sevilla, departamento de psiquiatría y psicología médica de la Universidad Autónoma de Madrid, etc.). Por último, la colaboración de diversas instituciones públicas como la Escuela Andaluza de Salud Pública y el Instituto de la Mujer de la Comunidad de Madrid. Todo lo cual pone de manifiesto el interés y consolidación de una línea de trabajo en esta materia. (ver en Moreno y Rodríguez, 2006).

El *mobbing* se ha conceptualizado unas veces, como un tipo de estresor social; otras, como un conflicto laboral, y, en muchas ocasiones, como una forma de violencia particular y distinta de otras, como la violencia física, el acoso sexual o el acoso racial.

Zapf (2004) propone un modelo para ilustrar y facilitar la comprensión del *mobbing*, y sus distintas manifestaciones. Este modelo lo representa en forma de cinco círculos concéntricos (ver gráfico 10).



Gráfico 10. Modelo de Zapf (2004)

El círculo externo considera los distintos conflictos sociales que pueden influir en una organización dada (por ejemplo, situación determinadas del mercado laboral, condiciones particulares de un sector productivo o acciones señaladas como reestructuraciones de

plantilla, fusiones o adquisiciones, implantación del modelo EFQM, etc.) y que tienen capacidad para crear un clima negativo propicio para el aumento de la incertidumbre y el malestar de los trabajadores. El siguiente círculo representa los conflictos laborales internos dentro de las organizaciones, las distintas situaciones de tensión que se producen en la empresa como consecuencia de una relación distante entre los trabajadores y la dirección, o entre los representantes de estos con aquella (por ejemplo, la conflictividad que puede originarse ante graves desacuerdos con las políticas organizativas, las luchas internas, etc.).

El tercer círculo representa las políticas organizativas que son percibidas como injustas por los empleados. Lo que denominamos "*mobbing organizativo*", donde se adoptan decisiones que son fuente de malestar (por ejemplo, imponer una política retributiva o de clasificación profesional de forma insatisfactoria para los trabajadores).

El cuarto círculo conlleva la aparición de actos hostiles y negativos sobre algunos miembros de una organización (conductas que suelen estar representadas en las evaluaciones sobre *mobbing*). Estos actos suelen ser repetidos y frecuentes sobre una o varias personas.

En el último círculo estaría representado quién se siente blanco y objetivo del acoso, y la percepción de víctima de *mobbing*, objeto de ataques continuos, directos y recurrentes.

La investigación llevada a cabo por Meseguer *et al.* (2007), puede servir de claro ejemplo de lo que significan las distintas manifestaciones del *mobbing* y la comprensión de éste. Esta investigación se llevó a cabo en el sector hortofrutícola en la región de Murcia, caracterizado por una alta inestabilidad laboral, una discriminación contractual (mayoritariamente como eventuales y fijos disconti-

nuos) y asistencial (se aplica el denominado Régimen Especial Agrario), el diseño de los procesos de producción dominados por el trabajo en cadena (monótonos y automatizados), las estructuras empresariales altamente jerarquizadas, el alto porcentaje de trabajadores de colectivos desprotegidos (mujeres e inmigrantes) y una alta siniestralidad laboral (todo lo cual representaría el círculo externo, estresores sociales).

El segundo círculo (conflictos laborales) estaba claramente reflejado en la empresa donde se realizó el estudio, donde había una "guerra abierta" entre representantes sindicales y trabajadores, desde la elección del último comité. Estos conflictos se manifestaban en graves desacuerdos entre la dirección de la empresa y estos trabajadores, incluso con continuas demandas de éstos a la Inspección de trabajo por incumplimientos del convenio colectivo (sobre el transporte, sobre la transformación de contratos eventuales a fijos discontinuos, etc.).

En el tercer círculo (injusticias organizativas), la dirección establecía medidas, que en muchos casos se consideraban coercitivas, en aplicación estricta del convenio colectivo. Así, se adoptaban decisiones sobre los turnos de trabajo que perjudicaban claramente a aquellos trabajadores que se acogían al transporte colectivo y no renunciaban "voluntariamente" al mismo, se reducía el número de horas de los operarios eventuales (para que fuese claramente insuficiente el sueldo) o se imponían fuertes medidas disciplinarias ante pequeñas faltas (por ejemplo, la impuntualidad se castigaba con un día de suspensión de empleo y sueldo).

En el cuarto círculo (conductas de hostigamiento), centramos nuestra atención en las conductas típicas del *mobbing*, después de aplicar el cuestionario de *mobbing* NAQ-RE (Einarsen, 1999, en su versión española realizada por Sáez, García-Izquierdo y Llor,

2003), hasta un 28% de los trabajadores podíamos clasificarlos como afectados por comportamientos típicos de *mobbing*, siendo los más frecuentes los actos negativos relacionados con el rendimiento en el trabajo (infravaloración de sus resultados y esfuerzos, no ser tenido en cuenta y ocultar información relevante para realizar su actividad laboral).

En el último círculo (víctimas de *mobbing*), incluíamos a aquellos trabajadores "gravemente" afectados por este problema, y que reconocían abiertamente estar sufriendo acoso laboral. Así, en las distintas entrevistas realizadas destacaban conductas de acoso como "te degradan para que te vayas", "me tratan con indiferencia", "no puedo más", "se burlan de mí por mi forma de hablar", etc.

2.- Características del *mobbing*

El *mobbing* es un fenómeno complejo que se lleva a cabo por medio de conductas hostiles repetidas, de intensidad suficiente como para hacer daño, no deseadas, no recíprocas y que pueden tener un efecto devastador para quien lo padece (Di Martino, Hoel y Cooper, 2003). Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2003), en una revisión de las distintas investigaciones realizadas, señalan varios elementos característicos del *mobbing*: (1) una frecuencia y una duración repetitiva y persistente de conductas hostiles; (2) una acción que se ejerce mediante una serie de conductas hostiles que van desde las críticas permanentes al trabajo, comentarios injuriosos, calumnias, etc. hasta amenazas y actos de violencia física, y del que posiblemente el *mobbing* no sea más que un paraguas que recoge diversas modalidades de acoso; (3) una serie de reacciones de las víctimas típicas en las distintas fases del proceso de acoso; (4) la intención del acosador(es) que ejerce(n) la violencia ya sea de carácter instrumental o afectivo; (5) un desequilibrio de poder de las partes, que conlleva que, al me-

nos, la víctima perciba que no dispone de los recursos necesarios para defenderse ante esta situación; (6) un número de acosadores; se estima que entre el 60 y el 80% de los casos hay más de una persona implicada; (7) el estatus de acosadores y víctimas, que hace que este fenómeno pueda darse desde niveles jerárquicos superiores hacia los inferiores, dentro del mismo e incluso desde estatus inferiores a superiores.

3.- Incidencia y evaluación del *mobbing*

Existen muchas dificultades para llegar a una medición "real" de la incidencia del *mobbing*, principalmente porque la información se recoge, casi exclusivamente, de las manifestaciones realizadas por los afectados, quienes en principio, tienden a negarlo o minimizarlo (Randall, 1992). Así, seguramente, se estará infravalorando la verdadera dimensión del *mobbing* (Einarsen y Skogstad, 1996). Admitir que se es víctima, es como aceptar que se ha fracasado en el afrontamiento y solución del problema, lo que puede dañar la autoestima de quien lo asume (O'Moore y Hellery, 1989). Además, hemos de añadir que en las estimaciones sobre la incidencia de *mobbing* existen diferencias entre países, el tipo de actividad laboral que se desempeñe, las diferentes definiciones de *mobbing* que adopten los implicados y los distintos criterios empleados para su evaluación.

En resumen, en los distintos estudios que se han analizado la incidencia oscilaría entre el 10-17% si nos basamos en la información recogida mediante cuestionarios estandarizados, como el LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*) de Leymann (1990, 1996) o el NAQ (*Negative Acts Questionnaire*) de Einarsen y Raknes (1997) (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994; García-Izquierdo, Llor, Sáez, Ruiz, Blasco y Campillo, 2004; Gil-Monte, Carretero y Luciano, 2006; Hoel, Cooper y Faragher, 2001; Nield,

1995; Paoli y Merllié, 2001; Piñuel, 2002; Price, 1995; Quine, 1999, 2001; Salin, 2003; Vartia 1996; Vartia, 2003; Vartia y Hyyti, 2002;); entre el 3-7% cuando a estos cuestionarios se añade como criterio el que alguna conducta de acoso se repita con una frecuencia semanal y durante un período de al menos 6 meses (Einarsen y Skogstad, 1996; Leymann, 1992; O-Moore, 2000; O-Moore, Lynch y David, 2003); ahora bien, si preguntamos directamente a los encuestados si se sienten víctimas de *mobbing* se estima la incidencia entre el 1-4% (Hogh y Dofraddotir, 2001; MTAS, 2004; Salin, 2001).

En Europa, los resultados obtenidos en la III Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (Paoli y Merllié, 2001), señaló una incidencia media del 9% (12 millones de afectados). Por países, Finlandia, Países Bajos, Reino Unido, Suecia, Bélgica y Francia arrojaron índices por encima de la media, mientras que Portugal, Grecia, Italia, España, Austria, Luxemburgo, Alemania y Dinamarca, lo hicieron por debajo (ver tabla 6).

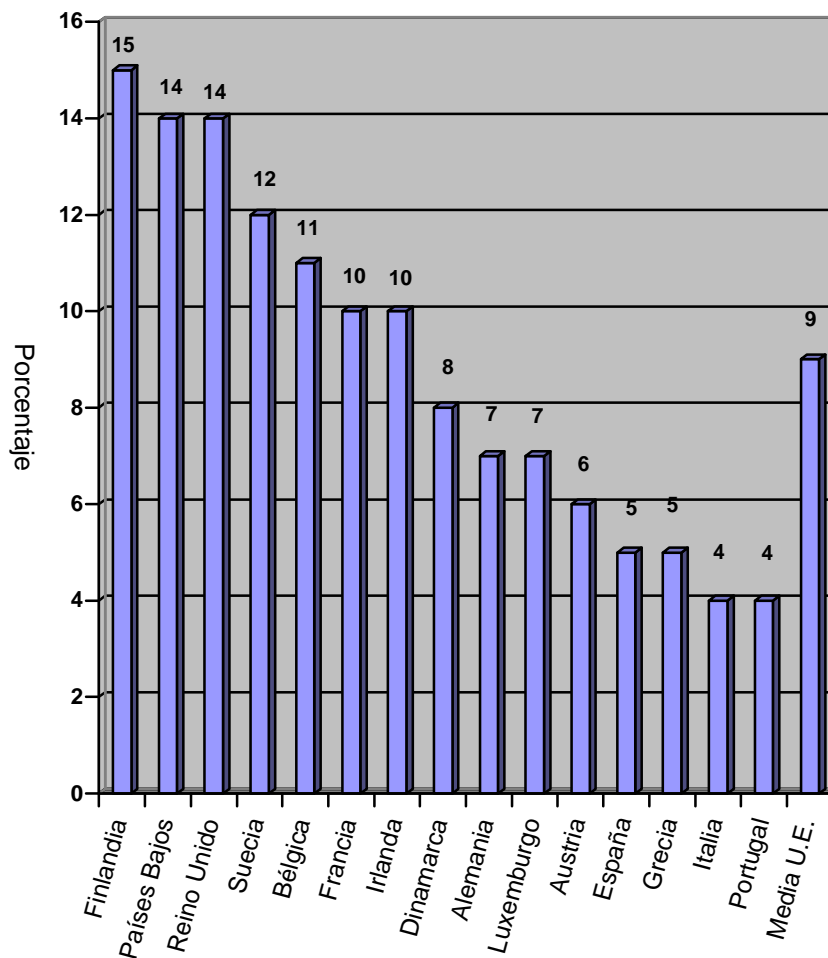


Tabla 6.-Incidencia del *mobbing* por países de la UE.

Fuente: Di Martino, Hoel y Cooper. (2003).

En España, en la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2004), fueron entrevistados un total de 5.236 trabajadores, a los cuáles se les preguntó si en los últimos doce meses habían sido objeto en su entorno laboral de algunas de las siguientes conductas: "¿le ponen dificultades para comunicarse?", "¿le desacreditan a nivel personal o profesional?" y "¿le amenazan?" Los resultados muestran que a un total de 145 trabajadores (2.8%) – criterio estricto - se les acosaba de forma semanal o diaria, y a 236 (4.5%) – criterio menos estricto - se les hostigaba de forma mensual, semanal o diaria. En la Comunidad Valenciana, en la I Encuesta de Condiciones de Trabajo (Sempere, 2004), mediante de un cuestionario administrado a 500 trabajado-

res (que representaban los distintos sectores empresariales de dicha comunidad), se les preguntó si en los dos últimos años habían padecido alguna de forma de violencia (física o verbal), discriminación (sexual, racial, nacionalidad, invalidez, política o religiosa) o acoso psicológico. Los resultados mostraron que el 6.2% de los trabajadores referían haber padecido violencia verbal y el 0.9% acoso psicológico.

En cuanto a los sectores económicos, los resultados de la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (MTAS, 2004) mostraron que el sector Servicios es el más afectado, y dentro de éste, las ramas de actividad de servicios sociales y administración/banca con un 6.2% y un 5.8%, respectivamente. Los sectores de la industria (3.5%) y la construcción (1%) estaban significativamente menos afectados. En cuanto al sector público, en un trabajo específico realizado en la Agencia Tributaria y la Intervención General de la Administración del Estado, con una muestra 4.120 personas, Piñuel (2004) cifró en un 22% la incidencia del *mobbing* (por encima del 15% que había encontrado en estudios anteriores), señalando además que un 10% de los trabajadores mostraban síntomas característicos del síndrome del *burnout*, y un 4.4% manifestaban ambos problemas. Sobre los resultados de la I Encuesta de Condiciones de Trabajo de la Comunidad Valenciana (Sempere, 2004), la violencia verbal es más frecuente en la agricultura (40% de los trabajadores), industria extractiva (30.4%), cuero y calzado (24.5%) y actividades sociales (21.3%).

Para la medida del *mobbing* se han utilizado técnicas de investigaciones cuantitativas y cualitativas. Inicialmente, Leyman, Brodsky o Adams dieron a conocer el fenómeno por medio de observaciones clínicas o de entrevistas periodísticas. Posteriormente, tomaron el relevo las técnicas cuantitativas para la estimación de la incidencia, las conductas implicadas y la procedencia del *mobbing* (Hoel, Einarsen, el propio Leymann, Zapf, Vartia, etc.).

En una extensa revisión de las distintas formas de medir el *mobbing*, Cowie, Naylor, Rivers y Pereira (2002) las clasificaron según la fuente de información: en métodos internos, por el uso básicamente de la información procedente de los sujetos analizados (como cuestionarios, entrevistas o grupos focales), en métodos externos, donde la información procede básicamente del investigador o de los compañeros (como la observación o la nominación entre iguales), y en métodos multi-modales que utilizan una combinación de los anteriores.

En este apartado, se mostrarán las técnicas más utilizadas y relevantes para investigar este problema.

3.1. El cuestionario

Los dos instrumentos más utilizados en la investigación han sido el LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terror*) de Leymann (1990) y el NAQ (*Negative Acts Questionnaire*) de Einarsen (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Einarsen y Raknes, 1997; Hoel y Cooper, 2000).

El LIPT (o el LIPT II, revisión realizada por Niedl, 1996 y Zapf Knorz y Kulla, 1996) consta de 45 (versión original) o 46 ítems (versión revisada), que representan distintas conductas típicas de la situación de *mobbing*. En cada ítem el encuestado tiene que indicar la frecuencia de ocurrencia en una escala de 4 ó 6 anclajes de respuesta. Con este cuestionario se han realizado análisis factoriales (Leymann, 1990; Niedl, 1995a; Zapf *et al.*, 1996) obteniendo resultados muy similares. Concretamente, Zapf *et al.* (1996) extrajo los siguientes factores: "aislamiento social" y "medidas organiza-

cionales" con una consistencia interna medida con el α de Cronbach por encima de .80; "ataques a la vida privada", "ataques a las actitudes" y "difundir rumores", entre .70 el .80 y "violencia física" por debajo de .60.

Respecto al NAQ, fue construido con la información existente en la bibliografía sobre *mobbing* y por la aportada por las propias víctimas. Mediante esta escala se pide a los participantes que respondan con qué frecuencia, en los últimos 6 meses, han padecido cada uno de los 22 actos negativos que se citan, con cinco anclajes de respuesta (desde "nunca" hasta "diariamente"). La consistencia interna de la escala, mediada con el α de Cronbach en sucesivos estudios ha sido de .87 (Einarsen y Skogstad, 1996), 0.92 (Einarsen y Raknes, 1997), .83 y .91 (Mikkelsen y Einarsen, 2001, 2002). Un análisis factorial realizado por Einarsen y Raknes (1997) extrajo cinco factores principales (difamación personal, acoso relacionado con el trabajo, exclusión social, control social y abuso físico) y una adecuada validez empírica (utilizando como variables criterio escalas de satisfacción laboral, salud psicológica y problemas psicossomáticos).

Este cuestionario fue revisado por Einarsen y Hoel (2001), quienes utilizaron como fuente de información los grupos focales, las entrevistas, y una muestra de 4.996 trabajadores del Reino Unido, pertenecientes a 70 organizaciones distintas. Fruto de este trabajo presentaron el NAQ-R, un cuestionario con una adecuada consistencia interna y validez empírica, compuesto por 20 ítems relativos a actos negativos y con el mismo anclaje de respuesta que se utilizaba en el original, desde "nunca" hasta "diariamente". El análisis factorial realizado extrajo dos factores principales, a los que denominaron: *predatory bullying* y *work-related bullying*. Estos datos han llevado a Einarsen a defender que bajo la misma denominación de *mobbing*, en realidad, nos estamos refiriendo a dos situaciones de acoso diferentes.

En las distintas versiones del cuestionario NAQ, los ítems se redactaron sin hacer referencia al término acoso. Según los autores, esto supone una ventaja ya que los encuestados responden primero a las conductas negativas, lo que no les obliga a etiquetarse como víctimas. El lado negativo de no utilizar la definición es que no se puede diferenciar qué conductas se consideran negativas y cuáles son tolerables en un ambiente particular de trabajo, aunque para ello podría realizarse alguna comprobación *a posteriori* señalando si todos los ítems son significativos cuando se comparan las puntuaciones entre las categorías de "víctimas" vs. "no-víctimas" (Vartia, 2003).

En España, se ha validado el cuestionario CISNEROS (Fidalgo y Piñuel, 2004), basado en el LIPT, como un instrumento fiable y válido para evaluar el *mobbing*. La fiabilidad medida, tanto con el método de las dos mitades (.96) como por el coeficiente α de Cronbach (.97), se considera adecuada. Sobre la validez de contenido, siguiendo el procedimiento estadístico del escalamiento multimensional, dividen las conductas de acoso en dos dimensiones: ámbito de la conducta de acoso (profesional vs. personal) y la naturaleza de la conducta de acoso (coercitiva/punitiva vs. ninguneo/humillación), encontrando una adecuada representación de ambas dimensiones. Sobre la validez de criterio, muestran correlaciones significativas con el estrés postraumático (.48), la depresión (.29), la intención de abandono (.39), y con las dimensiones de agotamiento emocional (.38) y despersonalización (.28) del *burnout*.

También en España, García-Izquierdo, Llor, Sáez, Ruiz, Blasco, y Campillo (2004), con una muestra de 491 sujetos que pertenecían al sector sanitario (63,7%) y al educativo (36.3%), realizaron una validación del NAQ (denominándolo NAQ-RE) y obtuvieron una con-

sistencia interna de .91 (α de Cronbach), y una correlación ítem-escala entre .28 y .72. Para la evaluación de la validez empírica utilizaron las escalas de *burnout*, medido con el MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory – General Survey*) de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, (1996) en la versión española de Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000); el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de Meliá y Peiró (1989) y la escala de salud GHQ-28 (*General Health Questionnaire*) de Goldberg, en la adaptación española de Lobo, Pérez-Echeverría y Artal (1986). Los resultados mostraron correlaciones altamente significativas ($p < .001$) con las variables de satisfacción (de signo negativo), con las subescalas del GHQ y la puntuación global (de signo positivo), y con las subescalas de *burnout* de agotamiento emocional y cinismo (de signo positivo). En un posterior análisis seleccionaron cuatro escalas "criterio" (cinismo, insatisfacción con la supervisión, angustia/ansiedad y agotamiento emocional) proponiendo los siguientes puntos de corte: para la suma de puntuaciones de los 24 ítems del NAQ-RE inferior a 29 puntos, se descarta la existencia de *mobbing*; para puntuaciones entre 29 y 32 puntos, nivel bajo de *mobbing*; entre 33-36, nivel medio; entre 37-41, nivel alto; y para puntuaciones por encima de 42, nivel muy alto. Los autores concluyeron que la escala NAQ-RE presenta una elevada consistencia interna y correlación con diversas variables criterio que apuntan a una adecuada validez externa.

Además de la elección de uno u otro instrumento de medida, los investigadores han utilizado, básicamente, dos procedimientos para categorizar a un trabajador como víctima. En algunos casos han optado por observar si en alguno de los ítems de la escala elegida mostraba una frecuencia semanal o diaria, el denominado "criterio Leymann": una conducta hostil con una frecuencia semanal o diaria en los últimos seis meses (Björkqvist, *et al.*, 1994; Leymann, 1992; Niedl, 1995a; O'Moore, Lynch y Daeid., 2003; Piñuel, 2002; Quine, 2001). A este procedimiento se le ha denominado "método objetivo" puesto que no es necesario que el encuestado se autoclasifi-

que, lo que evita elicitarse una respuesta emocional negativa ante la evaluación, pues se pretende estimar la incidencia de *mobbing* sin infravalorarlo. Otros investigadores aportan inicialmente una definición de *mobbing* para que sea la propia persona la que se autoetiquete como víctima, y después se le administra el cuestionario elegido, lo que se denomina "método subjetivo" (Einarsen y Raknes, 1991; Einarsen y Skgostad, 1996; Hoel, Cooper, y Faragher, 2001; Rayner, 1997; Salin, 2001, 2003; Vartia, 1996, 2003). De este modo, se asegura que la información analizada con la escala (frecuencia, duración y procedencia) es suministrada por personas acosadas, evitando el sesgo de analizar datos de trabajadores no víctimas.

Para terminar este apartado, se muestra las ventajas y desventajas de utilizar el cuestionario como técnica de investigación. Entre las ventajas se encuentra el que es posible utilizar grandes muestras en un periodo de tiempo relativamente corto y asegurar el anonimato de los encuestados. Entre las desventajas, que la estructura es rígida, nada sensible a los detalles de los casos particulares, no proporciona información sobre cómo evoluciona el fenómeno y dificulta la posibilidad de abordar las causas del mismo.

3.2. La entrevista

Después de los cuestionarios, la entrevista es la técnica más utilizada en la investigación sobre el *mobbing*. Por ejemplo, Zapf (1999b) y Zapf y Groos (2001) la han utilizado habitualmente para describir el proceso de escalamiento que sigue el *mobbing* y las estrategias de afrontamiento que utiliza la víctima en sus distintas fases. En ambas investigaciones, partiendo del modelo de referencia EVLN (*exit-voice-loyalty-neglect*) de Withey y Cooper (1989), explicaron cómo las víctimas pasaban de utilizar estrategias constructivas y activas de resolución de conflictos, aumentando la mayor

lealtad hacia su organización (L) hacia su trabajo o la queja de la situación particular (V), hasta utilizar estrategias más pasivas y destructivas cuando el conflicto se escala, con descuidos y negligencia en su trabajo (N) o plantearse su salida de la organización (E).

Cowie, Naylor, Rivers y Pereira (2002) recomiendan la utilización de la entrevista de salida como un procedimiento sistemático para obtener información relevante sobre el *mobbing*, aunque advierten de los peligros de "revanchismo" por parte de quienes abandonan la organización y pueden distorsionar la información.

En resumen, la utilización de esta técnica nos permite indagar en profundidad acerca de la naturaleza de cada situación particular, investigar las causas, experiencias y formas particulares de *mobbing*. El mayor inconveniente es el coste de tiempo y recursos, para obtener resultados de pequeñas muestras que después es muy difícil extrapolarlos a la población general.

3.3. Los grupos focales

Consisten en reunir a un grupo de individuos, entre 8 y 12, para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación. Suelen realizarse en sesiones de una a dos horas y con un guión semi-estructurado. Para Liefoghe y Mackenzie Davie (2001, 2003) es una técnica para analizar en qué modo los trabajadores de las organizaciones estudiadas utilizan la expresión de *mobbing*, reseñando que con este método se oye la voz de los "no escuchados", los tradicionalmente marginados en la investigación, y se amplía el significado del *mob-*

bing a lo que los trabajadores consideran que es, independientemente de la visión de los investigadores.

Los puntos clave para el éxito de los grupos focales son la elección de los participantes, el asegurar su anonimato y el papel de los moderadores. Esta técnica suele resultar muy útil para conocer la naturaleza del *mobbing* y las variables organizativas implicadas, y consume menos tiempo que las entrevistas personales. Como desventajas se encuentra la influencia que determinados individuos pueden tener sobre el grupo y la dificultad que supone el garantizar el anonimato de los participantes.

3.4. La técnica de los incidentes críticos

Esta técnica, ideada por Flanagan (1954) para estudiar los factores críticos y relevantes de determinados fenómenos sociales, es utilizada por Liefvooghe y Olafsson (1999) para analizar el *mobbing* como un problema social y cultural, más allá de la percepción del acosador y de la víctima, como la experiencia de un grupo o una cultura. Concluyeron, en una investigación con estudiantes y personal de universidad, que el *mobbing* más que un concepto unívoco, es algo que puede tener distintos significados. Por ejemplo, incluían dentro de estos significados determinadas prácticas organizativas relacionadas con el control, la participación y la evaluación que no procedía de la interacción entre un acosador y una víctima.

Una ventaja del uso de esta técnica es poder investigar el *mobbing* en los distintos niveles de la organización. Como desventajas destacan el tiempo de aplicación y la dificultad que suponen categorizar sistemáticamente los incidentes críticos (Cowie *et al.*, 2002).

3.5. El auto-informe a través del registro diario

A los trabajadores que se autoetiquetan como acosados, se les pide que realicen un análisis diario de los episodios que le van sucediendo, y que acumulen pruebas documentales relevantes (cartas, mensajes, grabaciones, etc.). Esto último es muy aconsejado desde el punto de vista jurídico como prueba, además de ser de utilidad para recoger datos de las interacciones diarias entre la víctima y sus acosadores. McGhee y Miell (1998) pedían a los sujetos que apuntaran los tres incidentes diarios más relevantes. Keashly y Rogers (2001), utilizando una lista de actos negativos, requirieron a los empleados de la muestra que durante una semana anotasen la ocurrencia de cada uno de esos comportamientos, de quiénes procedían y el género y el estatus del presunto acosador. Esta información les permitió explorar la interacción entre la víctima y el acosador y las causas que estaban llevando a esta situación.

Mediante esta técnica, se evita la distorsión de la información por los procesos de memoria selectiva, permite indagar las interacciones entre las partes y recoge con gran precisión la duración y la frecuencia de las conductas hostiles sufridas por una persona. Como desventaja puede estar la dificultad para comprobar los incidentes *a posteriori* que han sido relatados en el registro diario (Cowie *et al.*, 2002).

3.6. El estudio de casos

Esta técnica usual en las ciencias sociales y de la salud, se basa en el estudio en profundidad de una situación particular (persona, grupo, organización). El investigador analiza todos los aspectos de

un caso, utilizando un amplio número de fuentes (entrevistas, documentación escrita, grabaciones, observaciones, escalas, etc.). La combinación de distintas fuentes de información relacionadas con un solo caso, la "triangulación", tiene como objetivo entender a la unidad de estudio, y si es posible, aplicarlo a otras situaciones similares (Bromley, 1986).

Ejemplos de la utilización de esta técnica son los trabajos de Leymann (1996), que con el caso de "Eva", comenta el contenido y desarrollo del *mobbing*. Groeblichhoff y Becker (1996) analizaron dos casos desde el punto de vista del diagnóstico clínico, para evaluar las repercusiones psicológicas y psicosomáticas de los pacientes. García-Izquierdo y Sáez (2001) ilustraron el fenómeno del *mobbing* con el caso de "la soledad de Patricia". Montalbán *et al.*, (2003) mostraron cómo la estructura y la cultura organizativa salen indemnes detrás del retrato de un acosador perverso que enmascara las verdaderas causas del *mobbing*, "el caso Amanda". Matthiesen, Aasen, Holst, Wie y Einarsen (2003) informaron del caso XY, un caso atípico, según ellos, porque "acaba bien".

En resumen, con esta técnica, el investigador tiene una información más completa del acosador, de la víctima, de la naturaleza de la interacción y del desarrollo y evolución del *mobbing*. Además, es fácilmente combinable con otras técnicas aquí reseñadas. Como desventajas de esta técnica encontramos el tiempo que consume cada caso y la dificultad en la generalización de los resultados.

4.- Las consecuencias y los efectos del *mobbing*

El *mobbing* se ha considerado como una "epidemia silenciosa" (Zapf, 1999b; Wilson, 1991), que provoca insatisfacción laboral, malestar psicológico, problemas psicosomáticos y físicos. Brodsky (1976) afirmaba que las consecuencias para los trabajadores, las organizaciones y la sociedad serían devastadoras.

En este trabajo, y siguiendo a Sáez y García-Izquierdo (2001), se clasificarán en: efectos sobre la organización, la persona y la sociedad.

4.1. Los efectos sobre la organización

Hoel, Einarsen y Cooper (2003) agrupan en cuatro apartados los efectos principales del *mobbing* para la organización: absentismo, rotación del personal, productividad y pérdidas económicas.

4.1.1. El absentismo laboral

Dawn, Cowie y Ananiadou (2003) estimaron que de las personas acosadas, un 25% acabarían por abandonar la organización (jubilación forzosa, despido, baja voluntaria o enfermedad). Sin embargo, antes de que se produjera esto, se sucederían períodos de ausencia reiterada del trabajo (Einarsen, 1999; Leymann, 1993b, 1996; Zapf y Gross, 2001), lo que nos lleva a pensar en una estrecha relación entre absentismo y *mobbing*. Matthiesen, Raknes y Rökkum (1989)

mostraron una asociación positiva entre estas dos variables en profesores, y Toohey (1991) señaló que esa relación es especialmente significativa en las bajas por enfermedad de larga duración. Quine (2001) cifró en un 8% las bajas por enfermedad con hospitalización debidas al *mobbing*, mientras que Kivimaki, Eloviano y Vathera (2000) y Vartia (2001), en sendos estudios realizados en Finlandia, encontraron respectivamente un 26% y un 17% de absentismo asociado al *mobbing*.

No obstante, varias investigaciones, que han explorado esta relación, encuentran una asociación bastante débil (Einarsen y Raknes, 1991; Hoel y Cooper, 2000; UNISON, 1997). Por ejemplo, un trabajo de Einarsen y Raknes (1991) mostró que el *mobbing* sólo explicaba el 1% de la varianza total del absentismo por enfermedad, y Hoel y Cooper (2000) señalaron que los empleados que sufrían acoso se ausentaban del trabajo siete días más por año que aquellos que no lo sufrían. Esta relación, relativamente débil, podría explicarse por la presión que, en muchos casos, ejerce la organización sobre los asalariados para asistir al trabajo, aun estando enfermo, y por la incompreensión que existe de las afecciones de tipo psicológico. En palabras de Hoel *et al.* (2003):

"El incremento de los problemas de salud asociados con la percepción del mobbing puede también desmotivar a los trabajadores y reducir su satisfacción. Como la relación causal entre la satisfacción del trabajo y los problemas de salud es bidireccional y dinámica, los crecientes problemas de salud que son el resultado de mobbing pueden afectar a la satisfacción del trabajo y a la motivación para asistir, siendo el absentismo un posible resultado. Sin embargo, la presión para asistir, real o percibida, puede actuar como un motivador negativo, forzando a las víctimas a ir al trabajo (...)" (pp. 147-148).

La presión percibida para asistir al trabajo se incrementa cuando el individuo es consciente debido a su ausencia sus tareas las tendrán que suplir sus compañeros, incrementándole la carga de trabajo, cuando se reduce el salario, cuando existe un alto riesgo de perder el puesto o cuando las víctimas no quieren que se les acuse de estar fingiendo una enfermedad. Esta presión puede ser tan elevada que, en ocasiones, se convierte en una forma paradójica de *mobbing* (UNISON, 1997).

4.1.2. La rotación de personal

La mayor parte de los estudios, debido a su carácter correlacional y al empleo del autoinforme, más que analizar la rotación se ocupan de la intención de abandonar la organización (Hoel y Cooper, 2000; Keashly y Jagatic, 2000; Quine, 1999). Vartia (1993) halló que el 46% de los acosados tenían la intención de abandonar el trabajo, aunque ésta no se correspondía con el abandono efectivo. En un estudio posterior, cuantificó en un 17% las personas que habían dejado realmente el trabajo debido al acoso (Vartia, 2001).

La posible explicación de este hecho estaría en la utilización de la intención de abandonar o de buscar otro empleo como un mecanismo de afrontamiento positivo para reducir el problema, como una estrategia psicológica que permite al individuo buscar un nuevo puesto de trabajo, o al menos le alivia la idea de no tener que permanecer "toda la vida" en su organización (Keashly y Jagatic, 2000).

Sin embargo, en la mayoría de los casos, las condiciones del mercado laboral no permiten a las víctimas dejar su trabajo, por lo que su permanencia en la empresa sirve para que el conflicto se vaya escalando con el tiempo. La dificultad para encontrar otras alternativas de empleo agrava el riesgo para la salud y los efectos negativos para la organización, porque la consideración del despido o de la "baja voluntaria" más que en una solución se podría convertir en el "verdadero" problema (Peris, 2002).

4.1.3. Los efectos sobre la productividad y el rendimiento

Posiblemente debido a la dificultad de medir la productividad, los estudios en los que se analiza su relación con el *mobbing* son escasos. Einarsen *et al.* (1994), con una muestra de empleados adscritos a un sindicato noruego, hallaron que el 27% de los encuestados estaba de acuerdo en que el *mobbing* reducía su eficacia en el trabajo. Hoel y Cooper (2000) incluyeron una pregunta sobre cuál era su rendimiento actual en su puesto, independientemente de si eran víctimas o no de *mobbing*, y estimaron en un 7% el descenso de la productividad en el primer grupo. En EEUU, Johnson e Indvik (1994) cifraron entre los cinco y seis billones de dólares las pérdidas de productividad por acoso.

En numerosos trabajos las inferencias de estimación de productividad se han realizado de forma indirecta, asociando el *mobbing* a la insatisfacción laboral, la reducción del compromiso o la baja motivación que, sin duda, repercutirán en el rendimiento en el trabajo (ver en Hoel *et al.*, 2003).

4.1.4. Los costes del *mobbing*

Inicialmente, Leyman (1990) cifró entre 30.000 y 100.000 dólares por persona y año los costes del *mobbing* para una organización. Rayner (2000) estimó unos gastos empresariales de un millón de libras esterlinas sólo en términos de reemplazo del personal, y Sheehan, McCarthy, Barker y Henderson (2001) entre 600.000 y 3,6 millones de dólares anuales para una empresa media de 1.000 trabajadores.

La Comunidad Autónoma del País Vasco, Gutiérrez y Mugarra (2003) estimaron los gastos sociales del *mobbing* en el año 2002. Para esta valoración dividieron los costes en tres apartados: los derivados de las bajas laborales, de las consultas de salud mental y del consumo de fármacos y antidepresivos. Tomando en consideración el porcentaje de afectados por *mobbing* entre un mínimo del 5% (Paoli y Merllió, 2001) hasta un máximo del 16% (Piñuel, 2001) concluyeron que por bajas laborales el coste iría desde los 77,8 hasta los 248,9 millones de euros; por consultas de salud mental, desde los 128,79 hasta los 412,32 millones de euros; y, por consumo de antidepresivos, desde los 2,8 hasta los 9 millones de euros. Por tanto, el gasto total sería de unos 243,39 millones de euros anuales en la previsión más favorable y de unos 778,85 millones de euros en la menos favorable.

Hoel *et al.* (2003) recomiendan que, para investigaciones futuras sobre costes, se analicen los siguientes elementos: absentismo por enfermedad (costo para la empresa, horas extraordinarias de compañeros, etc.), rotación y gastos de sustitución (los que hacen referencia al reclutamiento, selección y formación), impacto en la productividad y rendimiento, compensaciones y litigios (abogados e indemnizaciones) y deterioro de la imagen social de la empresa.

4.2. Los efectos individuales del *mobbing*

4.2.1. Los efectos sobre la salud psicológica y física

Keashly y Harvey (2004), en una recopilación de trabajos de investigación, categorizaron los efectos del "abuso emocional" en directos e indirectos. Los efectos directos se refieren al humor negativo (miedo, resentimiento, ansiedad y depresión) y la distracción cognitiva (problemas de concentración). Los efectos indirectos aluden a: a) la reducción del bienestar psicológico (en forma de disminución de la autoestima y de la autoeficacia, abuso del alcohol, baja satisfacción con la vida, tendencias depresivas, o sobre-emocionalidad); b) los problemas de origen psicossomático; y c) las consecuencias sobre la organización.

Vartia (2003), mostró una asociación significativa entre el *mobbing* y los problemas de salud. Debido al diseño longitudinal del mismo, pudo relacionar el *mobbing* con la aparición de enfermedades cardiovasculares y con la depresión. La conclusión más importante a la que llegó fue, que los daños para la salud son el resultado del tiempo de exposición al *mobbing* pero que, a su vez, algunos de los daños causados, como la depresión, les hacían más vulnerables a los acontecimientos futuros en el trabajo.

En este punto, conviene señalar que la mayor parte de los trabajos en los que se relacionan estas variables se han realizado con víctimas de *mobbing*, que generalmente han sufrido un largo proceso de acoso. Por esta razón, cabría preguntarse si en las investigaciones llevadas a cabo con grupos de trabajadores en general, y en donde, posiblemente, los procesos de victimización fueran menos acusados, tam-

bién aparecerían asociaciones significativas con la salud y el bienestar.

Einarsen y Raknes (1997), en una muestra de empleados pertenecientes a empresas navales, encontraron que la exposición al *mobbing* explicaba el 23% de la varianza de la salud psicológica y del bienestar. Anteriormente, Einarsen y Skogstad (1996) asociaron esta experiencia con problemas psicológicos, psicosomáticos y musculoesqueléticos. Kaukianem, Salmivalli, Björkqvist, Österman, Lahtinen, Kostamo y Lagerspetz (2001) concluyeron que las personas clasificadas como "víctimas", comparadas con "no víctimas", diferían de forma significativa en síntomas físicos, problemas afectivos, cognitivos y sociales. También se han hallado asociaciones con el *burnout* (Einarsen, Matthisen y Skogstad 1998), donde las auxiliares de enfermería acosadas puntuaban más alto en la escala de *burnout* que las no acosadas.

Vartia (2001), por medio de un análisis de regresión, concluyó que ser víctima de *mobbing* era un predictor significativo de los síntomas de estrés incluidos en su estudio, aunque sólo explicaba el 5% de la varianza total. Einarsen *et al.* (1996) observaron que el acoso explicaba el 13% de la varianza referente a molestias psicológicas, el 6% a los problemas musculoesqueléticos, y el 8% a los problemas psicosomáticos.

Entre las consecuencias también aparecen relaciones significativas con la toma de medicación, como somníferos o sedantes (Vartia, 2001, 2003; Zapf *et al.*, 1996).

En definitiva, no parece haber duda de que, tanto en los estudios realizados exclusivamente con víctimas como en los realizados

con muestras globales, la asociación entre el *mobbing* y los problemas de salud es significativa.

Por otra parte, algunos autores han relacionado el tipo de actos negativos que se utilizan en el acoso y las consecuencias de los mismos. Así, parece ser que cuando practican conductas negativas dirigidas a la vida privada o al desempeño profesional, el impacto es mayor en la pérdida de salud de las víctimas (Einarsen y Raknes, 1997; Vartia, 2003; Zapf *et al.*, 1996), mientras que emplear el aislamiento social, ignorar a alguien, no permitir expresar sus ideas y opiniones, o darle a alguien tareas sin sentido, se asocia principalmente con la pérdida de autoconfianza (Vartia, 2003).

4.2.2.- Los efectos del *mobbing* sobre la sociedad

Parece obvio, que los diagnósticos por ansiedad generalizada, el síndrome de estrés postraumático, o cualquier otro, llevan consigo un aumento del absentismo, y si finalmente se consigue expulsar a la persona de su puesto, los costes de protección sobre este trabajador recaerán en la sociedad. Si además, esta persona quedase excluida definitivamente del mercado de trabajo (por ejemplo por incapacidad laboral permanente) el coste que asume la sociedad es aún mayor. En Suecia, se estimó que el 25% de los trabajadores con edades superiores a los 55 años que habían sido jubilados anticipadamente, entre el 20% y el 40%, habían desarrollado enfermedades debidas a experiencias de *mobbing*. Por este motivo, muchos países europeos, como Francia, Alemania, Italia, Suecia, los Países Bajos o Noruega han elaborado un marco legal para tratar la agresión psicológica (Di Martino *et al.*, 2003) y considerar como punibles ciertas prácticas de acoso en su ordenamiento jurídico.

A modo de resumen, el fenómeno del *mobbing*, además de ocasionar problemas de salud a los trabajadores, aumenta el absentismo y reduce el rendimiento, lo que se traduce en un alto coste para las organizaciones. Por ello, esta investigación pretende mostrar la importancia del *mobbing* como factor de riesgo psicosocial y adaptar un instrumento para su evaluación, con el fin de reducir y evitar el riesgo de padecer enfermedades por parte de los trabajadores, así como las consiguientes repercusiones en las organizaciones. Todo ello, encuadrado en la evaluación de los riesgos de naturaleza psicosocial.

III. Instrumentos de Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

Durante los últimos años se han realizado numerosas investigaciones en el ámbito de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (Peiró y Munduate, 1994, 1997, 1998 y 1999). Uno de los espacios que mayores avances ha experimentado ha sido el de la construcción y adaptación de instrumentos para evaluar constructos relevantes en el campo de los factores psicosociales de la prevención de riesgos laborales (Peiró, 1999).

En este capítulo se van a clasificar, en primer lugar, aquellos instrumentos que evalúan el estrés laboral y que tienen amplia tradición en esta materia y en segundo lugar, los que se centran específicamente en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

En la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo el autoinforme es la técnica más extendida para la obtención de información de estas situaciones. La revisión de los instrumentos de evaluación de los riesgos de naturaleza psicosocial nos proporcionará un mapa de ellos.

1. Instrumentos centrados en la evaluación del estrés laboral

El estrés es la característica más notoria y casi siempre asociada con los factores psicosociales, aunque no es la única (North, Syme, Feeney, Shipley y Marmot, 1996).

Siguiendo a Hurrell, Nelson y Simmons (1998), en su revisión sobre la medición de fuentes y respuestas ante el estrés, los clasificaron según dos criterios: a) el tipo de medida utilizada (medida de autoinforme – comprensivas vs. específicas -, de observación y fisiológica) y b) el tipo de constructo objeto de evaluación (fuentes de riesgo o estresores, va-

riables moduladoras y/o mediadoras y respuestas ante el estrés) (Peiró, 1999).

1.1. Instrumentos de carácter comprensivo que evalúan las fuentes de riesgo, diversas variables mediadoras y las respuestas de las personas o los grupos al estrés.

1.1.1. Cuestionario *Job Content-Demand (JD-C)* de Karasek (1979), ampliado posteriormente por Johnson y Hall (1998) con la variable apoyo y adaptado en España por Moncada, Artacoiz, Sánchez y Cortés (1997).

El modelo de Demanda/Control ha sido el más utilizado en la investigación sobre el estrés desde que fue propuesto por Karasek en 1979. Este modelo se basa, fundamentalmente en dos aspectos del trabajo: las demandas psicológicas laborales y el control que el trabajador tiene para desarrollar estas demandas.

El cuestionario desarrolla cinco escalas principales: Margen de Decisión/Control, Demandas Psicológicas, Apoyo Social, Demandas Físicas e Inseguridad Laboral.

El nivel de consistencia interna de las cinco escalas oscila entre .64 (escala Demandas del Trabajo) y .81 (Apoyo Social).

Respecto a la validez de contenido se ha mostrado la necesidad de adaptar escalas más específicas y que incluyan riesgos psicosociales asociados a los cambios tecnológicos y económicos que puedan estar dán-

dose en algunos países o sectores particulares. En lo referente a la validez predictiva algunos estudios indican una relación con medidas de salud, por ejemplo, problemas cardiovasculares (Escribà, Más y Flores, 2001; Peiró, 1999).

1.1.2. El *Organizational Stress Indicator (OSI)* de Cooper, Sloan y Williams (1988). Evalúa estresores laborales (estresores intrínsecos al trabajo, rol directivo, relaciones con otras personas, desarrollo de la carrera y logros, clima y estructura organizacional y relación trabajo/hogar); variables moduladoras (conductas tipo A y locus de control) y respuestas ante el estrés (estrategias de afrontamiento, estado de salud y satisfacción laboral).

1.1.3. El *Job Stress Survey* de Spielberger (1994). Mide la severidad y frecuencia de ocurrencia de diversas condiciones laborales que pueden afectar de forma adversa al bienestar psicológico de los trabajadores.

Un estudio con 2.389 sujetos de tres grupos ocupacionales (empleados de universidad, empresa privada y empleados militares) mostró unos índices de fiabilidad que oscilaban entre .74 para la escala de frecuencia de acontecimientos estresantes en mujeres militares hasta .91 para la escala de magnitud en empleados de universidad (Spielberger y Recheiser, 1994).

Respecto a la validez de contenido es considerada como aceptable, aunque se le critica que los ítems referidos a las escalas específicas en los sectores donde se realizó, el estudio pueden ser generalizables a

otros sectores. La validez de constructo y la concurrente se consideran aceptables (HSE, 2001).

1.1.4. El *Work Environment Scale (WES)* de Moos (1981, 1994). Adaptado por Seisdedos (1986), evalúa el clima laboral y mide diez dimensiones (por ejemplo, presión laboral, control, orientación hacia la tarea, apoyo del supervisor, cohesión entre los compañeros, etc).

1.1.5. El *Job Diagnostic Survey* de Hackman y Oldman (1975b, 1980). Fue desarrollado por estos autores para explorar su modelo de las Características del Puesto (para una revisión más detallada ver en González, 1995); de acuerdo con los postulados de este modelo, en los puestos de trabajo existen un conjunto de características que influyen sobre los resultados del mismo, a través de los cambios que generan una serie de estados psicológicos. El objetivo principal es ayudar a determinar cómo deben ser diseñados los diferentes tipos de trabajo. Inicialmente, estaba compuesto por siete escalas principales que medían: variedad, identidad, significación, retroalimentación de la propia tarea, autonomía, feedback y resultados. Posteriormente, se centró en las cinco primeras escalas (variedad, identidad, significación, feedback y autonomía), más dos escalas: retroalimentación con los agentes sociales asociados al puesto y el contacto social.

En los distintos estudios que se han realizado aplicando este cuestionario se ha encontrado las siguientes fiabilidades medias: variedad .73, autonomía .75, identidad .71, significación .64 y feedback .72. Los resultados sobre validez manifestaron una alta correlación con la satisfacción laboral y con otras medidas utilizadas de riesgos psicosociales, sin em-

bargo, respecto a la validez discriminativa mostró que las subescalas estaban intercorrelacionadas y éstas se asociaban con variables teóricamente no relacionadas, como la satisfacción social (HES, 2001).

En España, una versión de este instrumento ha sido validada por González (1995, 1997) con una fiabilidad desde .71 en la variable significado de la tarea hasta .78 en variedad de la actividad laboral; y una estructura factorial que confirma las cinco principales subescalas del cuestionario original.

1.1.6. El método de evaluación ASH (Auditoría del Sistema Humano) desarrollado por Quijano y Navarro (1999) y Quijano (2005). Mide los sistemas de gestión de recursos humanos, los resultados/procesos en las personas o la calidad de los recursos humanos en los diferentes niveles de la organización, procesos psicosociales, efectividad organizativa y contribución de dichos recursos humanos a dicha efectividad.

1.2. Instrumentos de evaluación de las fuentes de estrés

1.2.1. Medidas multifactoriales de conflicto y ambigüedad de rol

En la revisión bibliográfica realizada se han encontrado diversas adaptaciones del cuestionario de Rizzo, House y Lirtman (1970) realizadas por Bravo, Salanova, Ripoll, Hernández y Zornoza (1994); y Martínez, Cifré y Salanova (1999). Otros autores como González-Romá y Peiró (1994); Merino y Forteza (1993); Osca, Alcázar y Otero (1995); Peiró (1993); Peiró, González-Romá, Martí y Gastaldi (1992) han estudiado las

relaciones de estos constructos con la satisfacción laboral y el bienestar psicológico. Rubio, Martín y Díaz (1995) analizaron las diferencias entre carga mental y estrés, donde se puso de manifiesto la relación estadísticamente significativa y en sentido positivo.

1.2.2. El liderazgo centrado en la tarea y en las personas (Peiró, Prieto y Zornoza, 1993), las competencias y habilidades directivas (Gil y García, 1993) y la dirección participativa (Quintanilla y Bonavía, 1993), representan un factor psicosocial en prevención de riesgos laborales que ha sido ampliamente estudiado.

1.2.3. La motivación de los trabajadores (Muñoz, Munduate, Fuertes y Luque, 1993), la implicación, el compromiso y la aspiración laboral (González y Antón, 1995; Hernández y Ferreres 1994) Marco y Espejo, 1994), junto con las estrategias de afrontamiento (Merín, Cano y Miguel-Tobal, 1995 y Rodríguez-Marín, Terol, López-Roig y Pastor, 1992), han recibido también especial atención.

Mediante los instrumentos enumerados se constata la importancia de los factores psicosociales en el ámbito del trabajo y su valor cada vez más significativo para la salud y el bienestar de los empleados. Dado que la seguridad se basa en tres pilares importantes: factores técnicos, humanos y organizacionales, es importante el diseño de herramientas para la medición de éstos (Meliá, 2006; Montmayeul *et al.*, 1994). Igualmente, la utilización de una *"metodología integral con fundamento científico, tanto en psicología como en psicometría, fiable, validado y estandarizado, que permite a las empresas una evaluación de los riesgos psicológicos, comportamentales, sociales y organizacionales que afectan a*

la salud, seguridad de los empleados y las organizaciones” (Meliá, 2006; p. 3).

Cox y Giffiths (1996), HSE (2001) y Kasl (1991) recomiendan disponer de una metodología de evaluación adecuada que se sustente en las siguientes consideraciones:

- Un planteamiento apropiado para la evaluación, bajo la forma de un diseño cuasi-experimental, de carácter longitudinal, que garantice la validez interna y externa del instrumento.
- Una conceptualización y operacionalización ajustada a la exposición de los factores de riesgo psicosocial.
- Un análisis de datos conveniente que permita descartar explicaciones inadecuadas y contrastarlo con un modelo teórico correcto. En una evaluación de riesgos psicosociales es importante el conocer qué factores están afectando a la salud, la satisfacción y la organización del trabajo.
- Una formulación teórica exacta de los procesos de exposición al riesgo, efectos sobre la salud, la satisfacción y la organización. Las puntuaciones de una evaluación de riesgos psicosociales podrán interpretarse en la medida en que se disponga de las investigaciones sobre validez oportunas que expliquen cómo cada indicador está relacionado con qué efectos.

El HSE (2001) sugiere, además, que para la medida de los riesgos psicosociales mediante el autoinforme, debe tenerse en cuenta tanto la

formulación de la pregunta como las posibilidades de respuesta, así los ítems pueden ser propuestos de manera general (...*"en este trabajo hay una gran relación entre compañeros..."*) o específica (...*"¿cómo consideras las relaciones con tus compañeros?..."*); y las respuestas, de manera que midan frecuencia (...*"diariamente, mensualmente o de vez en cuando..."*) o magnitud (...*con mucha intensidad, con la intensidad habitual, con poca intensidad..."*).

La situación española respecto a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial está todavía en un estado incipiente (Schaufeli y Salanova, 2002). Peiró (1999) señaló múltiples razones para explicar esta situación, que se pueden resumir en la dificultad y la falta de metodologías adecuadas. Existen iniciativas por parte de diversas entidades y autores que han elaborado instrumentos de medida en forma de autoinforme, con el fin de evaluar los riesgos psicosociales existentes en las organizaciones. Por ejemplo, el equipo de investigación *Work and New Technologies* (WONT) de la Universitat Jaume I está desarrollando instrumentos útiles para tal fin, basados en estudios en el sector metal/mecánica (Agut, Cifre, Orengo y Grau, 1995; Salanova, *et al.*, 2001), en el sector cerámico (Carrero, Salanova y Peiró, 2000; Martínez, *et al.*, 1999) y en el sector turístico (Grau, Agut, Bürriel y Salanova, 2001). Desde la Unidad de Investigación de Psicometría de la Universidad de Valencia, dirigida por el Dr. Meliá, se ha desarrollado la Bateria de Factores Psicosociales de Salud Laboral 2003, que permite el diagnóstico de variables relacionadas con el estrés en el trabajo, satisfacción laboral, disfunciones relativas a la calidad, productividad y supervisión e indicadores de disfunciones psicosociales. En el Laboratorio de Psicología del Trabajo y Estudios de Seguridad, de la Universidad Complutense de Madrid, se ha confeccionado el Cuestionario Multidimensional DECORE (Luceño, Martín, Miguel-Tobal y Jaen, 2005), que evalúa riesgos psicosociales del entorno laboral, como demandas cognitivas, control, recompensas, apoyo organizacional y percepción del riesgo psicosocial. Por parte de la

Asociación Española de Ergonomía, se elaborado el Cuestionario el *Mini Psychosocial Factors* (MPF) que evalúa con solo 15 ítems el ritmo de trabajo, el riesgo de *mobbing*, las relaciones humanas, el reconocimiento del trabajo, la autonomía, la carga mental y la implicación emocional (Ruiz e Idoate, 2005). Además de otros instrumentos, que se analizarán de forma detallada por ser los de más utilizados en nuestro país.

2.- Instrumentos centrados en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial

A continuación exponemos los siguientes cuestionarios para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial: el FPSICO (Aplicación Informática para la Prevención) del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral (Martín y Pérez, 1997), el Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral (Lahera y Góngora, 2002), el Cuestionario Psicosocial de Copenhague, -ISTAS 21 - (Moncada, Llorens y Kristensen, 2002), Batería de Evaluación de Factores Psicosociales en la pequeña y mediana empresa, CYCLOPS-UB (Pérez, Guàrdia, Però, Barrios, Gallego y Romero, 2006) y la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral de la Universidad de Valencia, BFPSL (Meliá, 2004).

Aunque nuestra normativa en materia de prevención de riesgos laborales en su apartado referente a la utilización de métodos de evaluación de riesgos psicosociales, no propone un instrumento determinado que deba emplearse para dicha evaluación, prevé en el artículo del Reglamento de los Servicios de Prevención (R.D. 39/97, de 17 de enero) que ante la no existencia de un procedimiento específico, pueden utili-

zarse métodos o criterios recogidos en las norma UE, Guías del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral, normas internacionales o guías de otras entidades de reconocido prestigio.

2.1. Cuestionario de evaluación de factores psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral (2002)

El objetivo de este cuestionario es obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo psicosocial. Después de la evaluación inicial de la situación habitual de la empresa en relación al riesgo psicosocial; se profundiza en la identificación de situaciones de riesgo, tales como la participación, la implicación, la responsabilidad, la formación, la información, la comunicación, la gestión del tiempo y la cohesión del grupo.

El cuestionario está compuesto por 30 preguntas con la que se obtiene información acerca de 4 áreas, cada una de las cuales es evaluada en una escala de puntuación de rango entre 0 y 5. Además, se le ofrece al trabajador la posibilidad de incluir algún tema que considere importante y que no se haya mencionado anteriormente.

Las cuestiones planteadas son de respuestas cerradas previamente codificadas y un apartado en cada una de ellas de observaciones para ser completado por el trabajador.

Además se incluyen dos preguntas más, dentro del área de cohesión de grupo, sobre acoso psicológico en el trabajo.

2.1.1. Descripción de las áreas evaluadas

Se analizan las siguientes áreas: (1) la participación, implicación y responsabilidad, especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta, siempre, los principios preventivos; asimismo evalúa el grado de autonomía del sujeto para tomar sus decisiones, el trabajo en equipo, la iniciativa, el control y el enriquecimiento de las tareas, la rotación, la supervisión y el enriquecimiento de las tareas; (2) la formación, la información y la comunicación que se refieren al grado de interés personal que la organización demuestra por sus empleados, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. (3) La gestión del tiempo que establece el nivel de autonomía concedida al empleado para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales, incluye subfactores como el ritmo de trabajo, el apremio de tiempo, la carga mental, la autonomía temporal y la fatiga. (4) La cohesión de grupo definida como el patrón de estructura del grupo y de las relaciones que emergen entre sus miembros. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad. La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.

Por último realiza una aproximación a la evaluación del hostigamiento psicosocial o *mobbing* referido a aquellas situaciones en las que una persona o grupo ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en su lugar de trabajo. El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir, consumir

emocionalmente e intelectualmente a la víctima. En el supuesto de obtener un punto en alguna de las preguntas que miden el hostigamiento psicológico, los autores recomiendan, profundizar con un cuestionario específico sobre el *mobbing*.

2.1.2. Perfil valorativo

Con las respuestas dadas por los participantes se extrae un perfil individual *muy inadecuado* cuando se sitúan en un percentil por encima del 60%, lo que indica que existe riesgo elevado y que debe ser tratado de manera muy urgente, incluso, se recomienda realizar una evaluación exhaustiva de ese factor; cuando las puntuaciones están entre el percentil 40 y 60, se clasifica como *inadecuado* y se estima que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial y deben adoptarse medidas correctoras para mejorar la situación. La catalogación de *adecuado* identifica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial y se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación, este estado se identifica las puntuaciones obtenidas entre los percentiles 20 y 40. Y por último se considera una situación *muy adecuada* si existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial (percentiles inferiores a 20); se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esa condición, incluso puede servir de punto fuerte de la organización para acometer otros cambios en factores psicosociales menos favorables.

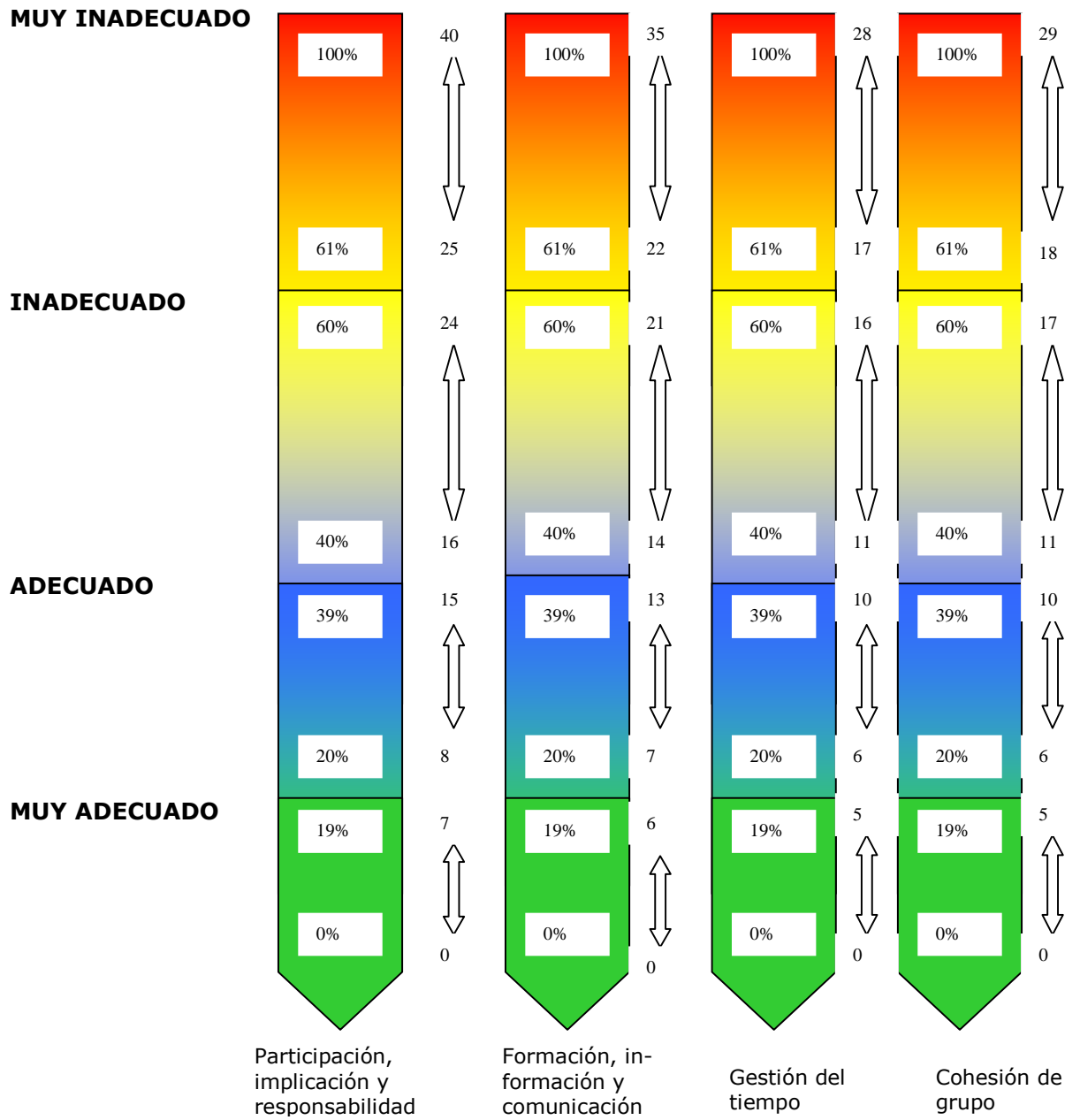


Gráfico 11. Perfil valorativo del cuestionario de evaluación de factores psicosociales del instituto navarro de salud laboral

2.2. Cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ) (2000)

El CoPsoQ fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca. La adaptación para España ha sido realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS).

El ISTAS 21 (CoPsoQ) es un instrumento de evaluación orientado a la prevención, cuyo objetivo es proporcionar valores tomando una muestra de referencia, y plantear soluciones que puedan aplicarse en las organizaciones.

El método ISTAS 21 es un cuestionario de aplicación individual, que evalúa al trabajador frente a la exposición de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial mediante las respuestas, de manera anónima, de todo el colectivo empleado en la unidad objeto de evaluación.

2.2.1. Principales características del cuestionario

a) Identifica aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud. Está basado en evidencias científicas con una base clara y explícita.

b) Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral occidental. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales que cubren el mayor es-

pectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del trabajo. La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad pueden ser distinta, pero en todos los casos se usan las mismas definiciones e instrumento de medida, lo que posibilita las comparaciones entre ocupaciones y sectores.

c) Es un instrumento validado y adaptado en varios países (Dinamarca, España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia).

d) En España la consistencia interna de la escala, medida con el α de Cronbach (.66 a .92) y los índices de Kappa (.69 a .77), parecen adecuados.

e) Cuenta con tres versiones, que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo; una para centros de 25 ó más trabajadores, otra para centros de menos de 25 trabajadores, y, la última, para fines de investigación.

2.2.2. La estructura del cuestionario

El cuestionario de evaluación consta de cuatro secciones.

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

d) Dimensiones psicosociales

2.2.3. La versión española: descripción de dimensiones y escalas que incluye

Los factores psicosociales que mide este instrumento se agrupan en las siguientes dimensiones (ver gráfico 7).

GRUPO DIMENSIONES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas Exigencias cognitivas Exigencias emocionales Exigencias de esconder emociones Exigencias sensoriales
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo Posibilidades de desarrollo Control sobre el tiempo de trabajo Sentido del trabajo Integración en la empresa
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Refuerzo Apoyo social Posibilidades de relación social Sentimiento de grupo
Compensaciones	Inseguridad Estima
Doble Presencia	

Tabla 7. Grupos De Dimensiones Y Dimensiones Psicosociales

2.2.3.1. Exigencias psicológicas del trabajo, que tienen un componente cuantitativo y otro cualitativo y que son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda-control de Karasek (1979). En esta dimensión se incluyen los siguientes factores:

Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o el volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan con un ritmo de trabajo rápido, imposible de llevarlo al día, que también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas; puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas. Las altas exigencias cuantitativas pueden constituir un riesgo para la salud tanto más importante como menores sean las posibilidades de influencia, las oportunidades para el desarrollo de las habilidades y el apoyo por parte de los compañeros y superiores jerárquicos. En casos de poca exigencia, se habla de subestimulación de las capacidades personales, lo que representa una situación de riesgo para la salud. La medida de estas relaciones resulta en la práctica compleja, sobre todo por la variabilidad de las exposiciones. Personas que realizan tareas similares pueden estar expuestas a niveles de exigencias cuantitativas muy distintas (Navarro, Moncada, Llorens y Kristensen, 2005).

Las exigencias cognitivas en el trabajo versan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar varias tareas a la vez. Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni "nocivas" ni especialmente "beneficiosas" desde el punto de vista de la salud. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario,

una carga que se añade a las cuantitativas y por ello deben ser consideradas de manera específica al analizar el ambiente psicosocial. Así, este tipo de exigencias representan "la otra cara" de los trabajos donde deben manejarse conocimientos: ¿son éstos el fruto de las oportunidades que ofrece el empleo o simplemente constituyen un requerimiento de éste? Este es el caso observado con la introducción de nuevas tareas, tecnologías o formas de trabajo, cuando los sujetos no reciben la formación y el entrenamiento suficientes para enfrentarse a las nuevas exigencias, lo que les supone la necesidad de un esfuerzo cognitivo excesivo.

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan a los sentimientos, sobretodo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes debiéramos mostrar comprensión y compasión. Es un equilibrio complicado ya que la persona tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos. Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los trabajadores deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas.

La exigencia de esconder emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que la actividad profesional demanda. Estas exigencias pueden tener tres orígenes distintos: trabajar con "clientes" (usuarios con los que establecer una relación regular y duradera), con compradores o usuarios (usuarios puntuales con los que no establecen una relación regular y duradera) y con los propios compañeros y superiores (encargados de tiendas, jefes y directores).

Exigencias psicológicas sensoriales. Hacen referencia a las exigencias laborales respecto a nuestros sentidos, que en realidad representan una parte importante de las demandas que se nos imponen cuando estamos trabajando. La decisión de incluirla en este cuestionario, fue tomada por los autores debido a su relación con variables ergonómicas y con la "carga mental".

2.2.3.2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades, que constituyen aspectos positivos del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión de control del modelo demanda-control (Karasek, 1979). Y, se incluyen los siguientes factores:

La influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad, etc.). Esta dimensión es de las más estudiadas dentro del estudio de las variables psicosociales. El concepto de influencia se utiliza en este cuestionario en el sentido del modelo de demanda-control (Karasek, 1979), donde se emplean las expresiones de *decision latitude* o *control* que con frecuencia se traduce como "influencia en el trabajo". La escala *decision latitude* se divide en dos subescalas, *decision authority* y *skill discretion*.

Posibilidades de desarrollo en el trabajo, se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de una actividad laboral debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes para realizar las tareas asignadas, aplicar las habilidades y los conocimientos, y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo, o por el contrario, puede ser

rutinario, repetitivo y monótono, y no representar ningún tipo de aprendizaje y conocimiento.

Control sobre los tiempos de trabajo. Esta dimensión complementa la de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador. En las tareas ejercemos un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso. El control sobre los tiempos representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar.

Sentido del trabajo. El hecho de dar sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales. Las personas pueden afrontar de una forma más positiva para su salud las dificultades durante la jornada laboral si el trabajo lo experimentan con sentido. Así, el significado de su actividad laboral puede verse como un factor de protección, una forma de adhesión a la profesión, pero no necesariamente a la organización. Este significado consiste en visualizar la contribución de nuestras tareas concretas a la función del trabajo y de la relación que ésta pueda tener con nuestros valores.

Integración en la empresa. Esta dimensión está estrechamente relacionada con la anterior. En este apartado se concentra la valoración de la implicación de cada persona en la organización y no en el contenido de su trabajo. Es frecuente que los sujetos piensen en dos categorías: "ellos" y "nosotros". La persona no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud, pues puede implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre los trabajadores.

2.2.3.3. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo demanda-control expandido por Jhonson y Hall (1998), y lo conforman los siguientes factores:

Previsibilidad, esta dimensión se refiere al hecho de que las personas necesitamos disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarnos a los cambios que pueden afectar a nuestro desarrollo laboral.

Claridad de rol, alude a la definición del puesto de trabajo. La deficiencia de la definición de rol puede deberse a la indefinición del puesto o a las tareas que debe realizar.

Conflicto de rol, se basan en las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las demandas de lo que tenemos que hacer entran en contradicción con las normas y los valores personales.

Calidad del liderazgo. El papel de la dirección y la importancia de la calidad de la dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores, son factores que se engloban dentro de esta dimensión, que está relacionada con las de apoyo social y refuerzo.

Refuerzo, término más utilizado en su versión inglesa, *feedback*, se considera como apoyo instrumental, y lo definen dentro de los términos de recibir mensajes de retorno por parte de los compañeros y superiores sobre del desarrollo del trabajo.

Apoyo social en el trabajo. En este cuestionario se divide en dos dimensiones: apoyo social y relaciones sociales. Las relaciones sociales forman parte estructural y el apoyo social representa el aspecto funcional. Este último trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros de trabajo como a los superiores (aspecto funcional). Las relaciones sociales versan sobre aspectos estructurales y emocionales de las redes sociales.

Sentimiento de grupo. En la dimensión anterior se trataba de la existencia o no de relaciones con los compañeros, en ésta se examina la calidad de dichas relaciones, lo que representa el componente emocional del apoyo social. Puesto que la mayor parte de las personas adultas pasan una gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo, es de gran importancia el estado de ánimo y el clima de dicho lugar.

2.2.3.4. Compensaciones. Conceptualmente compatible, aunque de manera parcial, con la dimensión de control de estatus (estabilidad del empleo, perspectivas de promoción, cambios no deseados) del modelo esfuerzo-compensaciones de Siegrist (1996), y estima (reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo).

Inseguridad en el puesto de trabajo. Incluyen la inseguridad en el puesto de trabajo junto con otras características intrínsecas como son: la movilidad funcional y geográfica, los cambios en la jornada y horario de trabajo, el salario y la forma de remuneración y el desarrollo de la carrera profesional.

Estima, incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el reconocimiento adecuado y un trato justo. La estima, se entiende en este cuestionario, como una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, junto con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo, las condiciones laborales, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo, la base de las compensaciones del modelo de Siegrist (1996).

2.2.3.5. Doble presencia

En el mundo laboral actual existen actividades y ocupaciones específicas de género (hombres y mujeres no realizan los mismos trabajos) y generalmente las mujeres ocupan puestos con peores condiciones que los hombres (de menor contenido y responsabilidad, con menores niveles de influencia, peores perspectivas de promoción). Por otro lado, las mujeres se responsabilizan y realizan la mayor parte de las tareas familiares y domésticas, con lo que efectúan un importante esfuerzo total en comparación con los hombres (Moncada, *et al*, 2002).

Esta doble jornada laboral de la mayoría de mujeres es una "doble presencia", pues las exigencias de ambos trabajos (el productivo y el familiar/doméstico) son asumidas cotidianamente. Por su carácter sincrónico, estas exigencias resultan difíciles de medir a través de las habituales medidas de tiempo o carga de trabajo que siguen la lógica diacrónica propia del trabajo productivo.

GRUPO DE DIMENSIONES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES	NUMERO DE PREGUNTAS
EXIGENCIAS PSICOLOGICAS	Exigencias cuantitativas	4
	Exigencias cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
INFLUENCIA Y DESARROLLO DE HABILIDADES	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO	Previsibilidad	2
	Claridad de rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
Sentimiento de grupo	3	
COMPENSACIONES	Inseguridad	4
	Estima	4

Tabla 8. GRUPOS DE DIMENSIONES, DIMENSIONES PSICOSOCIALES Y NUMERO DE PREGUNTAS INCLUIDA

2.2.4. Consistencia interna de las escalas entre las versiones larga y media

ESCALAS	VERSION LARGA		VERSION MEDIA	
	nº items	α Cronbach	nº items	α Cronbach
Doble presencia	4	.75	4	
Salud general	5	.75	5	
Salud mental	5	.78	5	
Vitalidad	4	.76	4	
Síntomas conductuales de estrés	9	.83	4	.76
Síntomas somáticas de estrés	8	.80	4	.63
Síntomas cognitivos de estrés	4	.85	4	
Satisfacción con el trabajo	8	.86	4	.77
Exigencias psicológicas cuantitativas	7	.79	4	.73
Exigencias psicológicas sensoriales	4	.83	4	
Exigencias psicológicas cognitivas	8	.88	4	.82
Exigencias psicológicas emocionales	3	.81		
Esconder emociones	2	.66		
Influencia	12	.88	4	.73

Control sobre los tiempos de trabajo	4	.74		
Posibilidades de desarrollo	7	.86	4	.83
Sentido del trabajo	3	.80		
Integración en el empresa	4	.85		
Inseguridad	8	.86	4	.80
Claridad de rol	4	.74		
Conflicto de rol	4	.66		
Previsibilidad	2	.65		
Apoyo social en el trabajo	4	.81		
Refuerzo	2	.47		
Posibilidades de relación social	2	.44		
Sentimiento de grupo	3	.83		
Calidad de liderazgo	6	.92	4	.87
Estima	6	.83	4	.74

Tabla 9 Consistencia interna de las escalas del cuestionario psicosocial de copenhague.

2.3. Batería de factores psicosociales (BFPSL)

La Batería de Factores Psicosociales (BFPSL) de la Universidad de Valencia (2004), permite a las empresas detectar la presencia de riesgos psicosociales en su entorno, cuantificar su magnitud, identificar a que unidades o puestos afectan, cuantificar su efecto sobre la salud de los trabajadores y la siniestralidad laboral, manteniendo controlado los sesgos de deseabilidad social en las respuestas (Meliá, 2004).

El cuestionario está compuesto por 148 ítems con una escala de respuesta de cinco puntos desde completamente "desacuerdo" (1) hasta "completo de acuerdo" (5). Se ha incluido la posibilidad de una respuesta NA ("no se puede aplicar a mi caso") que subsana la tendencia a la contestación intermedia por parte de los sujetos. Este instrumento permite el diagnóstico de:

a) Factores de estrés

a.1) Estrés de rol: Conflicto de rol ($\alpha = .91$) con 18 ítems; se define como la presencia de expectativas y demandas contradictorias sobre la persona que ocupa un rol, procedente de los sujetos relevantes del entorno que definen su rol. Ambigüedad se entiende como la carencia de información suficiente y claramente formulada acerca del desempeño del rol laboral ($\alpha = .91$) con 15 ítems. La *motricidad* de rol evalúa la exposición a demandas externas a la organización que pueden ser fuentes de estrés ($\alpha = .91$), 9 ítems.

a.2) Estrés social. Se ha incluido el acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*) que incluye 6 ítems ($\alpha = .86$)

a.3) Condiciones organizacionales facilitadoras o inhibidoras del estrés: Liderazgo (compromiso de los mandos, su trato, consideración y apoyo a los subordinados, el grado en que facilitan la participación de éstos y su profesionalidad la dirección) está compuesta por 6 ítems con un $\alpha = .83$; Comunicación en la organización formada por 8 ítems; en esta escala se evalúa la existencia de canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal; y su calidad, para que garantice la fluidez correcta de la información ($\alpha = .86$); Compromiso de la organización con la calidad, la seguridad y el medio ambiente, evaluada por 7 ítems ($\alpha = .83$) y mide la consideración e implicación de la organización en estos temas.

b) Indicadores de Consecuencias

b.1) Satisfacción Laboral ($\alpha = .94$). Esta formada por 32 ítems que se dividen en varias subescalas que evalúan la satisfacción con la supervisión y el liderazgo, con el ambiente físico de trabajo, con la participación y con el propio trabajo.

b.2) La salud psicológica ($\alpha = .85$) está compuesta por 12 ítems que proceden del *General Health Questionnaire* de Goldberg (1978).

b.3) La tensión asociada al trabajo ($\alpha = .93$) formada por 17 ítems que ponen de manifiesto la tensión atendiendo al origen, la naturale-

za, las consecuencias, las somatizaciones y su influencia en la vida familiar y social.

b.4) Burnout ($\alpha = .81$), 5 ítems que miden el agotamiento emocional de los trabajadores.

b.5) Propensión al abandono ($\alpha = .82$), 8 ítems. Recoge aspectos como su origen, tipo de trabajo que realiza la persona, ambiente laboral, etc.

b.6) Rendimiento del trabajo ($\alpha = .78$) 5 ítems. Analiza la autopercepción de eficacia del sujeto en su trabajo.

c) Indicadores de Siniestralidad

c.1) Accidentes sin baja en el último año

c.2) Accidentes sin baja en los últimos tres años

c.3) Accidentes con baja en el último año

c.4) Accidentes con baja en los últimos tres años

d) Control de Deseabilidad Social

Con esta subescala se pretende medir el modo en que los trabajadores responden de un modo socialmente deseable.

Hay dos conclusiones básicas que los autores destacan de este cuestionario: en primer lugar, que la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral de la Universidad de Valencia, es una batería conformada por instrumentos de evaluación psicosocial válidos y fiables, útil, apta y adecuada para la evaluación de los riesgos psicosociales en las empresas; en segundo lugar, los factores de riesgo psicosocial no solo están asociados a consecuencias sobre la salud de los trabajadores, la satisfacción laboral, la tensión, la propensión al abandono o el rendimiento, lo cual ya es importante en sí mismo, para los trabajadores y las organizaciones, sino que, además, están relacionados con la siniestralidad laboral. Los análisis de validez de este instrumento han puesto de manifiesto que los factores de riesgo psicosocial y los accidentes laborales están estrechamente conectados.

2.4. Batería de evaluación de riesgos psicosociales en la mediana y pequeña empresa (CYCLOPS-UB)

Esta batería se confeccionó conjuntamente entre la Universidad de Barcelona y la Mutua Cyclops (CYCLOPS-UB). Se realizó con el fin de analizar los riesgos psicosociales de las pequeñas y medianas empresas mediante un sistema multidimensional de evaluación, partiendo de la información de los técnicos de prevención, el equipo directivo y de los propios trabajadores. Con estos datos se elaboró un perfil de riesgo psicosocial vinculado a las necesidades de evaluación (Pérez *et al*, 2006).

La Batería Cyclops-UB es un instrumento donde se incluyen tres fuentes de información: un *checklist* que debe ser cumplimentado por el técnico de prevención de la empresa con información básica de ésta; una entrevista que el propio técnico realiza al empresario o cargos directivos de la misma y un cuestionario que se cumplimenta, de manera individual, por los trabajadores de la organización.

Las áreas evaluadas son: Organización del tiempo de trabajo ($\alpha = .78$), Comunicación ($\alpha = .89$), Formación y Desarrollo ($\alpha = .83$), Efectos Sociales y de Grupo ($\alpha = .89$), Participación ($\alpha = .90$), Contenido del Trabajo ($\alpha = .84$) y Exigencias de la tarea del entorno de trabajo ($\alpha = .72$).

El *checklist* está compuesto por 12 ítems de los cuales, tres son del área de Organización del Tiempo de Trabajo, uno de Comunicación, dos referidas a Efectos Sociales y de Grupo y seis del área de Exigencias de la tarea y el entorno de trabajo.

La entrevista está estructurada según la zona a evaluar: a) Organización del Tiempo, 10 preguntas; b) Comunicación, 3 cuestiones; c) Formación y Desarrollo, 3 interrogantes; d) Efectos Psicosociales, 3 aclaraciones; e) participación, 2 preguntas; f) contenido del trabajo, 3 cuestiones y g) exigencias de la tarea y del entorno de trabajo, 5 interrogantes.

El cuestionario que se administra a los trabajadores está formado por 46 ítems de respuesta tipo *Likert*, desde 1 ("nada de acuerdo") hasta 10 ("totalmente de acuerdo con el enunciado"). Además se incluyen preguntas de tipo sociodemográfico y de satisfacción general con el trabajo, también tipo *Likert*, 1 ("totalmente insatisfecho") hasta 10 ("plenamente satisfecho").

2.5. Cuestionario de factores psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral (FSICO)

Este cuestionario de factores psicosociales está conformado por 75 ítems con los que se obtiene información sobre siete factores de riesgo laboral; cada uno de ellos es traducido a una escala de riesgo comprendido entre 0 y 10. A mayor puntuación mayor probabilidad de riesgo. Las preguntas planteadas en el cuestionario son de respuesta cerrada previamente codificadas.

2.5.1. Descripción de los factores psicosociales

Los siete factores que evalúa este cuestionario son: Carga Mental, Autonomía Temporal, Contenido del Trabajo, Supervisión/Participación, Definición de Rol, Interés por el Trabajador, Relaciones Personales.

2.5.1.1.- Carga Mental

Por carga mental se entiende 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 valora la carga mental a partir de los siguientes indicadores:

- Las presiones de tiempo, contempladas a partir del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con rapidez.

- Esfuerzo de atención. Éste viene dado, por una parte, por la intensidad o el esfuerzo de concentración o reflexión necesarios para recibir las informaciones del proceso y elaborar las respuestas adecuadas y por 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 durante el proceso por una equivocación del empleado. Este aspecto es evaluado considerando la intensidad de la atención y el tiempo que debe mantenerse y los aspectos que la incrementan como la frecuencia y las consecuencias de los errores.

- La fatiga percibida. La fatiga es una de las principales consecuencias que se desprenden de una sobrecarga de las demandas de la tarea.

- El número de informaciones que se precisan para realizar la tarea y el nivel de complejidad de las mismas son dos elementos a considerar para determinar la sobrecarga. Así, se mide la cantidad de información manejada y la complejidad de ésta.

- La percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.

2.5.1.2.- Autonomía Temporal

Este factor se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al sujeto sobre la libertad de elección del ritmo o la cadencia de trabajo y la voluntad

que tiene para alternarlos si lo desea, así como respecto a su capacidad para distribuir sus descansos.

2.5.1.3.- Contenido del trabajo

Con el término "contenido del trabajo" se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del empleado y permiten el desarrollo psicológico del mismo.

Las preguntas referentes a este factor pretenden analizar en qué medida el trabajo está formado por tareas variadas y con sentido, implica la utilización de diversas capacidades del sujeto y si está constituido por tareas monótonas o repetitivas, así como, en qué medida es un trabajo que resulte importante, motivador o rutinario.

2.5.1.4.- Supervisión-participación

Este factor define el grado de autonomía decisional; el grado de distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo.

Se evalúa a partir de la valoración que el sujeto otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva respecto a distintos aspectos del trabajo así como por la valoración que éste realiza de los distintos medios de participación.

2.5.1.5.- Definición de rol

Esta escala considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y que se evalúa a partir de dos dimensiones:

La Ambigüedad de Rol. Se produce cuando no se proporciona una adecuada información sobre su rol laboral u organizacional.

La Conflictividad de Rol. Cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Además, pueden darse discrepancias entre las demandas de la organización y los valores y creencias del sujeto, conflictos entre obligaciones de distintos superiores y/o entre tareas muy numerosas o muy difíciles de cumplir..

2.5.1.6.- Interés por el trabajador

Esta escala hace referencia al grado en que el empleado percibe que su empresa no muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por él o bien si la consideración que tienen es de carácter instrumental y a corto plazo. 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 de los trabajadores, facilitando información de los aspectos que le puedan concernir y procurando formación para su actualización permanente en las nuevas demandas laborales. Por ello, se evalúan aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo.

2.5.1.7.- Relaciones personales

En ella se mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluada por medio de tres elementos. Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con compañeros; la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente dentro del grupo de trabajo.

2.5.2. Aplicaciones del método

Según sus autores, cabe destacar cinco posibles aplicaciones de este cuestionario:

En primer lugar, para la evaluación de situaciones concretas: la aplicación del instrumento en un momento dado puede ser contemplada como una "toma de temperatura" de ese momento. Los resultados, de esta forma obtenidos, muestran qué magnitud y qué particularidades presentan unos determinados factores psicosociales en un grupo concreto, lo que permite realizar un diagnóstico de las condiciones psicosociales de ese grupo.

En segundo lugar, para la localización de fuentes de problemas: surgida una determinada situación conflictiva en el entorno de trabajo y de cara a establecer mecanismos adecuados de prevención, el instrumento permite identificar algunos de los ámbitos en los que se está originando esa situación y así, orientar las posteriores acciones a emprender.

En tercer lugar, para diseñar cambios (contenido, magnitud y dirección) y priorizar actuaciones: para llevar a cabo algunos cambios en la organización, los resultados obtenidos tras una aplicación de este instrumento pueden orientar para establecer qué tipo de acción ha de llevarse a cabo, así como, para determinar la intensidad o la urgencia con la que ha realizarse esa acción o para señalar el ámbito (colectivo, departamento, etc.) de intervención. Por otra parte, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de este método pueden servir de orientación para priorizar unas acciones sobre otras.

En cuarto lugar, para la comparación de un grupo en dos momentos distintos o entre distintos grupos: debido a que los resultados que ofrece el método están estandarizados, los datos obtenidos en un momento dado pueden ser comparados con los datos recogidos en otro grupo o en el mismo, pero en momentos distintos. Eso permitirá, por una parte, valorar la evolución de las condiciones psicosociales de trabajo en el tiempo o evaluar el impacto de determinados cambios que se realicen y, por otra parte, observar las diferencias que a este nivel se dan entre distintos grupos.

Y por último, para tomar conciencia de la situación: la utilización del método puede contribuir a la difusión de nuevas perspectivas acerca de la organización del trabajo y a enriquecer el debate interno en la empresa con conceptos y puntos de vista inusuales, sobre cuál puede ser el origen de algunos problemas o cómo abordarlos.

2.5.3. Presentación de resultados

El FPSICO ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas; se pretende co-

nocer la situación de una serie de factores de riesgo psicosocial que afectan a un área organizativa (departamento, sección, grupo de trabajo, etc.) formada por varios empleados. Por ello, aunque, técnicamente sea posible, es desaconsejable analizar resultados individuales.

La puntuación grupal se obtiene a partir de los datos de cada sujeto en cada factor y, ésta, a su vez, de las respuestas a las preguntas que conforman cada factor. La distinta aportación de cada pregunta (y dentro de cada una de éstas, de cada opción de respuesta) se ha establecido a partir de dos criterios:

a. Por la importancia del aspecto que mide una pregunta establecida teóricamente en función del peso que han dado a ese aspecto distintos estudios y metodologías consultadas para la elaboración de este método.

b. Por la relación que las preguntas han mostrado experimentalmente con variables como el absentismo, la insatisfacción laboral y la sintomatología psicosomática.

El método presenta los resultados en dos diferentes formatos: por un lado, las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, el porcentaje de contestación a cada opción de respuesta de cada pregunta (Perfil Descriptivo).

2.5.3.1. Perfil Valorativo

Muestra la media de las puntuaciones del colectivo analizado para cada uno de los factores psicosociales de los que consta este instrumento. Estas puntuaciones son trasladadas a un perfil gráfico (ver Tabla 10) en el que se representan en una escala de valores comprendida entre 0 y 10 para cada factor.

Perfil valorativo

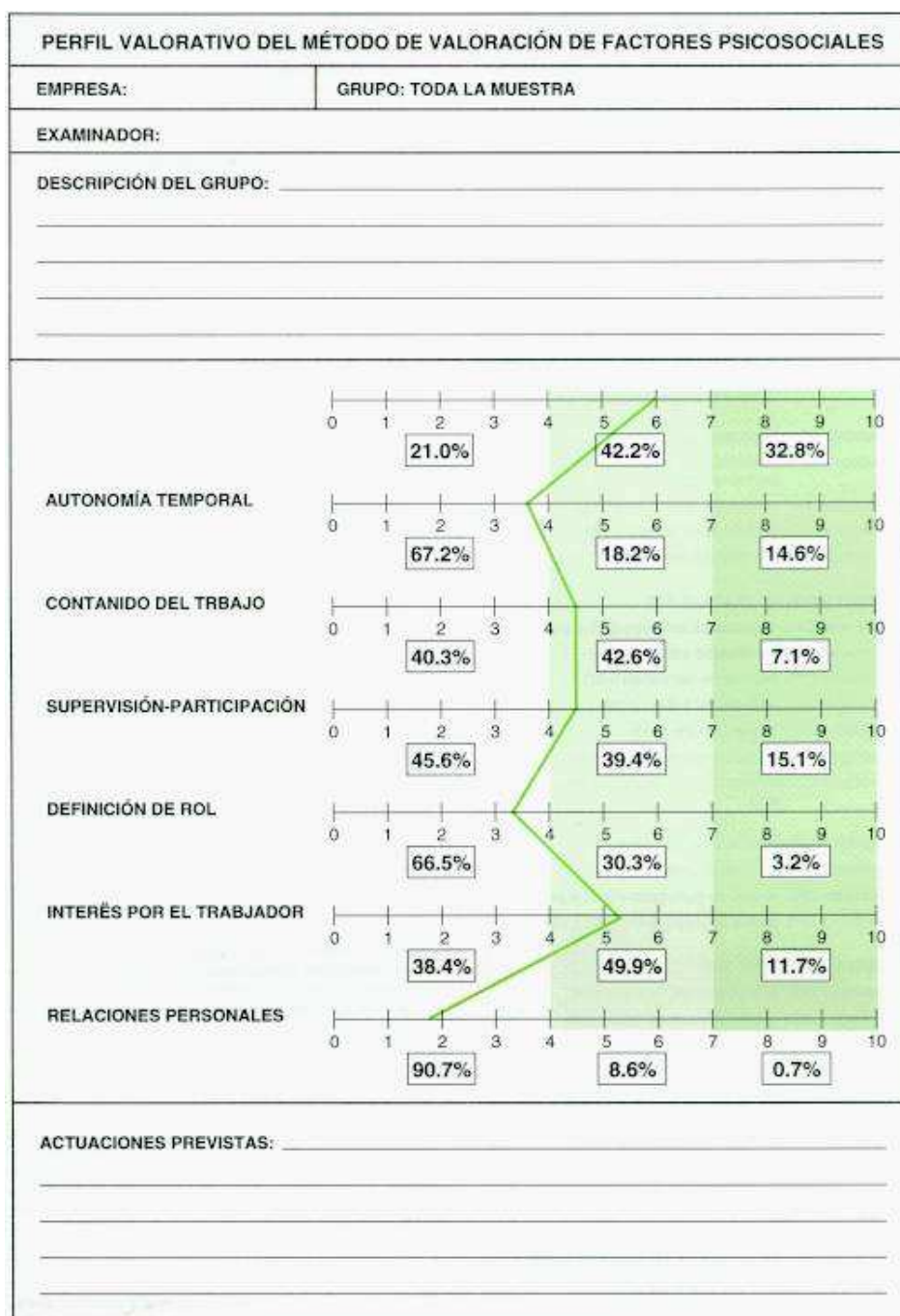


Tabla 10. Perfil Valorativo a modo de ejemplo. Fuente: Martín y Pérez (1997)

En este perfil se distinguen tres diferentes tramos que indican distintas situaciones de riesgo:

1. Situación satisfactoria (menor de 4 puntos).

2. Situación intermedia (desde 4 a 7 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.

3. Situación nociva (mayor de 7 puntos). Los factores cuya puntuación está comprendida en este tramo requieren una intervención inmediata. Es previsible que en situaciones de este tipo exista entre los trabajadores una gran insatisfacción con su trabajo, o una tendencia al incremento del absentismo o que aparezca sintomatología asociada al estrés.

Además, para cada factor se indica en unos recuadros situados debajo de cada escala, el porcentaje de trabajadores que se posicionan en cada una de las tres situaciones mencionadas.

2.5.3.2. Perfil Descriptivo

Ofrece una información detallada de cómo se distribuyen los trabajadores ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elec-

ción de cada opción de respuesta, con lo que se obtienen datos acerca de aspectos concretos relativos a cada ítem.

2.5.4. Justificación estadística

Los distintos ítems y factores que conforman el cuestionario han sido analizados estadísticamente con el fin de asegurar su fiabilidad y validez. La consistencia interna del método se obtuvo a través de las correlaciones entre los ítems de cada uno de los factores, obteniéndose valores estadísticamente significativas.

Para el cálculo de la estabilidad de las medidas se utilizó el método test-retest. Así mismo, los distintos factores fueron correlacionados con una medida de absentismo referido por los propios encuestados, con la Escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (Pérez e Hidalgo, (1995) y con el Test de Salud Total de Langner (Fidalgo y Pérez, (1996). Los resultados de tales correlaciones se presentan en la tabla 11

FACTORES	TST	ABSENTISMO	SATISFACCIÓN	FIABILIDAD
CM	.24***	-.05	-.17***	.71
AT	.11*	-.06	-.22***	.59
CT	.18***	.24***	-.38***	.78
SP	.32***	.13**	-.64***	.68
DR	.28***	.09	-.51***	.67
IT	.14**	.08	-.28***	.56
RP	.25***	.08	-.44***	.56

Tabla 11. Justificación estadística y correlaciones con otras variables

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

CM: Carga Mental; AT: Autonomía Temporal; CT: Contenido del Trabajo; SP: Supervisión/Participación; DR: Definición de Rol; IT: Interés por el Trabajador; RP: Relaciones Personales

De los instrumentos enumerados el FPSICO y el ISTAS 21 son los más utilizados en nuestro país por varios motivos (Otero y Dalmau, 2006): los dos presentan coeficientes de fiabilidad y validez adecuados, ambos tienen cualidades básicas de un método de evaluación que garantiza su utilidad y han sido validados en la población española. Además el FPSICO y el ISTAS 21 son recomendados por los Organismos de referencia en materia de Seguridad y Salud Laboral.

Hasta aquí hemos presentado los cuestionarios de evaluación de factores psicosociales más utilizados dentro de la prevención de riesgos laborales, de cuales incluimos un cuadro resumen con los distintos instrumentos de evaluación que se han detallado anteriormente.

Esta investigación se ha realizado basándose en el cuestionario FSI-CO propuesto por INSSL (Martín y Pérez, 1997,2006) por ser el formulado por el Organismo Público en el que recae la responsabilidad de velar por el cumplimiento de la legislación en materia de prevención. Sin embargo, dado que este instrumento posee un carácter generalista; no baremado ni para los distintos sectores socioeconómicos, ni para las diversas categorías profesionales, ni para las diferentes variables sociodemográficas (edad, género, antigüedad, etc.); además de no incluir un factor psicosocial de gran relevancia, como es el *mobbing*; unido a ciertas deficiencias en el sistema de respuesta y su graduación, se ha considerado necesario su réplica y adaptación para la mejora de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Y por tanto, su adaptación a la pluralidad de circunstancias enumeradas anteriormente.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO	INSTRUMENTOS	AUTORES	FACTORES
	<i>Job Content Demand</i> (JD-C)	Karasek (1979)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Margen de Decisión / Control ✓ Demandas Psicológicas ✓ Apoyo social ✓ Demandas Físicas ✓ Inseguridad Laboral
	<i>Organizational Stress Indicador</i> (OSI)	Cooper, Sloan y Williams (1988)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estresores Laborales ✓ Variables Moduladoras ✓ Respuestas ante el Estrés
	<i>Job Stress Survey</i>	Spielberger (1994)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presión en el trabajo ✓ Apoyo Social
	<i>Work Environment Scale</i> (WES)	Moos (1981,1994)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clima Laboral
	<i>Job Diagnostic Survey</i>	Hackman y Oldham (1975, 1980)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Variedad ✓ Identidad ✓ Significación ✓ <i>Feedback</i> de la propia tarea ✓ <i>Feedback</i> desde otros ✓ Autonomía ✓ Resultados
	Auditoría del Sistema Humano (ASH)	Quijano y Navarro (1999)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistemas de gestión de RRHH ✓ Resultados / Procesos en las personas ✓ Procesos Psicosociales ✓ Efectividad Organizativa
	Conflicto y Ambigüedad de rol	Rizzo <i>et al.</i> (1970)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conflicto de rol ✓ Ambigüedad de rol
	Liderazgo	Peiró <i>et al.</i> (1993) Gil y García (1993) Quintanilla y Bonavía (1993)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Centrado en las tareas y en las personas ✓ Competencias y Habilidades Directivas ✓ Dirección Participativa
	Motivación	Muñoz <i>et al.</i> (1993) González y Antón (1995) Merín <i>et al.</i> (1995)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación Laboral ✓ Implicación, Compromiso y Aspiración Laboral ✓ Estrategias de Afrontamiento

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO	INSTRUMENTOS	AUTORES	FACTORES
	Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales	Lahera y Góngora (2002)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación, Implicación y Responsabilidad ✓ Formación, Información y comunicación ✓ Gestión del tiempo ✓ Cohesión del grupo
	Cuestionario Psicosocial de Copenhague (ISTAS)	Moncada, Llorens y Kristensen (2000)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Exigencias Psicológicas ✓ Trabajo activo y Desarrollo de Habilidades ✓ Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo ✓ Compensaciones ✓ Doble presencia
	Batería de Factores Psicosociales (BFPSL)	Meliá (2004)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Factores de Estrés ✓ Indicadores de Consecuencias ✓ Indicadores de Siniestralidad ✓ Control de deseabilidad social
	Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la mediana y pequeña empresa	Pérez, Guàrdia, Però, Barrios, Gallego y Romero, 2006 (2006)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización del tiempo del trabajo ✓ Comunicación ✓ Formación y Desarrollo ✓ Efectos sociales y de grupo ✓ Participación ✓ Contenido del Trabajo ✓ Exigencias de la tarea del entorno del trabajo
	Cuestionario del Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral (FPSICO)	Martín y Pérez (1997, 2006)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carga Mental ✓ Autonomía Temporal ✓ Supervisión / Participación ✓ Contenido del Trabajo ✓ Relaciones Personales ✓ Interés por el trabajador ✓ Definición de rol

Cuadro 1. Instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

IV. Condiciones Laborales en el Sector Hortofrutícola

Hasta el momento hemos realizado una revisión teórica de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y las consecuencias del mismo, tanto desde el punto de vista de la salud como de la satisfacción laboral de los empleados. Además, se ha propuesto el estudio del acoso psicológico como factor psicosocial y se ha realizado una revisión de los instrumentos de evaluación de estos factores.

Por último, se ha considerado necesario clarificar el contexto donde se ha llevado a cabo esta investigación y para ello, en este capítulo se destacan los elementos más característicos del sector hortofrutícola, que por su importancia estratégica económica para la Región de Murcia, así como por el número de personas empleadas en él han propiciado este estudio.

1. Delimitación sectorial de las actividades agroalimentarias

El Sistema Hortofrutícola se define como el conjunto de actividades que concurren en la producción y distribución de los productos hortofrutícolas, orientados fundamentalmente, al cumplimiento de la función de la alimentación humana en una sociedad y en un periodo determinados (Malassis, 1979). En esta concepción, se considera el proceso de producción de alimentos como un todo, en el que las diferentes etapas están interrelacionadas y en el que cualquier modificación en el proceso productivo se transmite hacia atrás y hacia delante a lo largo de toda la cadena.

Este sistema hortofrutícola abarca todas aquellas actividades económicas que participan en la obtención de alimentos para la subsistencia de personas y animales, de forma directa o indirecta (producción de materias primas para su posterior transformación o

manipulación). Cuando se concibe el producto hortofrutícola como materia prima, se hace referencia al producto agrario, y en su obtención está implicada una variada relación de actividades: agricultura, ganadería, caza y pesca. Cuando se considera como bien de consumo final, se habla de producto alimentario, y en su realización intervienen las actividades de transformación que configuran la industria alimentario.

A partir de esta diferenciación se delimitan dos grandes sectores productivos en el Sistema Hortofrutícola:

1. Sector **agrario** o primario. Abarca las actividades que implican el cultivo, la cría y la captura de especies animales y vegetales que sirven de materia prima para la elaboración de productos alimentarios, y que no atraviesan ninguna fase de transformación o bien sufren una ligera manipulación.

Hay determinados productos y subproductos cuyo fin no es la función alimentaria, pero cuya producción se obtiene a partir del producto principal de carácter alimentario o en un proceso productivo similar: flores, lana, piel, etc.

La manipulación y confección de productos hortofrutícolas en fresco es una actividad también incluida en agropecuario (AGP) a pesar de que las diferentes fases que conforman su diagrama de proceso permiten incorporar al producto una serie de servicios y valores añadidos que suponen una transformación de la materia prima agraria en un producto alimentario con destino al consumidor final. También se integra por convenio en AGP la producción de vino y aceite de oliva a partir de la transformación de uva y aceituna procedente de la misma explotación, a pesar de que estamos ante la obtención de un producto alimentario de consumo final.

2. Sector **agroindustrial** o industria agroalimentaria. Es el sector industrial que agrupa el conjunto de las operaciones de transformación, conservación, preparación y acondicionamiento de los productos agrarios efectuados en unidades de producción industrial (Sanz Cañada, 1990).

En el Sistema Hortofrutícola se realizan las siguientes divisiones:

- Agricultura, ganadería y pesca.
Agricultura, ganadería, caza y actividades de los servicios relacionados con las mismas
Selvicultura, explotación forestal y actividades de los servicios relacionados con las mismas
Pesca, acuicultura y actividades de los servicios relacionados con las mismas

- Alimentación, bebidas y tabaco.
Industria de productos alimenticios y bebidas
Industria del tabaco

Tomando como fuente la Contabilidad Regional de España (2002) y a partir de los últimos datos disponibles para las ramas de agricultura, ganadería y pesca y de alimentación, bebidas y tabaco, el Sector Hortofrutícola, entendido éste como la agrupación de estas dos ramas/subramas, supone en la Región de Murcia el 15% del valor añadido bruto real (en adelante VAB), el 17.2% del empleo total y el 14.2% de empleo asalariado. La participación del conjunto de ambas ramas productivas en el empleo asalariado de la Región de Murcia es la más alta de toda España, ocupando el quinto lugar en el contexto nacional en términos de la participación en el VAB regional, encontrándose por detrás de La Rioja, Castilla-La Mancha, Extremadura y Castilla y León, y el cuarto en cuanto a la participación en el empleo total, por detrás de Galicia, Extremadura y La Rioja y compartiendo

posición con Castilla y León. La comparación con los promedios nacionales refleja una especialización de la economía murciana en el sector, especialización que caracteriza a escasas ramas de actividad en el contexto regional (actividades extractivas, industrias manufactureras diversas, construcción, comercio y reparación, transportes y comunicaciones, servicios fuera del mercado).

Tanto en agricultura, ganadería y pesca como en alimentación, bebidas y tabaco, la participación sectorial en la economía de la Región de Murcia es más alta que el peso de ambas ramas en la actividad productiva nacional. En el caso del sector primario, una proporción del 9.7% en el VAB a precios básicos, del 12.1% en el empleo total y del 8.4% en el empleo asalariado. La industria alimentaria supone un peso del 5.3% en el VAB, del 5.1% en el empleo total y del 5.8% en el empleo asalariado, viéndose superada su importancia sólo por La Rioja y equiparándose a Castilla y León en cuanto a su participación en el VAB (ver tabla 12).

El modelo de producción, comercialización y consumo alimentario dominante en la actualidad ha conducido a una especialización productiva por áreas geográficas, mientras que el consumo ha dejado de depender en su oferta de la proximidad de las zonas de producción. La Región de Murcia ha resultado ser un territorio idóneo para el desarrollo de determinadas orientaciones productivas que cuentan con una serie de ventajas comparativas, en el terreno de los recursos naturales y de la disponibilidad de la mano de obra.

	Agricultura, ganadería y pesca		Alimentación, bebidas y tabaco		Total sector agroalimentario	
	VAB a precios básicos (constantes)	Empleo total	VAB a precios básicos (constantes)	Empleo total	VAB a precios básicos (constantes)	Empleo total
Andalucía	10,8%	10,9%	4,0%	3,1%	14,9%	14,0%
Aragón	7,4%	12,1%	3,0%	2,6%	10,4%	14,8%
Asturias	3,0%	11,5%	3,0%	2,5%	6,0%	14,1%
Baleares	2,4%	2,1%	1,8%	2,0%	4,2%	4,1%
Canarias	3,8%	8,6%	2,5%	2,7%	6,3%	11,2%
Cantabria	5,9%	11,7%	3,9%	3,9%	9,8%	15,6%
Castilla y León	10,3%	13,3%	5,3%	3,9%	15,7%	17,2%
Castilla-La Mancha	13,4%	13,7%	3,4%	3,5%	16,8%	17,1%
Cataluña	2,0%	3,4%	3,7%	3,4%	5,7%	6,8%
C. Valenciana	4,6%	6,5%	2,8%	2,7%	7,4%	9,2%
Extremadura	13,5%	15,0%	2,7%	3,0%	16,2%	17,9%
Galicia	9,1%	22,3%	3,1%	2,8%	12,2%	25,2%
Madrid	0,3%	0,9%	1,5%	1,5%	1,7%	2,4%
Murcia	9,7%	12,1%	5,3%	5,1%	15,0%	17,2%
Navarra	5,2%	6,4%	4,4%	4,7%	9,5%	11,1%
País Vasco	2,1%	3,0%	1,8%	1,8%	4,0%	4,8%
La Rioja	11,9%	11,4%	9,7%	6,9%	21,6%	18,4%
ESPAÑA	5,3%	8,2%	3,2%	2,9%	8,4%	11,0%
						12,9%
						6,0%
						4,8%
						3,4%
						8,8%
						7,1%
						7,4%
						9,8%
						4,9%
						7,1%
						14,0%
						8,1%
						2,2%
						14,2%
						7,0%
						2,9%
						12,2%
						6,9%

No aparece Ceuta y Melilla, por no haber datos disponibles sobre Alimentación, bebidas y tabaco
Fuente: elaboración propia a partir de Contabilidad Regional de España. Base 1995 (INE)

Tabla 12. Participación del sector agroalimentario en la actividad económica y en el empleo territorial, por comunidades autónomas. Fuente INE 2000

Integración en frutas y hortalizas. A partir del proceso de cultivo de frutas y hortalizas en las explotaciones agrarias, surge la actividad transformadora, bifurcada en dos ramas: por un lado, la que se especializa en la obtención del producto alimentario hortofrutícola en fresco, por otro, la que desarrolla productos de segunda transformación en la industria alimentaria (industria de conservas vegetales). Mientras que la integración campo-conservas vegetales, es significativa, ha perdido peso, debido a la posibilidad de las empresas conserveras de abastecerse en el exterior; la integración campo-manipulación es casi completa en la misma empresa que organiza; primero, el proceso de producción/recolección de la materia prima en sus propias explotaciones o en la de agricultores vinculados a ella y, posteriormente, la manipulación en instalaciones propias o anejas.

El alto grado de interrelación entre las diferentes actividades agroalimentarias se complementa con el desarrollo de economías de aglomeración sectorial. Todo el entramado hortofrutícola de la Región de Murcia mantiene establecida una serie de vínculos intensos con empresas murcianas de otras ramas económicas. Así es becario hablar del efecto arrastre que despliega el sector hortofrutícola regional, como demandante de insumos y productos/servicios auxiliares, sobre otras ramas industriales con establecimientos en la Región de Murcia, como la de productos energéticos, la químico-farmacéutica, la de maquinaria (desde tractores y elevadores hasta equipos de refrigeración industrial), la de artes gráficas o la de envases y embalajes, o sobre el sector terciario en su vertiente orientada al mercado (comercio, transporte, etc.).

Este estado de cosas pone de manifiesto la trascendencia de las actividades agroalimentarias en el armazón económico murciano y su consideración como sector estratégico, siempre en el punto de vista de las Administraciones Públicas y de los agentes sociales a la hora de

diseñar medidas de actuación para la revitalización y el desarrollo productivo de la Región de Murcia, aunque los resultados reales obtenidos hayan dejado bastante que desear en muchos casos.

2. Evolución y especialización productiva en el sector primario de la Región de Murcia

La incorporación de España a la entonces denominada Comunidad Económica Europea en 1986 integró a la agricultura española en el seno de la Política Agrícola Común (PAC). Este hecho transformó el marco en el que se desenvolvía el sector agrario murciano, pues, si bien la competitividad exterior de sus principales producciones hortofrutícolas implicaba recibir subvenciones de Europa, de un montante en términos relativos inferior al que percibían las agriculturas de tipo continental, se alcanzó un alto grado de expansión como consecuencia de un acceso más fluido a los mercados europeos derivado del proceso de reducción progresiva de las barreras a los productos españoles en el mercado interior europeo hasta su total desaparición.

2.1. Estructura empresarial

A la hora de conocer la estructura empresarial del sector hortofrutícola en la Región de Murcia, se debe partir de la base de que el concepto de empresa tiene una aplicación difusa en este sector, por la generalización de un modelo de actividad de tipo familiar basado tradicionalmente en la obtención de unos mínimos de renta y a pesar de la importancia creciente de la asalarización y de la adopción de métodos de organización y de producción similares a los que son habituales en el conjunto de la economía del sector privado.

De esta manera, en contraste con el resto de sectores, que considera a la empresa y al centro de trabajo como la unidad de producción, en el sector agrario la explotación es la unidad productiva. Asimismo, mientras que la forma tradicional de conocer el tamaño de la entidad productiva en sectores como la industria y los servicios se basa en tomar como medida el número de trabajadores por empresa/centro de trabajo, se utilizan otros parámetros, como la Superficie Agraria Utilizada (SAU) media por explotación.

2.2. Productividad aparente del factor trabajo

Uno de los factores determinantes de la competitividad de la agricultura murciana es su alta productividad en comparación con el resto de agriculturas de las distintas comunidades autónomas españolas. El modelo intensivo, moderno y comercial, en contraste con la orientación extensiva y semitradicional típica en la mayor parte de la agricultura española, explica las diferencias de productividad sectorial.

La Contabilidad Regional de España (2002) es la fuente a partir de la que se establece la comparación de la productividad del sector primario con el conjunto de la economía. Como el indicador que se emplea, habitualmente, es la productividad aparente del factor trabajo, su forma de medición plantea los problemas que se derivan de la unidad utilizada para computar dicho factor; en este caso es el número de empleos. De esta manera, se perjudica a aquellas actividades en las que se recurre más a la mano de obra diferente de la asalariada a tiempo completo pues, por ejemplo, un puesto de trabajo ejercido a tiempo parcial o de forma complementaria, que realiza una aportación al producto final menor que la que hace uno a tiempo completo de forma continua, computa en términos de empleo en igual cantidad que éste.

El Consejo Económico y Social de la Región de Murcia (en adelante CES) en el año 2002 (ver en CES, 2002) estudió las características de este sector y sus condiciones de trabajo; que se pasan a detallar.

La alta tasa de asalarización, la estacionalidad productiva de la mayoría de las comarcas murcianas, con fuerte tendencia al monocultivo, y el espectacular despegue de la producción del regadío en los últimos decenios contribuyeron a que la Comunidad Murciana se configurara como un área importante de migraciones, registrándose un drástico cambio en el sentido de los flujos migratorios en las últimas décadas. De hecho, Murcia es una de las regiones en las que ha aumentado en el último decenio la demanda de trabajo agrario.

La inmigración extranjera en la agricultura murciana es un fenómeno reciente; los primeros inmigrantes en número significativo llegaron a finales de la década de los 80 y desde entonces el crecimiento ha sido espectacular.

La distribución de trabajadores es la siguiente:

- 45 % ecuatorianos
- 45 % marroquíes
- 5 % nigerianos
- 2 % argelinos
- 3 % otros subsaharianos

3. Características del sector hortofrutícola

Como se ha comentado, un fenómeno relevante es la incorporación masiva de inmigrantes a este sector. Suelen ser menores de 30 años el 45,4% de magrebíes, el 53,3% de subsaharianos y el 47,8% de ecuatorianos. Sólo superan los 45 años el 7,2% de magrebíes y el 4,3% de ecuatorianos y ningún subsahariano.

Su nivel de estudios pone de manifiesto una clara polarización: elevados porcentajes de alto y bajo nivel. Así, el 12,7% declaran tener estudios universitarios y el 20% estudios de secundaria, mientras el 27,9% carecen de estudios. Los ecuatorianos son, con diferencia, el colectivo con mayor nivel de estudios, un 53,3% con estudios de secundaria o superior, frente a un 18,6% de magrebíes y ningún subsahariano (ver tabla 13).

	Total (%)	Hombres (%)	Mujeres (%)
No sabe leer ni escribir	10,3	12,0	5,6
Sin estudios	17,6	18,0	16,7
EGB	27,9	28,0	27,8
FP	11,3	8,7	18,5
BUP	20,1	19,3	22,2
Universitarios	12,7	14,0	9,3
total	100	100	100

Tabla13. Nivel de estudios de los trabajadores de campo inmigrantes. Fuente CES (2000)

La contratación directa por la empresa es la más importante cuantitativamente para los trabajadores españoles. Lo más usual es que se establezca el acuerdo directamente entre empresa y trabajador y, posteriormente, se presente el contrato en el INEM. Sin embargo, sólo un 26% de los inmigrantes que se contratan se realiza de esta forma. A este porcentaje cabe añadir un número indeterminado de inmigrantes que se contratan directamente, pero que son captados por amigos o parientes y que, como máximo, representa el 40.7 % de contratados pertenecientes este colectivo (ver tabla 14).

	Total (%)	Legal (%)	No legalizados (%)
INEM	0,0	0,0	0,0
ETT	24,5	24,8	23,7
Empresa	26,0	27,6	16,9
Amigos	40,7	36,5	50,8
Otros intermdiaros	8,8	4,8	18,6
Otros	0,0	0,0	0,0

Tabla a 14. Vía de contratación del trabajador según la situación legal. Fuente CES (2000)

Casi la totalidad de los españoles son contratados directamente por las empresas, bien porque existe una relación más estable (fijos o fijos-discontinuos) o porque el mutuo conocimiento (empresa-trabajador) es mayor que con la población inmigrante o, en ocasiones, porque se realizan prácticas activas de captación de trabajadores en otras regiones o comarcas. El número de trabajadores fijos-discontinuos es reducido y

no es habitual en todas las empresas. Dependiendo del tamaño de ésta los contratos de esta modalidad pueden darse o no, y en caso de existir no es toda la plantilla la que se beneficia de esto.

Durante el año 2006, los trabajadores del sector hortofrutícola, el 36.3% habían trabajado más del 80 % de los días laborables, el 16.2% entre el 60 y 80%, el 5.4% entre el 40 y 60% y solo el 1.5% entre el 20 y 40% de los días.

Los empleados hortícolas muestran una gran movilidad interempresarial: el 81.3% han trabajado en el último año en más de tres empresas. La mayor movilidad se produce entre las personas de nacionalidad ecuatoriana.

Las tareas a las que se dedican principalmente son la recolección (95.1%) y plantación (el 83.3%), seguidas de las labores de riego (26 %), y las de labranza (24%). Según los datos de la tabla 15, aparecen diferencias en lo referente al género de los empleados (ver tabla 15).

	Total (%)	Hombres (%)	Mujeres (%)
Plantación	83,3	86,0	75,9
Recolección	95,1	96,0	92,6
Labores de labranza	24,0	22,0	29,6
Labores sobre el cultivo	21,6	19,3	27,8
Labores de riego	26,0	29,3	16,7
Tratamiento fitosanitarios	14,2	16,0	9,3
Poda, aclareo	9,8	9,3	11,1
Otros	3,9	2,0	9,3

Tabla 15. Importancia de la tarea en la ocupación de los inmigrantes. Fuente CES (2000)

La opinión de los asalariados de este sector sobre las exigencias de las tareas, es que es un trabajo físicamente fatigoso, repetitivo, no requiere cualificación y no es limpio (ver tabla 16).

	Mucho	Regular	Nada	NS / NC
Físicamente fatigoso	80,4	19,6	0,0	0,0
Mentalmente fatigoso	31,4	52,0	16,7	0,0
Cualificado	3,4	46,6	48,5	1,5
Limpio	0,0	17,6	81,4	1,0
Requiere iniciativa	7,4	63,7	28,9	0,0
Requiere habilidades	10,3	64,2	25,0	0,5
Requiere experiencia	10,3	59,3	29,9	0,5
Repetitivo	62,3	31,4	5,4	1,0
Peligroso	8,3	52,9	35,3	3,4

Tabla 16. Opinión sobre la ejecución de tareas. Fuente CES (2000)

El 80.4% de los encuestados califican su trabajo como «físicamente muy fatigoso» y nadie como «físicamente nada fatigoso». Los porcentajes son similares entre varones y mujeres. El 81.4% como «nada limpio» y nadie como «muy limpio». El 62.3% califican su trabajo como «muy repetitivo» y un 5.4% como nada repetitivo. El 48.5% lo califican como «nada cualificado» y sólo el 3.4% como «muy cualificado».

El 35.3% como «nada peligroso» y un 8.3% como «muy peligroso». El 31.4% como «mentalmente muy fatigoso» y el 16.7% como «mentalmente nada fatigoso». El 10.3 % opinan que los trabajos que realizan «requiere muchas habilidades» y «requiere mucha experiencia» mientras el 25% y 29.9% opinan que no requiere ninguna habilidad ni experiencia, respectivamente. Por último, un 7.4% opina que requiere «mucha iniciativa» y un 28.9% que no requiere nada de iniciativas.

Es importante destacar que ni el género ni la nacionalidad son importantes para acceder a este empleo: el porcentaje de días trabajados es similar entre varones y mujeres, y entre los españoles e inmigrantes.

Llama la atención el alto porcentaje de trabajadores inmigrantes, casi un 70%, que declaran trabajar en el campo entre 9 y 12 meses al año.

Asimismo, una de las importantes conclusiones de la encuesta es que para las personas de nacionalidad ecuatoriana es más fácil conseguir empleo en este sector que para el resto de colectivos, pues el 98.9% han trabajado más de 9 meses en el último año, porcentaje que se reduce al 45.7% y 44.4% para los magrebíes y subsaharianos respectivamente. Se observa, por tanto, que los «nuevos inmigrantes» (según la terminología usada en estas empresas), está desplazando a los «antiguos inmigrantes», los magrebíes y subsaharianos.

Del estudio de los salarios percibidos cabe resaltar la inexistencia, en general, de grandes diferencias. Según género, los varones cobran 4,52 €/hora y las mujeres 4,48 €/hora. Las tareas mejor pagadas son «envolver plantas», «escabillar» y «binar».

Los salarios vigentes en el año 2006 del convenio colectivo para empresas cosecheras y productoras de tomate, lechuga y otros productos agrícolas era de 4,90 €/hora para los eventuales y fijos discontinuos (4,00 €/hora para los menores de 18 años).

En lo que respecta a la forma de cálculo del salario, al 90.7% se le

computa por hora trabajadas, el 4.9% a destajo y el 3.4% por jornadas laborales.

Los motivos más importantes por los cuales los inmigrantes cambiarían de empleo son, en primer lugar, el trato recibido, aducido por el 49% de los trabajadores, tanto para los hombres como para las mujeres, seguido de la dureza del trabajo (44.6%), los bajos salarios (15.7%), señalado en mayor medida por los hombres; las dificultades de promoción (33.8%) y la falta de higiene (27.5%), manifestado principalmente por las mujeres (Tabla 17).

	Total (%)	Hombres (%)	Mujeres (%)
Bajo salario	36,3	37,7	32,1
Duración de la jornada laboral	17,2	16,6	18,9
Higiene	27,5	21,9	43,4
Trato recibido	49,0	45,0	60,4
Desplazamientos	7,8	7,9	7,5
Seguridad	4,9	4,6	5,7
Temporalidad	10,3	11,3	7,5
Promoción	33,8	34,4	32,1
Dureza	44,6	44,4	45,3

Tabla 17. Motivos por los que dejaría el empleo en el campo. Fuente CES (2000)

Los rasgos que definen al capataz, según los trabajadores encuestados, son «autoritario» (83.3%), «exige mucho» (74%) y «competente» (66.7%). En menor porcentaje destacan como rasgos definitorios el «mal trato» (32.8%), «están contentos con él» (30.8%) y «se preocupa por los trabajadores» (35.3%).

El 91.7% de no conoce el convenio colectivo que les afecta, sólo el 0.5% lo ha leído y el 73% no han utilizado los servicios de los sindicatos.

4. Características del subsector de manipulación y confección de productos hortofrutícolas

4.1. Identificación y características sociodemográficas

El perfil personal típico del trabajador de manipulación y confección es el siguiente: predominio de mujeres sobre hombres con unos porcentajes aproximados del 77% y 23% respectivamente; con una edad media que se sitúa en el tramo de los 31-40 años en ambos sexos, con porcentajes del 32.5% del total, 37.5% en el caso de los hombres y 31.1% en el de las mujeres. La clase o estrato de 21-30 años ocupa el segundo lugar, seguida de la de 41-50 años.(ver tabla 18) Todos estos datos no indican que es un sector donde predominan los trabajadores jóvenes, acorde con los requerimientos de un trabajo duro e intensivo.

	Total (%)	Hombres (%)	Mujeres (%)
NS / NC	0,9	0,0	1,2
< = 20	7,1	4,2	7,9
21 - 30	29,2	31,3	28,7
31 - 40	32,5	37,5	31,1
41 - 50	21,2	22,9	20,7
> 50	9,0	4,2	10,4

Tabla 18. Distribución por género. Fuente CES (2000)

Predominio de los trabajadores de nacionalidad española, con un porcentaje superior al 80% en más del 90% de las empresas. De todas formas, ante los problemas de captación de mano de obra, especialmente en los periodos de mayor demanda comienzan a incorporarse paulatinamente extranjeros —ecuatorianos, magrebíes, etc.—, de forma que más de la mitad de las empresas considera que se trata de una tendencia creciente.

Asimismo prevalecen los trabajadores locales, entendiendo por tales aquellos que residen en la misma localidad o comarca en la que se halla el centro de trabajo, por ello se establecen redes locales de captación laboral y mercados locales de trabajo, con características peculiares en las diferentes áreas subregionales.

La presencia de trabajadores foráneos se circunscribe a un caso determinado por dos factores: la dimensión de la empresa, que induce una alta demanda de mano de obra, y los periodos correspondientes a las campañas más intensivas. En este caso, la presencia de forasteros responde a una doble tipología. Por una parte, la de aquellos que proceden de áreas limítrofes, con una tradición en desplazamientos a núcleos de alta demanda estacional y, más recientemente, por medio de intermediarios formales (empresas de trabajo temporal) o informales que aportan trabajadores de diferentes orígenes geográficos.

Nivel formativo medio-bajo, destacando que el 57% del total no superan el graduado escolar o EGB, con un 45% en el caso de los hombres y más del 60% en el de las mujeres, y ello debido a la generalización de estos niveles de enseñanza obligatoria en las tres últimas décadas. Hay que destacar, a pesar de esto, que más del 15% se declaran como carentes de estudios, también en este caso con especial incidencia en el caso de las mujeres. El resto, poco más del 25% corresponden a los niveles de bachillerato (10%), formación profesional

(12%) y universitaria (2.4%), agrupando en general a cuadros directivos y medios, operarios de mantenimiento, etc. (ver tabla 19).

	Total (%)	Hombres (%)	Mujeres (%)
No sabe leer ni escribir	0,5	0,0	0,6
Sin estudios	14,2	10,4	15,2
G. escolar, EGB completa	57,5	45,8	61,0
Formación Profesional	12,3	10,4	12,8
Bachiller superior	10,4	25,0	6,1
Universitarios	2,8	6,3	1,8
NS / NC	2,4	2,1	2,4

Tabla 19. Nivel de estudios académicos por género. Fuente CES (2000)

4.2. Motivación, selección y contratación

Un factor característico adicional, lo proporcionan las motivaciones objetivas y subjetivas para trabajar en esta actividad, entre las objetivas destacan la dificultad de encontrar otro trabajo (36%), con especial importancia en el caso de las mujeres (41%), la superior retribución respecto a otras ocupaciones alternativas (23.3%), en este caso destacadamente entre los hombres (41.5%), y el grado de capacitación (16%) afectando de forma similar a ambos sexos. Entre los de carácter subjetivo, netamente minoritarios, aparecen un conjunto heterogéneo de motivaciones, que van desde la más general centrada en el aprecio y valoración del trabajo que se realiza, hasta aquellas que caracterizan las modalidades de opciones estrictamente circunstanciales o puntuales, como la de aquellos que sólo se incorporan a esta actividad en momentos determinados de su vida, o del periodo anual, como estudiantes en vacaciones, amas de casa, etc. En todo caso, se trata de

un fenómeno tradicional en declive debido tanto a las mencionadas características de desestacionalización y tecnificación de la actividad que demandan un tipo de trabajador con un mayor nivel de profesionalidad.

En lo referente a la selección de los trabajadores, por parte de las empresas, y el modo de acceder al puesto de trabajo por parte de los candidatos al mismo, configura completamente la modalidad de captación de los trabajadores.

En primer lugar, el modo de acceso del trabajador a la empresa es, fundamentalmente, de forma directa, con un porcentaje próximo al 97%. Dentro de esta modalidad, se definen dos métodos complementarios: uno, por llamada directa de la empresa y otro por intermediación informal de amigos, conocidos, vecinos, etc., en el que ocupan un lugar fundamental los trabajadores de la empresa, en el marco de las redes locales descritas anteriormente. El primero representa cerca del 47% y el segundo en torno al 50% de los casos, con porcentajes similares entre hombres y mujeres. Por tanto, sólo en poco más del 2% se recurre a ETT y en menos del 1% a otros intermediarios. En este caso contrastan en la distribución por sexos, ya que los contratos efectuados por las empresas de trabajo temporal, representan más del 4% de los hombres y menos del 2% de las mujeres, representativo de las diferencias de puestos de trabajo entre unos y otros.

En segundo lugar, los requisitos o características exigidas por las empresas a los trabajadores constituyen un complejo relacional que pone de relieve algunas de las principales características de la actividad, del trabajo y de los puestos de trabajo asociados. La principal de ellas es la de experiencia (46%), seguida de las de capacidad (22%) y habilidad (14%), que forman un combinado revelador de carácter práctico, empírico y de aprendizaje de la mayoría de las cualificaciones de puesto

de trabajo requeridas. Frente a ello la formación sólo alcanza el 5%, centrada principalmente en los puestos de trabajo cualificados. Otros requisitos, relacionados entre sí, como confianza, responsabilidad o continuidad, son escasamente valorados debido al carácter temporal propio de esta actividad. Por último, es asimismo muy poco valorado el de la accesibilidad por cercanía de la residencia o por capacidad, propia de transporte, debido a que según el modo de captación predominante en las empresas, se da por descontado, o se prefiere aportar medios de transporte para asegurar la asistencia y puntualidad al centro del trabajo.

Por último el proceso de contratación incluye la captación, selección y contratación de trabajadores que es efectuado por las empresas siguiendo diversos métodos y criterios. Así, la captación de trabajadores en sentido estricto, es realizada mayoritariamente de forma directa por parte de la empresa en más de un 70% de las contrataciones efectuadas, destacando que en más del 60% de las empresas este método es utilizado de forma exclusiva. Para ello se recurre a diferentes prácticas, entre las que destacan la estabilización de una plantilla o núcleo estable de trabajadores cualificados con competencias adquiridas en la empresa, a los que se pretende fidelizar y que actúan como reclamo para las demandas estacionales; la apertura y mantenimiento de listas de candidatos, con los trabajadores de campañas anteriores, que se activan cuando son necesarios; la labor de captación realizada por encargados, generalmente trabajadores de plantilla de la empresa, que son retribuidos por ello; una labor similar pero más informal, efectuada por trabajadores estables o semiestables de las empresas, realizada en sus ambientes territoriales, familiares, sociales, etc., de influencia; y de forma minoritaria, recurriendo a intermediarios con carácter formal o legal, en mayor o menor grado, destacando las empresas de trabajo temporal legales, adoptadas como recurso limitado o excepcional, para situaciones y periodos de desbordamiento de las

posibilidades de captación propias y una serie de intermediarios informales —legales— que operan como captadores de mano de obra para ciertos almacenes.

En lo referente a las modalidades de contratación de trabajadores, en términos generales, predominan las modalidades contractuales estrictamente temporales o eventuales, afectando a casi el 50% del personal de producción, destacadamente a aquellos que constituyen el nivel de operarios de base. En segundo lugar se sitúa la modalidad de fijo discontinuo, con más del 41%, mayoritaria entre las mujeres, quedando limitadas las modalidades de contrato indefinido a un número de trabajadores muy reducido, con características como sexo masculino y ocupación de puestos de trabajo específicos. Hay que destacar el porcentaje irrelevante de las modalidades de contratación indefinida a tiempo parcial que, a pesar de los requerimientos de flexibilidad de la jornada de trabajo en esta actividad, aparecen marginales en beneficio de las modalidades eventuales que representan el máximo posible de flexibilidad.

	Fijos discontinuos			Temporales		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cítricos						
Campaña alta	66,6	70,9	70,0	33,3	29,1	30,0
Campaña media	87,5	90,3	89,7	12,5	9,7	10,3
Campaña baja	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Frutas no cítricas						
Campaña alta	24,1	52,0	48,3	75,9	48,0	51,7
Campaña media	14,2	50,2	43,9	85,8	49,8	56,1
Campaña baja	29,0	59,4	54,1	71,0	40,6	45,9
Hortalizas al aire libre						
Campaña alta	6,1	3,0	3,6	93,9	97,0	96,4
Campaña media	9,9	6,0	7,0	90,1	94,0	93,0
Campaña baja	23,5	22,8	22,9	76,5	77,2	77,1
Hortalizas (tomate)						
Campaña alta	63,2	63,5	63,4	36,8	36,5	36,6
Campaña media	72,8	74,9	74,2	27,2	25,1	25,8
Campaña baja	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0

Tabla 20. Modalidades de contratación por tipo de contrato. Fuente CES (2000)

Por último, la promoción profesional en la actividad de manipulación y confección es problemática debido a la estructura productiva y organizacional de la misma. En general, dicha estructura en lo que se refiere al área de producción —excluyendo, por tanto, las secciones estructurales de la empresa como administración, comercial, etc.— es muy simple y con un bajo nivel de diferenciación. Normalmente esta constituida por un director técnico y/o de calidad, o un encargado de almacén, una serie más o menos numerosa de supervisores que controlan grupos o líneas de trabajo, y una gran masa de operarios de base con mayor o menor especialización en las diversas tareas.

De esta forma, la división funcional y su contenido en cualificación técnica es muy baja por lo que las posibilidades de promoción son muy reducidas, respondiendo a lógicas diferentes según los casos; para el puesto de director técnico y/o de calidad, normalmente con cualificación

formal de ingeniero agrónomo o, más frecuentemente de ingeniero técnico agrícola, con especialización en industrias agroalimentarias, la opción generalizada es la selección externa bajo dos modalidades principales: un titulado reciente, con alguna formación complementaria de postgrado en técnicas de conservación, calidad, etc., con el objetivo de formarlo en la empresa, de forma práctica; o un titulado de similares características formativas con experiencia contrastada en otras empresas en similar puesto de trabajo. En esta modalidad destaca la atracción por medio de la oferta de mejores condiciones de trabajo en términos salariales, de jornada diaria y anual —vacaciones, días libres, etc. de capacidad de dirección y posición en la empresa, etc. Esta lógica desempeña una función relevante en la circulación de capacidades y difusión de innovaciones técnicas y organizacionales en el sector, propia de actividades con procesos productivos con bajo nivel de especificación y de empresas que, por su dimensión y estructura, tienen dificultades para valorizar sus propias competencias. Desde la perspectiva de estos trabajadores, se convierten en lo que se ha denominado como «asalariados del distrito industrial», marcados por un alto índice de rotación entre empresas.

En lo referente a los encargados de almacén, figura precedente del director técnico, y que a veces convive con ella, compartiendo responsabilidades, especialmente en la gestión directa de la producción y de la mano de obra, son reclutados entre el personal de la empresa que ha adquirido conocimientos globales del proceso y demostrado capacidad natural de mando y organización. Suelen ser trabajadores fijos con ciertos incentivos específicos similares a los de los técnicos.

Los supervisores, controladores, etc., constituyen un abigarrado estrato de cuadros medios con funciones diversas según las empresas. Comprenden desde responsables de línea hasta controladores del rendimiento de grupos de trabajadores, pasando por jefes o encargados

de grupos de trabajadores que cumplen una función productiva determinada y específica como carga, descarga y volcado; paletizado, funciones de control de dispositivos, montaje y aprovisionamiento de envases, etc. De forma general, se promocionan entre trabajadores expertos eficientes y con dotes de mando para esos puestos. Son trabajadores fijos o fijos-discontinuos con incentivos específicos tanto salariales como de horarios, días feriados, etc.

Por último, la gran masa de operarios, con unas posibilidades de promoción escasas e, incluso, con bajo nivel de permeabilidad entre unas áreas de producción y otras, en relación con factores como el sexo, aunque con cierta evolución en empresas determinadas.

La percepción generalizada de los trabajadores de base, especialmente las de las mujeres, es que las posibilidades de promoción son escasas o nulas, a veces incluso indeseadas debido a que ello supone un camino importante en las condiciones y el ritmo de trabajo, que puede acentuarse.

4.3. Tiempo de trabajo y jornada laboral

La evaluación de la dinámica productiva, analizada anteriormente, ha transformado sustancialmente las características de esta actividad en cuanto a su dimensión temporal, principalmente reduciendo su carácter estacional para, en bastantes casos, constituirse como una actividad prácticamente permanente a lo largo del año natural.

Esta dinámica temporal de la producción tiene como correlato necesario la del trabajo, de forma que actualmente casi un tercio de los trabajadores de manipulación están ocupados en esta actividad durante al menos nueve meses al año, porcentaje que se incrementa hasta

superar el 90% en las especializaciones hortícolas y se sitúa en magnitudes cercanas a la media en las de cítricos. Los porcentajes correspondientes a hombres (66.7%) y mujeres (64.6%) son del mismo orden de magnitud.

El resto se divide entre un 28% aproximadamente que están ocupados durante un periodo que oscila entre los cinco y los ocho meses, con una diferencia considerable entre hombres y mujeres, debido al mayor grado de estacionalidad de la ocupación de estas últimas, y un 7% que sólo lo está durante un periodo inferior a los cinco meses, superando aquí el grupo de hombres al de mujeres. Este segmento es el que resume el carácter más estacional de la producción en dos aspectos: el de la demanda de trabajo para cubrir los periodos de gran producción en todas las orientaciones y el relativo a las especializaciones productivas con una fuerte componente de estacionalidad.

En los primeros segmentos de ocupación predominan destacadamente la modalidad contractual del fijo discontinuo en tanto que el último constituye el dominio absoluto de las de carácter eventual. Actualmente, la flexibilidad característica de esta actividad productiva — reducida la estacionalidad— se polariza en la intensa fluctuación de la duración de la jornada según la demanda de trabajo en los diferentes periodos o campañas, facilitada por el método de cómputo de horas, establecido tanto para determinar la contratación como la retribución salarial.

Segmentando el periodo anual en tres subperíodos o campañas — alta, media y baja— en función de la demanda de trabajo medio en cada una de ellas se definen las características siguientes:

El tipo de jornada, atendiendo a su duración media, predominante es, en campaña alta, el que se sitúa en el intervalo de once a quince horas, con un porcentaje muy elevado de los trabajadores afectados por este horario (64%), especialmente en el caso de los hombres. En campaña media y baja, la duración media predominante es la que se sitúa en el intervalo de cinco a diez horas, aunque con porcentajes muy diferentes, de más de un 95% en la primera y del 71% en la segunda, con mayor afección en este caso de las trabajadoras.

El segundo intervalo en importancia durante la campaña alta es el comprendido entre cinco y diez horas de duración de la jornada (35%), con predominio amplio de afección al trabajo de las mujeres frente al de los hombres. En campaña media es el que abarca de once a quince horas, pero con porcentajes poco significativos, y en campaña baja el inferior a cinco horas con un 24% del total de ese subperíodo.

Los segmentos o intervalos de mayor (>15 horas) y menor duración (<5 horas) son, con esa última y limitada excepción, no son significativos.

Otro elemento a considerar es el reconocimiento de las horas de las horas extraordinarias trabajadas, afecta fundamentalmente a trabajadores de empresas medianas y grandes, especializadas en la producción de frutas cítricas, frutas no cítricas y tomate, según la tipología establecida anteriormente. Por el contrario, el grado de reconocimiento es muy bajo en las de hortalizas y en las de frutas no cítricas con alto grado de estacionalidad y dimensión reducida.

Un componente complementario en la definición del tiempo de trabajo y de su cómputo es el del periodo vacacional formalizado que, en una actividad marcada por la temporalidad y eventualidad, constituye un problema complejo difícil de delimitar.

En primer término, como concepto definido como un periodo temporalmente determinado en el que se descansa del trabajo habitual, constituyendo la percepción de la retribución normal establecida contractualmente. En este sentido, es de aplicación normal a las modalidades de relación laboral fijas y contradictorias con las temporales y eventuales, marcadas por periodos sucesivos e indeterminados temporalmente de actividad e inactividad.

Otro aspecto a valorar en el tiempo de trabajo es el de las vacaciones. Desde la perspectiva de la normativa laboral, se reconoce el derecho de los trabajadores a vacaciones regladas y retribuidas con diferentes contenidos según la tipología contractual: de forma nítida y precisa, incluyendo la retribución total del periodo vacacional, en el caso de los contratos fijos; de forma menos nítida en el de los fijos discontinuos, en el que se condicionan a las demandas de trabajo, resolviéndose el problema de su retribución por imputación proporcional al valor monetario de la unidad de trabajo (hora) computable; y es ajeno a las modalidades eventuales.

En esta actividad, organizada estrictamente de acuerdo con ciclos y periodos productivos de desigual duración e intensidad, se produce intensamente esa contradicción lógica más allá de las determinaciones normativas vigentes.

Esta situación contradictoria afecta incluso a la percepción que tienen los trabajadores del problema, de manera que la mayoría de los fijos discontinuos desconoce que percibe una retribución a cuenta de las presuntas vacaciones, que estima más como un periodo de inactividad debido a la secuencia temporal del ciclo productivo.

La situación actual del sector hortofrutícola es, en términos generales, la siguiente: los trabajadores fijos gozan de periodos vacacionales retribuidos y los fijos discontinuos no gozan de vacaciones en sentido estricto, aunque permanezcan en periodo de inactividad durante cierto número de días y perciban una retribución imputable a ellos, ya que se debe exclusivamente, a la secuencia temporal de la producción.

4.4. Sistemas de retribución salarial

Los sistemas de retribución, especialmente la relación salarial, constituye el factor nuclear de toda relación laboral, y de forma particular en sectores y actividades como la de manipulación y confección, en la que se muestra con una total inmediatez y prácticamente desprovista de elementos accesorios o complementarios. De esta forma, la relación laboral entre trabajadores de base y empresas se produce fundamental, casi exclusivamente, en torno a la relación salarial, que expresa directamente el coste del trabajo, identificada con la contraprestación económica por el trabajo directo realizado por la mano de obra. Su expresión más evidente es la modalidad dominante de salario-horario.

Esta constituye la modalidad dominante en la práctica totalidad de las empresas, combinada o no con otras fórmulas, afectando directamente a más del 85% de los trabajadores, especialmente a las mujeres que alcanzan un porcentaje cercano al 90%. Habitualmente se complementa con fórmulas como los incentivos a la producción, determinados en función de un número mínimo de unidades de producto confeccionadas, la flexibilidad horaria, el pago de horas extra que adquiere asimismo modalidades variadas, etc.

En segundo lugar se sitúa el sistema de destajo, empleado de forma minoritaria por un número limitado de empresas y exclusivamente para la confección de ciertos productos y formatos, por tanto con un efecto limitado.

Por último, el salario mensual, prácticamente circunscrito a los empleos fijos en todas las empresas, con una incidencia destacada en el caso de los trabajadores de sexo masculino, que ocupan mayoritariamente estos puestos de trabajo.

El salario, independientemente de la modalidad dominante en cada caso, se cobra mayoritariamente en nómina regular (86%), sin diferencia apreciable entre hombres y mujeres. Sólo un 11% aproximadamente cobra una parte fuera de nómina, integrando un sistema de incentivos informales vinculados al rendimiento, especialmente en el caso de mujeres que ocupan los puestos de trabajo específicos de la fase de confección y, por último, casi un 2%, cobra la totalidad fuera de nómina, correspondiendo al máximo de irregularidad representado por trabajadores sin relación contractual formal con la empresa.

Por su parte, los incentivos son de naturaleza muy variada y difícil de reducir a una norma. Las horas extraordinarias es lo único que puede determinarse con cierta precisión debido a su carácter legal y normalizado. Su importancia debería ser muy grande en una actividad marcada por largas jornadas de trabajo, pero se reconocen y cobran sólo en la mitad aproximadamente de los casos. En estos últimos se reparten de forma casi igualitaria las que se pagan al mismo precio que la hora ordinaria y las que lo hacen a uno superior.

Según la modalidad de contratación la relación salarial en los contratos indefinidos, predomina mayoritariamente la modalidad del

salario mensual, y en el caso de los contratos fijos discontinuos, lo normal es la modalidad de salario horario.

Por último, en las modalidades de contratación temporal y eventual es asimismo generalizado el sistema de retribución por horas trabajadas, pero con presencia significativa de los sistemas de destajo.

Los valores salariales son muy variados según áreas geográficas, orientaciones productivas y empresas aunque dentro de un abanico restringido. Asimismo las estrategias de las empresas relativas a la valoración del trabajo de los diversos puestos de trabajo, a la opción o no por las horas extraordinarias o respecto a la división o especialización por sexos de las diferentes zonas. Dentro de esta amplia casuística destacan los siguientes elementos; predominio del salario/hora como modalidad típica de retribución de la mayoría de los puestos de trabajo u ocupaciones de base. La única excepción relevante es la del área de mantenimiento que, en la mayoría de las empresas se retribuye por salario mensual, con una cuantía que oscila entre los 877,47 € y los 1.057,77 €; el salario/horario para los trabajadores de producción se sitúa en una magnitud media aproximada de 4,21 € / 4,51 €, con un máximo de 5,11 € y mínimo de 4,51 € para los hombres y de 4,51 € y 3,52 € respectivamente para las mujeres. En este caso, dentro de este abanico no muy amplio, la casuística empresarial, zonal, etc., es muy amplia pudiendo destacarse algunas tendencias relevantes como en la manipulación de productos hortícolas, en todas las áreas productivas importantes —Costa Sur, Valle del Guadalentín y Campo de Cartagena— la tendencia principal es la homogeneidad salarial entre tareas y sexos, situándose la media en torno a los 4,21 €/hora.

En lo que respecta al salario/horario para aquellos puestos de trabajo que requieren alguna cualificación específica o que constituyen grupos de trabajo estables, particularmente los conductores de traspaleas y

carretillas o los de las funciones de volcado y abastecimiento de líneas, presentan dos tendencias diferenciadoras. En primer término, en las empresas especializadas en productos hortícolas la tendencia dominante es la igualación retributiva con la del resto de los operarios de la línea, con pequeñas diferencias en todo caso. En segundo término, en las empresas de manipulación de frutas cítricas y no cítricas la tendencia es hacia la diferenciación, en proporciones más o menos importantes según casos.

El salario/hora extraordinaria se determina, de forma general, con un incremento del 70%-75% del salario/hora ordinaria. El reconocimiento de las horas extraordinarias no es un fenómeno generalizado, de manera que un porcentaje alto de las empresas no las computa como tales, pagándolas al mismo valor monetario que las ordinarias, o con pequeños incrementos. En cuanto a la diferenciación por puestos de trabajo o por sexos, reproducen las existentes en la retribución de las horas ordinarias.

El salario/hora de los trabajadores cedidos por intermediarios presenta una casuística singular, por una parte, el correspondiente a trabajadores de empresas de trabajo temporal, con valores que oscilan entre los 6,01 € y los 7,21 €/hora.

4.5. Actividades, ocupaciones y puestos de trabajo

Se caracteriza por la gran necesidad de mano de obra en todas las fases del proceso productivo y por la creciente implantación de tecnología y de métodos de organización del trabajo en aras a una mayor eficiencia y calidad del producto. La productividad está basada en:

- La flexibilidad horaria, dependiente del momento del suministro de la materia prima.
- Los sistemas de retribución variable en función del tiempo trabajado.
- La escasa especialización en los puestos de trabajo de la línea de producción.
- La incorporación de trabajadores, a través de modalidades de contratación laboral, adaptables al ciclo productivo (CES, 2001).

Las principales fases del proceso que comprenden esta actividad serían la de pesado, recepción, control de calidad, volcado y suministro de productos a la cinta de producción, limpieza del producto, selección y calibrado, confección (pelado, envasado, etiquetado, tapado de cajas o *bowl*, montaje de cajas), paletizado, conservación, y carga y expedición.

En la parte teórica, en primer lugar se ha analizado, conceptualizado y clasificado los factores de riesgo psicosocial en el trabajo dentro del marco de la prevención de riesgos laborales y su situación actual en nuestro país y en la región de Murcia. En segundo lugar, se estudia el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*), abordando aspectos relativos al concepto, antecedentes, consecuencias, explicación y medidas de intervención. Los instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se han analizado en el tercer capítulo de este trabajo, en el que se han comentado y detallado los principales cuestionarios utilizados dentro de la prevención de riesgos psicosociales, para el estudio de estos factores. Y por último, 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.

PARTE EMPÍRICA

V. Objetivos

El propósito que está en el origen de esta investigación es la de facilitar la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo en el sector hortofrutícola. Partiendo de los cuestionarios FPSICO elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad de Salud Laboral y el NAQ-RE versión española adaptada del NAQ-R (Einarsen y Hoel., 2001), realizada por Sáez, García-Izquierdo y Llor (2003). Se plantean tres objetivos generales:

1. Adaptar el FPSICO para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo al sector hortofrutícola.

Dado que es obligación de las empresas conforme al art 15 1 a) de la LPRL (1995) evitar los riesgos laborales y entre ellos se encuentran los de carácter psicosocial, el primer paso es identificar y analizar los peligros y riesgos que puedan existir. Por tanto, dicha exigencia deberá adaptarse en función del tipo de empresa frente a la que nos hallemos y de este modo es preciso establecer los criterios o indicadores de evaluación adaptados a la organización en concreto.

2. Considerando el *mobbing* como un factor de riesgo psicosocial en el trabajo, adaptar el NAQ-RE al sector hortofrutícola.

El *mobbing* puede calificarse como el estresor social más severo (Zapf *et al.*, 1996) que sucede en el contexto laboral. Además, 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, podrían cifrarse entre el 5% (según los datos facilitados para nuestro país en la III Encuesta de Condiciones de Trabajo, Paoli y Merllió, 2001) hasta el 16% (Piñuel, 2001a). 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" (Sempere, 2004), puede llegar hasta el 28% (Meseguer, 2005; Meseguer *et al.*, 2007).

3. Determinar el nivel de riesgo de las variables incluídas en el cuestionario, asociadas a las variables de criterio estudiadas.

La evaluación psicosocial a partir del concepto amplio de bienestar y confort, es exigible a todas las empresas, cualquiera que sea su actividad, ya que uno de los principios preventivos recogidos en el Art. 15 nº 1 d) y g) de la LPRL (1995) lo justifica y fundamenta al establecer como pauta preventiva en todos los casos, *d) adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos, así como a la elección de los equipos de trabajo y de producción, con miras en particular a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud* (pág.8) y *g) Planificar la prevención buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones del trabajo, las relaciones sociales, y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.*

4. Proponer un cuestionario de evaluación de Factores Psicosociales de Riesgo en el Trabajo en el sector hortofrutícola.

Por todo lo expuesto anteriormente, es necesario materializar en un instrumento de evaluación de factores de riesgo de naturaleza psicosocial que pueda ser aplicado dentro del sector hortofrutícola.

VI. Método

1. Participantes

Los participantes en este estudio pertenecen a cinco Organizaciones Productoras de Frutas y Hortalizas (OPFH) ubicadas en la Región de Murcia; en la comarca denominada "Campo de Mazarrón y Águilas" y "Campo de Cartagena". Como es propio de este tipo de industria, se integra la zona de producción (campo), de manipulación (almacén) y comercialización de productos (venta y transporte).

El número de personas que participaron fue de 638, el total de trabajadores de las empresas en los días de la evaluación que estaban en ellas. Ninguna de las persona se negó a participar, aunque se descartaron 10 cuestionarios; 6 por estar incompletos y 4 mal cumplimentados.

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 lo referente al género, 163 eran varones (25,54%), 470 mujeres (73,6%), y 5 (0,7%) no incluyeron este dato. Sobre el estado civil, 280 personas estaban solteras (43,8%), 316 (49,5%) casadas, 30 (4,7%) separadas o viudas, y 12 (1,9%) no contestaron este apartado. La edad media de la muestra fue de 29,18 años (dt. 6,35; rango de 18 a 58 años) y la antigüedad media en la empresa de 25,01 meses (dt. 27,06, rango de 1 a 234 meses).

Según el nivel de estudios, 202 personas poseían "estudios primarios" (31,6%), 252 el título de "Graduado Escolar" (39,4%), 121 estudios de "Formación Profesional" de primer o segundo grado, o de "Bachiller Superior" (18,9%), 47 (7,3%) estudios superiores,

de "Diplomado" o "Licenciado"; y 16 (2,5%) no incluyeron este dato.

En cuanto al tipo de contratación en la empresa era una situación típica de este sector: 234 trabajadores (36,6%) con contrato eventual y 351 (55,01%) como fijos discontinuos, y sólo 35 (5,4%) estaban contratados de manera indefinida. Las personas que no incluyeron este dato fueron 18 (2,8%).

Atendiendo a la procedencia de los trabajadores, la mayoría eran españoles, 501 personas (78,5%), seguido por los marroquíes, 73 (11,4%) y por último sudamericanos, especialmente de Ecuador, 51 (7,9%), Los participantes que no señalaron este dato fueron 13 (2%).

En relación al estatus en la organización, 524 personas ocupaban puestos base (82,13%) (empaquetadoras, peones, envasadoras, limpieza, carretilleros, etc.) y 90 en puestos de supervisión, personal técnico o administrativo (14,1%). No contestaron a esta pregunta 24 participantes (3,7%).

Atendiendo al lugar dónde desarrollaban su actividad laboral, en el campo (producción) o en el almacén (manipulado y confección del producto), 467 personas trabajaban en labores de almacén (73,19%) y 170 lo realizaban en el campo (26,64%). Ningún participante dejó de contestar este apartado.

En resumen (ver tabla 21), la muestra podría describirse como mayoritariamente femenina, casada y con un nivel de estudios de graduado escolar; con un gran número de trabajadores españoles, que ocupaban puestos base dentro de la organización, con un sistema de contratación eventual o fija discontinua y de cobertura asistencial en el Régimen Especial Agrario (REA) y que desempeñaban labores en el manipulado y confección del producto (almacén).

VARIABLES

SEXO	Hombre	163 (25,5%)
	Mujer	470 (73,6%)
ESTADO CIVIL	Casado	316 (49,5%)
	Soltero	280 (43,8%)
	Otros	30 (4,7%)
EDAD	Media	28,68
	DT	6.35
	Rango	18 a 58 años
ESTUDIOS	Certificado	202 (31,6%)
	Graduado	252 (39,4%)
	Bachiller	121 (18,9%)
	Superiores	47 (7,3%)
PROCEDENCIA	España	501 (78,5%)
	África	73 (11,4%)
	Sudamérica	51 (7,9%)
CONTRATO	Fijo	35 (5,4%)
	Fijo/Discontinuo	351 (55,0%)
	Eventual	234 (36,6%)
PUESTO	Base	524 (82,13%)
	Técnico	90 (14,1%)
ANTIGÜEDAD	Media	25,01
	DT	27,06
	Rango	1 a 234 meses
LUGAR DE TRABAJO	Almacén	467 (73,19%)
	Campo	170 (26,64%)

Tabla 21.- Descripción de la muestra.

2. Procedimiento

Esta investigación se realizó dentro del marco de la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial en las empresas. En una reunión inicial con los gerentes y los responsables de salud laboral de cada una de las organizaciones, se propuso el diseño del estudio.

Se estandarizó un cuestionario general para todos los trabajadores durante los meses de febrero a diciembre de 2006, que incluía la evaluación de factores psicosociales, conductas de hostigamiento, problemas psicósomáticos, salud, satisfacción laboral y absentismo. Se realizó en el horario laboral y en las instalaciones de las empresas. Se dividió a los trabajadores en grupos de 20 personas en las salas de formación. Un técnico de prevención de riesgos laborales externo junto con un miembro del equipo investigador, se encargó de dar las instrucciones oportunas para cumplimentar el cuestionario general, asegurando el anonimato de los empleados y aclarando 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 algunos casos, debido a problemas 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.

3. Instrumentos de medida

El cuestionario final estuvo formado por los siguientes instrumentos:

3.1. Evaluación de Factores Psicosociales, FPSICO (Martín y Pérez, 1997, 2006)

Se utilizó el cuestionario recomendado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral, para la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial. Éste consta de 75 preguntas que evalúan los factores que se detallan a continuación. Mayores puntuaciones indican menos nivel de riesgo.

a) Carga Mental (CM)

La 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 (p 4) y tiempo de trabajo con rapidez (p 5).

El *Esfuerzo de Atención*. Por una parte, mide la intensidad o el esfuerzo de concentración para recibir las informaciones que exigen una tarea y la elaboración de las respuestas adecuadas y, por otra parte, la constancia con que debe ser mantenido 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 subfactores 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 ítems: 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 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.

Acerca de las propiedades psicométricas iniciales del cuestionario, los autores (Martín y Pérez, 1997) concluyen que tiene una adecuada fiabilidad y validez. La fiabilidad fue medida por el procedimiento test-retest, comprende desde el .78 para el factor Contenido del Trabajo al .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 Cuestionario de Salud de Goldberg (1978), en la versión española de Farrer, Minaya, Niño y Ruiz (1997).

3.2. Evaluación de las conductas de hostigamiento

Se ha utilizado la escala NAQ-RE, versión española adaptada del NAQ-R (Einarsen y Hoel, 2001), realizada por Sáez, García-Izquierdo y Llor (2003). Mediante esta escala se pide a los sujetos que respondan con qué frecuencia en los últimos seis meses se produce en su trabajo cada uno de los 24 actos negativos que se les presenta, con cinco anclajes de respuesta (desde "nunca" hasta "diariamente"). Adicionalmente, se propone la inclusión de seis cuestiones relacionadas con estos 24 actos negativos, con cuatro anclajes de respuesta (desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo"). Estas preguntas hacen referencia a la eficacia en el trabajo, la procedencia del acoso o en qué modo eran una fuente de tensión y malestar. Mayores puntuaciones indican mayor frecuencia e intensidad de padecer acoso.

En el cuestionario NAQ todos los términos se redactaron sin hacer referencia al término acoso, lo que en opinión de los autores suponía una ventaja porque los participantes responderían primero a las conductas hostiles, antes de ser identificado el acoso, lo que no les obligaría 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 22.

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

Tabla 22. El cuestionario NAQ-RE (Sáez et. al., 2003).

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-Izquierdo et al. (2004) proponen la siguiente baremación con la suma de las puntuaciones de los 24 ítems de la escala (ver tabla 23).

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

Tabla 23. Baremación del NAQ-RE García-Izquierdo et al. (2004).

3.3. Evaluación de los problemas psicosomáticos

Los problemas psicosomáticos asociados al estrés fueron medidos mediante el cuestionario CPP, adaptación española del cuestionario de Hock (1988) realizada por García-Izquierdo, Castellón, Albadalejo y García-Izquierdo (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 (desde "nunca" hasta "con mucha frecuencia"). Mayor puntuación indica más sintomatología psicosomática.

Los 12 ítems que componen la escalase presentan en la tabla 24.

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

Tabla 24. Cuestionario de Problemas Psicosomáticos CPP (Hock, 1988, adaptado por García-Izquierdo et al., 1993).

3.4. 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 ellas.

3.5. Evaluación del estado de salud

El estado de salud fue medido utilizando la versión española del General Health Questionnaire 28 (GHQ 28) (Goldberg,1978), en la versión española de Farrer *et al.*(1997).

En este cuestionario se pide a los sujetos que señalen, a su juicio, la respuesta que se acerca más a lo que sienten o han sentido últimamente en los 28 ítems, y con cuatro posibilidades de respuesta, desde "menos de lo habitual" hasta "mucho más de lo habitual". El valor máximo que se puede obtener en la escala es de 36 puntos y el mínimo de 0.

El GHQ 28 es un cuestionario para evaluar la salud autopercebida, es decir, la evaluación que hace el individuo de su estado de bienestar general, especialmente en lo que se refiere a la presencia de ciertos estados emocionales. También pretende la evaluación de las funciones intelectuales y fisiológicas del individuo, como es el caso de los ítems 1 y 2, y la autovaloración del sujeto en el establecimiento y alcance de sus metas y propósitos en la vida

(ítems 10 y 11), y del enfrentamiento a las dificultades (ítems 6 y 8). Mayor puntuación indica peor estado de salud percibida.

La escala se subdivide en cuatro subfactores que miden Problemas Psicosomáticos (ítems desde el 1 hasta el 7); Angustia/Ansiedad (ítems desde el 8 al 14); Disfunción Social (ítems desde el 15 al 21) y Depresión (ítems desde el 22 hasta el 28).

Los 28 ítems que componen la escala se presentan en la tabla 24.

- 1.- ¿Se ha sentido perfectamente bien de salud y en plena forma?
- 2.- ¿Ha tenido la sensación de que necesitaba un reconstituyente?
- 3.- ¿Se ha sentido agotado y sin fuerzas para nada?
- 4.- ¿Ha tenido la sensación de que estaba enfermo?
- 5.- ¿Ha padecido dolor de cabeza?
- 6.- ¿Ha tenido la sensación de opresión en la cabeza o de que la cabeza le va a estallar?
- 7.- ¿Ha tenido oleadas de calor o de escalofríos?
- 8.- ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?
- 9.- ¿Ha tenido dificultades para seguir durmiendo de un tirón?
- 10.- ¿Se ha notado constantemente agobiado y en tensión?
- 11.- ¿Se ha sentido con los nervios a flor de piel y malhumorado?
- 12.- ¿Se ha asustado o ha tenido pánico sin motivo?
- 13.- ¿Ha tenido la sensación de que todo se le viene encima?
- 14.- ¿Se ha notado nervioso "y a punto de explotar" constantemente?
- 15.- ¿Se las ha arreglado para mantenerse ocupado y activo?
- 16.- ¿Le cuesta más tiempo hacer las cosas?
- 17.- ¿Ha tenido la impresión, en conjunto, de que está haciendo las cosas bien?
- 18.- ¿Se ha sentido satisfecho con su manera de hacer las cosas?
- 19.- ¿Ha sentido que está desempeñando un papel útil en la vida?
- 20.- ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?
- 21.- ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?

- 22.- ¿Ha pensado que Vd. es una persona que no vale para nada?
- 23.- ¿Ha venido viviendo la vida totalmente sin esperanza?
- 24.- ¿Ha tenido el sentimiento de que la vida no merece la pena vivirse?
- 25.- ¿Ha pensado en la posibilidad de "quitarse de en medio"?
- 26.- ¿Ha notado que a veces no puede hacer nada porque tiene los nervios desquiciados?
- 27.- ¿Ha notado que desea estar muerto y lejos de todo?
- 28.- ¿Ha notado que la idea de quitarse la vida le viene repetidamente a la cabeza?

Tabla 24. GHQ 28 (Golberg, 1978)

3.6. Evaluación de la satisfacción laboral

La evaluación de la satisfacción laboral fue medida con el *Overall Job Satisfaction* (Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall (1979), adaptada por Pérez e Hidalgo (1995). Este cuestionario pide a los sujetos que señalen en una escala de 1 a 7, desde "muy insatisfecho" hasta "muy satisfecho" distintos aspectos del ámbito de su trabajo. Está conformada por 15 ítems.

Las características de esta escala son las siguientes:

- a) Operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- b) Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

1.- Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad,

promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta subescala está formada por siete ítems (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

2.- Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta subescala la constituyen ocho ítems (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Permite la obtención de tres puntuaciones correspondientes a la satisfacción general, la satisfacción extrínseca y la satisfacción intrínseca. Es una escala aditiva, donde la puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor Satisfacción General.

	MEDIA	DT	ALPHA
Satisfacción General	70,53	15,42	.88
Satisfacción Intrínseca	32,74	7,69	.85
Satisfacción Extrínseca	38,22	7,81	.78

Tabla 25. Descriptivos y fiabilidad de la Escala General de Satisfacción. Pérez e Hidalgo (1995).

Los 15 ítems que componen la escala se presentan en la tabla 26.

En qué medida está usted satisfecho acerca de:

- 1.-Condiciones físicas de su trabajo
- 2.-Libertad para elegir su propio trabajo
- 3.-Sus compañeros de trabajo
- 4.-Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho
- 5.-Su superior inmediato
- 6.-Responsabilidad que se le ha asignado
- 7.-Su salario

- | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">8.-La posibilidad de utilizar sus capacidades9.-Relaciones entre dirección y trabajadores de su empresa10.-Sus posibilidades de promocionar11.-El modo en que su empresa está gestionada12.-La atención que se presta a las sugerencias que hace13.-Su horario de trabajo14.-La variedad de tareas que realiza en su trabajo15.-Su estabilidad en el empleo |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tabla 26. Escala General de Satisfacción (Pérez e Hidalgo, 1995)

El tratamiento estadístico de los datos se ha realizado mediante el SPSS 13.0. Con este programa informático se han realizado los análisis descriptivos (frecuencias, correlaciones, etc.) y análisis inferenciales (ANOVAS, análisis de tablas de contingencia, pruebas T de diferencias de medias, etc.).

VII. Resultados

Para exponer los resultados seguiremos el orden de los objetivos generales que se han planteado. Previamente, analizaremos las propiedades psicométricas de los instrumentos utilizados.

1. Análisis psicométrico de los instrumentos utilizados

El análisis de la consistencia interna se realizó con el coeficiente α de Cronbach y podemos observarlo en la tabla 27.

ESCALAS	Nº ITEMS	ALPHA DE CRONBACH
Factores Psicosociales	1-75	
Carga Mental	1-11	.527
Autonomía Temporal	12-15	.572
Contenido del Trabajo	16-34	.770
Supervisión-Participación	35-51	.796
Definición de Rol	52-62	.821
Interés por el Trabajador	63-69	.666
Relaciones Personales	70-75	.287
Factores Psicosomáticos	12	.845
Satisfacción	15	.913
Salud	28	
Psicosomática	1-7	.861
Angustia/Ansiedad	8-15	.891
Disfunción social	16-21	.692
Depresión	22-28	.880
Mobbing	1-24	.894

Tabla 27. Consistencia interna de las escalas utilizadas

Los datos de las subescalas que arrojan una fiabilidad por debajo de .65, Carga Mental, Autonomía Temporal y Relaciones Personales, se deberán valorar con extrema prudencia para los sucesivos

análisis. Así, la escala Relaciones Personales (.28) queda excluida del resto de los análisis estadísticos; y las escalas Carga Mental (.52) y Autonomía Temporal (.57) principalmente por razones teóricas, se seguirán considerando, aun teniendo en cuenta su baja consistencia.

2. Validez de constructo del cuestionario FPSICO (Factores psicosociales) y NAQ-RE (Conductas de hostigamiento)

Al objeto de conocer la estructura subyacente de las distintas escalas que componen el cuestionario FPSICO y el NAQ-RE se ha realizado un análisis de componentes principales con rotación varimax.

2.1. Validez de constructo del FPSICO

Como se ha indicado, para las escalas del cuestionario de Factores Psicosociales se han utilizado aquellas que muestran una consistencia interna superior a .65. No obstante, se ha considerado conveniente la inclusión de la escala de Carga Mental con una consistencia de .52, y la Autonomía Temporal (.57) por la larga tradición que estos constructos tienen en la bibliografía referente a los factores psicosociales (de Arquer, 1999; de Arquer y Nogareda, 2004; Demerouti *et al.*, 2001; García-Izquierdo *et al.*, 2005; Hart y Wickens, 1990; Jonson y Hall, 1988; Kahneman, 1973; Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Llorens y Salanova, 2000; MTAS, 1998, 2001 y 2004; Nogareda, 1986; Nunnaly y Bernstein, 1994; Orasanu y Backer, 1996; Schaufeli y Salanova, 2002; Sebastián y del Hoyo, 2004; de la Torre *et al.*, 2005; Wickens, 1991).

Debido al gran número de escalas que componen el cuestionario FPSICO, realizamos un cuadro resumen de los factores analizados,

así como, de los subfactores y el coeficiente alpha hallados en los distintos análisis estadísticos.

ESCALA	SUBESCALA	ALPHA DE CRONBACH
Contenido del Trabajo		.77
	Capacidades Analíticas	.79
	Importancia Social del Trabajo	.69
	Habilidades Requeridas	.65
Supervisión /Participación		.79
	Grado de Participación	.89
	Grado de Supervisión	.75
	Medios de Participación	.70
Definición de Rol		.82
	Ambigüedad de Rol	.83
	Conflicto de Rol	.73
Interés por el trabajador		.66
Carga Mental		.52
Autonomía Temporal		.57

Cuadro 2. Resumen de las principales escalas y subescalas del cuestionario FPSICO

La primera escala que se ha analizado es la denominada Contenido del Trabajo ($\alpha=.77$) compuesta por los ítems desde el 16 hasta el 34 del cuestionario FPSICO.

La matriz factorial rotada muestra tres factores principales que explican el 41.27% de la varianza total. La asignación de cada ítem al factor principal se detalla en la tabla 28, donde se subrayan aquellos que saturan igual o por encima de .40, para asignarlo al factor de segundo orden obtenido.

Ítems	Componente		
	1	2	3
fs16	.59	.17	.23
fs17	.65	.03	.11
fs18	.77	-.01	-.01
fs19	.73	.05	.06
fs20	.75	.07	.16
fs21	.19	.20	.37
fs22	.41	.17	.46
fs23	-.14	-.09	.78
fs24	.18	.17	.61
fs25	.21	.05	.67
fs26	.19	.19	-.27
fs27	.28	.27	.23
fs28	.30	.34	.03
fs29	.31	.26	-.15
fs30	.31	.45	-.03
fs31	.14	.70	-.05
fs32	-.01	.70	.16
fs33	-.00	.67	.15
fs34	-.03	.68	.05

Tabla 28. Matriz de componentes rotados(a)
Método de extracción: Análisis de componentes principales.
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

El primer factor explica un total del 21.89% de la varianza y en él saturan los ítems relacionados con lo que se puede denominar Capacidades Analíticas con un α de .79, y está compuesto por los siguientes ítems:

Capacidades Analíticas (FACTOR I)

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

16. Capacidad de aprender cosas o métodos nuevos
17. Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones
18. Organizar y planificar el trabajo
19. Tener iniciativa
20. Transmitir información

El segundo factor extraído se relaciona con la importancia que la persona le otorga según la percepción de éste, por los que le rodean. Se ha denominado Importancia Social del Trabajo (explica un 10.24% de la varianza total y un α de .69). Los ítems que saturan en él son:

Importancia Social del Trabajo (FACTOR II)

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

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

31. Tus superiores

32. Tus compañeros de trabajo

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

34. Tu familia y amistades

En cuanto al tercer factor, 9.12% de la varianza explicada y α de .65, está formado por aquellos ítems que hacen referencia a las exigencias de tener que utilizar la memoria, la concentración o la precisión. Se ha llamado Habilidades Requeridas y está integrado por los siguientes ítems:

Habilidades Requeridas (FACTOR III)

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

22. Tener buena memoria

23. Habilidad y destreza manual

24. Capacidad para concentrarse en el trabajo

25. Precisión

Quedan excluidos los ítems 21, 26, 27, 28 y 29, por saturar por debajo de .40.

La segunda escala es la de Supervisión/Participación ($\alpha=.79$) compuesta por 17 ítems (desde el 35 al 51).

La matriz factorial rotada muestra tres factores principales que explican el 54.54% de la varianza total. La asignación de cada ítem al factor principal se especifica en la tabla 29, donde seleccionamos aquellos que saturan por encima de .40.

Ítems	Componente		
	1	2	3
fs35	.14	.70	.13
fs36	.10	.71	.12
fs37	.23	.70	.02
fs38	-.08	.52	-.05
fs39	-.05	.72	.10
fs40	.00	.67	.00
fs41	.28	.26	.46
fs42	.08	.04	.72
fs43	.19	.14	.64
fs44	-.09	.01	.72
fs45	.17	-.05	.73
fs46	.82	.07	.12
fs47	.80	.02	.13
fs48	.85	.05	.10
fs49	.85	.04	.05
fs50	.76	.07	.10
fs51	.74	.03	.10

Tabla 29. Matriz de componentes rotados(a)

El primer factor extraído se ha denominado Grado de Participación e incluye ítems que hacen referencia al modo en que el trabajador puede participar en la toma de decisiones. Está integrado por 6 ítems, desde el 46 al 51 del cuestionario original, con una fiabilidad de $\alpha = .89$ y una varianza explicada del 27.97%. En concreto lo componen:

Grado de Participación (FACTOR I)

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

- 46. Orden de las operaciones a realizar
- 47. Resolución de incidencias
- 48. Asignación y distribución de tareas
- 49. Planificación del trabajo
- 50. Cantidad de trabajo
- 51. Calidad de trabajo

El segundo factor, 15.49% de la varianza explicada y un α de .75, está formado por los ítems que hacen engloban el nivel de control que el trabajador percibe en su trabajo por parte de sus superiores. Se hace referencia a él con el nombre de Grado de Supervisión y está integrado por los siguientes ítems:

Grado de Supervisión (FACTOR II)

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

- 35. Método para realizar el trabajo
- 36. Planificación del trabajo
- 37. Ritmo de trabajo
- 38. Horarios de trabajo
- 39. Resultados parciales
- 40. Resultado último del trabajo

El tercer factor se relaciona con las herramientas con las que dispone el trabajador para poder participar en las decisiones referentes a su labor. Se ha llamado Medios para la Participación (expli-

ca un 11.07% de la varianza total y un α de .70). Los ítems que lo componen se detallan a continuación:

Medios para la Participación (FACTOR III)

¿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
42. Buzón de sugerencias
43. Círculos de calidad
44. Comité de empresa/delegado
45. Asambleas y reuniones de trabajadores

La siguiente escala del cuestionario original, Definición de Rol, está construida por 11 ítems, y una vez realizado el análisis factorial se extraen dos factores principales que explican un total del 53.96% de la varianza y con fiabilidad de .82. Los ítems que saturan en cada uno de ellos los mostramos en la siguiente tabla:

Ítems	Componente	
	1	2
fs52	.68	.30
fs53	.72	.15
fs54	.73	-.05
fs55	.75	.13
fs56	.66	.08
fs57	.71	.31
fs58	.66	.00
fs59	.11	.70
fs60	.05	.79
fs61	.13	.72
fs62	.12	.74

Tabla 30. Matriz de componentes rotados(a)
Método de extracción: Análisis de componentes principales.
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

El primer factor explica un total del 36.91% de la varianza y lo integran los ítems relacionados con el modo en que el trabajador recibe con claridad las instrucciones del trabajo, se ha convenido en denominarlo Ambigüedad de Rol, se obtiene una fiabilidad de un $\alpha = .83$, y está conformado por los ítems desde el 52 hasta el 58 del cuestionario original, tal y como se especifica a continuación:

Ambigüedad de Rol (FACTOR I)

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

- 52. Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)
- 53. Cómo debes hacerlo (métodos de trabajo)
- 54. Cantidad de producto que se espera que hagas
- 55. Calidad del producto o del servicio
- 56. Tiempo asignado
- 57. Información necesaria para llevar a cabo la tarea
- 58. Mi responsabilidad (qué errores o defectos pueden achacarse a mi actuación y cuáles no)

El segundo factor se relaciona con aspectos de confrontación entre los medios asignados y la exigencia de la tarea, de recibir órdenes incompatibles, etc., por lo que es apropiado denominarlo Conflicto de Rol. Explica un 17.04% de la varianza y una fiabilidad de .73. Los ítems que saturan en éste son:

Conflicto de Rol (FACTOR II)

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
- 60. Para ejecutar algunas tareas tengo que saltarme los métodos establecidos
- 61. Recibo instrucciones incompatibles entre sí (unos me mandan una cosa y otros, otra)
- 62. El trabajo me exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estoy de acuerdo

La cuarta escala analizada es la de Interés por el Trabajador, del cuestionario FPSICO ($\alpha = .66$) formada por 7 ítems (desde el 63 al 69).

La matriz factorial rotada extrae un solo factor que explica el 33.88% de la varianza manifestada. La asignación de cada ítem al factor principal se detalla en la tabla 31, donde se pueden observar los ítems que saturan por encima de .40, y que se ha denominado del mismo modo que en el cuestionario de referencia, debido a su contenido principal (Interés por el Trabajador).

Ítems	Componente
	1
fs63	.46
fs64	.59
fs65	.62
fs66	.54
fs67	.74
fs68	.70
fs69	.32

Tabla 31. Matriz de componentes(a)
Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Interés por el Trabajador (FACTOR UNICO)
Señalar en qué medida se dan las siguientes situaciones en tu trabajo
63. ¿Qué importancia crees que tiene la experiencia para promocionar en tu empresa?
64. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?
¿Cómo valoras el funcionamiento de los siguientes medios de información en tu empresa?
65. Charlas informales (de pasillo) con jefes
66. Tablones de anuncios
67. Información escrita dirigida a cada trabajador
68. Información oral (reuniones, asambleas, ..

Queda excluido el ítem 69 por presentar una saturación de .32.

Tras los análisis de fiabilidad y de estructura interna realizados a las escalas Contenido del Trabajo, Supervisión/Participación, Definición de Rol e Interés por el Trabajador, incluimos la Carga Mental y la Autonomía Temporal, más con fines de investigación que de esti-

mación de factores de riesgo psicosocial, debido a la baja consistencia encontrada en estas dos escalas en esta muestra.

La estructura factorial de la escala Carga Mental extrae un solo factor que explica el 19.75% de la varianza total ($\alpha=.52$). Está integrada por 11 ítems (desde el 1 al 11) del cuestionario FPSICO.

La asignación de cada ítem al factor principal se muestra en la tabla 32, donde se pueden observar los ítems que saturan igual o por encima de .40, y para la que se ha mantenido la denominación del cuestionario del que se ha partido (Carga Mental).

Ítems	Componente
	1
fs1	.18
fs2	.40
fs3	.51
fs4	.46
fs5	.42
fs6	.59
fs7	.45
fs8	.52
fs9	.23
fs10	.42
fs11	.52

Tabla 32. Matriz de componentes(a)
Método de extracción: Análisis de componentes principales.

A la vista de los datos quedan excluidos los ítems 1 y 9.

Carga Mental (FACTOR UNICO)

2. ¿Cómo calificarías la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?
3. Para realizar tu trabajo, la cantidad de tiempo de que dispones es:
4. Cuando se produce un retraso en el desempeño de tu trabajo, ¿se ha de recuperar?
5. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con cierta rapidez?
6. Los errores, averías u otros incidentes que puedan presentarse en tu puesto de trabajo se dan:
7. Cuando en tu puesto de trabajo se comete algún error:
8. Al acabar la jornada, ¿te sientes fatigado?
10. ¿Cómo es la información que manejas para realizar tu trabajo?
11. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

Por último, se ha analizado la escala Autonomía Temporal ($\alpha=.57$) compuesta por 4 ítems (desde el 12 al 15) del cuestionario original.

De matriz factorial rotada se extrae un solo factor que explica el 44 % de la varianza manifestada. La asignación de cada ítem al factor principal se representa en la tabla 33, donde se observan los ítems que saturan igual o por encima de .40, y que se ha acordado en denominar del mismo modo que en el cuestionario FPSICO (Autonomía Temporal). A la vista de los datos se comprueba que queda excluido el ítem 12.

Ítems	Componente
	1
fs12	.27
fs13	.49
fs14	.50
fs15	.51

Tabla 33. Matriz de componentes(a)
Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Los ítems que forman esta escala son los siguientes:

Autonomía Temporal (FACTOR UNICO)
13. ¿Puedes distribuir tú mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral?
14. ¿Tienes posibilidad de marcar tu propio ritmo de trabajo?
15. ¿Tienes posibilidad de variar el ritmo de trabajo a lo largo de tu jornada laboral? (Adelantar trabajo para tener luego más descanso)

2.2. Validez de constructo del NAQ-RE

Para el cuestionario de conductas de hostigamiento se ha utilizado el análisis de componentes principales, con rotación varimax al igual que en el caso de factores psicosociales.

La matriz factorial rotada muestra dos factores principales que explican el 32.80 % de la varianza total. La asignación de cada ítem al factor principal se especifica en la tabla 34.

Ítems	Componente	
	1	2
mo1	.25	.47
mo2	.35	.12
mo3	.61	.43
mo4	.26	.47
mo5	.15	.49
mo6	.58	.32
mo7	.44	.17
mo8	.74	.21
mo9	.68	.23
mo10	.51	.05
mo11	.55	.20
mo12	.52	.30
mo13	.45	.57
mo14	.43	.46
mo15	.30	.49
mo16	.09	.79
mo17	.06	.85
mo18	.13	.66
mo19	.42	.06
mo20	.62	.12
mo21	.44	.15
mo22	.42	.18
mo23	.23	.58
mo24	.45	.17

Tabla 34. Matriz de componentes rotados(a)
Método de extracción: Análisis de componentes principales.
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

El primer factor que se extrae es el que se ha llamado Acoso Personal y que incluye ítems que hacen referencia al modo en que el trabajador percibe conductas hostiles respecto a su vida privada y personal. Está conformado por 13 ítems, con una fiabilidad de .84 y que explican el 18.26% de la varianza total.

Acoso Persona (FACTOR I)

3. Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículos o insultantes
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.
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
24. Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado.

El segundo factor, 14.54% de la varianza explicada y α de .81 está integrado por los ítems que hacen referencia a las conductas hostiles que el trabajador recibe referentes a la realización y desempeño de su actividad laboral. Se ha denominado Acoso Centrado al Rendimiento del Trabajo y está conformado por los siguientes ítems:

**Acoso Centrado en el Rendimiento del Trabajo
(FACTOR II)**

1. Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo
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
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
23. Se siente explotado en su trabajo

En resumen, el cuestionario NAQ-RE quedaría factorizado en dos subescalas y con un total de 23 ítems, excluyendo el número 2, por saturar por debajo de punto .40.

3. Validez de criterio del cuestionario FPSICO (Factores psicosociales) y NAQ-RE (Conductas de hostigamiento)

La validez de criterio hace referencia a la correlación de la prueba objeto de estudio con un criterio externo relacionado teóricamente. Los criterios elegidos para su análisis con el método de factores psicosociales y conductas de hostigamiento fueron: los Problemas Psicosomáticos asociados al estrés medidos por el cuestionario CPP, adaptación española del cuestionario de Hock (1988) realizada por García-Izquierdo, Castellón, Albadalejo y García-Izquierdo (1993), la Satisfacción Laboral medida con el *Overall Job Satisfaction* (Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall (1979) en su adaptación española de Pérez e Hidalgo (1995); el estado ge-

neral de Salud con el cuestionario de la versión española adaptada del *General Health Questionnaire 28* (Goldberg,1978) realizada por Farrer *et al.*, (1997) y el absentismo laboral (dos preguntas de elaboración propia).

Para todas las escalas hemos utilizado la correlación de Pearson, que se puede observar en la tabla 35. Y la prueba T de Student para analizar las diferencias entre las medias de las variables incluidas en el cuestionario de factores psicosociales y conductas de hostigamiento, con la variable criterio absentismo, debido a su carácter nominal (tabla 36).

CORRELACIONES ENTRE LA ESCALA DE FACTORES PSICOSOCIALES (AIP) Y CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO (NAQ-RE) CON LA SALUD

FAC- TOR	CM	AT	CT	CA	IST	HR	SP	GP	GS	MP	DR	AM	CF	IT	MB	AP	AT	SPS	SAT	SAL	SAL 1	SAL 2	SAL 3	SAL 4
CM	1																							
AT	.20	1																						
CT	-.11	.34	1																					
CA	-.14	.34	.84	1																				
IST	.02	.26	.75	.35	1																			
HR	-.14	.10	.65	.43	.28	1																		
SP	.13	.34	.44	.42	.36	.14	1																	
GP	.04	.34	.41	.47	.25	.12	.67	1																
GS	.25	.28	.23	.16	.27	.06	.63	.15	1															
MP	-.01	.14	.30	.28	.25	.10	.77	.30	.22	1														
DR	.22	.19	.25	.14	.30	.09	.41	.15	.49	.22	1													
AM	.11	.20	.31	.20	.33	.14	.35	.14	.38	.22	.91	1												
CF	.31	.10	.02	-.02	.09	-.03	.33	.09	.46	.12	.70	.33	1											
IT	.16	.27	.36	.31	.35	.08	.61	.38	.34	.52	.37	.33	.27	1										
MB	-.33	-.16	-.30	.02	-.12	.07	-.23	-.02	-.44	-.06	-.48	-.33	-.51	-.27	1									
AP	-.27	-.09	.01	.02	-.05	.09	-.17	.01	-.35	-.04	-.37	-.22	-.47	-.21	.90	1								
AT	-.33	-.20	-.06	.02	-.17	.04	-.24	-.05	-.44	-.06	-.49	-.37	-.46	-.29	.89	.61	1							
SPS	-.27	-.24	-.15	-.10	-.20	-.01	-.27	-.18	-.30	-.13	-.28	-.18	-.33	-.24	.49	.40	.49	1						
SAT	.23	.22	.38	.33	.30	.17	.47	.37	.37	.29	.36	.27	.33	.44	-.37	-.33	-.34	-.35	1					
SAL	-.30	-.30	-.31	-.30	-.21	-.19	-.40	-.25	-.35	-.28	-.31	-.20	-.36	-.34	.44	.33	.48	.63	-.38	1				
SAL1	-.31	-.30	-.28	-.24	-.22	-.15	-.41	-.26	-.37	-.26	-.26	-.15	-.31	-.31	.38	.28	.43	.63	-.36	.88	1			
SAL2	-.21	-.21	-.25	-.22	-.19	-.16	-.41	-.25	-.34	-.30	-.28	-.15	-.35	-.34	.38	.28	.41	.56	-.29	.90	.76	1		
SAL3	-.18	-.23	-.20	-.21	-.13	-.08	-.17	-.14	-.17	-.06	-.19	-.16	-.16	-.18	.17	.06	.26	.33	-.27	.73	.55	.54	1	
SAL4	-.09	-.16	-.32	-.30	-.19	-.23	-.25	-.12	-.21	-.20	-.22	-.20	-.30	-.26	.40	.37	.35	.39	.26	.77	.46	.58	.51	1

Tabla 35 Correlaciones entre el cuestionario de factores psicosociales y de conductas de hostigamiento con las variables criterio.

(r_{xy} ≥ .30) (p ≤ .01)

CM: Carga Mental, AT: Autonomía Temporal, CT: Contenido del Trabajo, CA: Capacidades Analíticas, IST: Importancia Social del Trabajo, HR: Habilidades Requeridas, SP: Supervisión/Participación, GP: Grado de Participación, GS: Grado de Supervisión, MP: Medios para la Participación, DR: Definición de Rol, AM: Ambigüedad de Rol, CF: Conflicto de Rol, IT: Interés por el Trabajador, MB: *Mobbing*, AP: Acoso Personal, AT: Acoso Centrado en el Trabajo, SPS: Problemas Psicossomáticos, SAT: Satisfacción General, SAL: Salud General, SAL1: Síntomas Psicossomáticos, SAL2: Angustia/Ansiedad, SAL3: Disfunción Social, SAL4: Depresión.

FACTOR	Absentismo	N	Media	T	Sig.	Prueba del tamaño del efecto d																																																																																																																																																												
Carga Mental	Sí	142	23.80	-2.52	.01	-.25																																																																																																																																																												
	No	488	24.96				Autonomía Temporal	Sí	142	6.98	-.19	.05		No	488	7.39	Contenido del Trabajo	Sí	142	37.55	-1.69	.29		No	488	38.37	Capacidades analíticas	Sí	142	13.29	-.75	.08		No	488	14.03	Importancia social del trabajo	Sí	142	14.92	-.61	.54		No	488	15.14	Habilidades requeridas	Sí	142	9.33	.66	.51		No	488	9.19	Supervisión- Participación	Sí	142	33.91	-.80	.07		No	488	35.05	Grado de participación	Sí	140	7.23	4.12	.00	-.34	No	486	8.3	Grado de supervisión	Sí	142	14.45	-.73	.08		No	487	15.00	Medios para la participación	Sí	142	12.33	1.49	.14		No	488	11.8	Definición de rol	Sí	142	31.84	0.43	.66		No	488	32.13	Ambigüedad	Sí	142	19.87	0.78	.43		No	488	19.48	Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22	No	488	12.64	Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00
Autonomía Temporal	Sí	142	6.98	-.19	.05																																																																																																																																																													
	No	488	7.39				Contenido del Trabajo	Sí	142	37.55	-1.69	.29		No	488	38.37	Capacidades analíticas	Sí	142	13.29	-.75	.08		No	488	14.03	Importancia social del trabajo	Sí	142	14.92	-.61	.54		No	488	15.14	Habilidades requeridas	Sí	142	9.33	.66	.51		No	488	9.19	Supervisión- Participación	Sí	142	33.91	-.80	.07		No	488	35.05	Grado de participación	Sí	140	7.23	4.12	.00	-.34	No	486	8.3	Grado de supervisión	Sí	142	14.45	-.73	.08		No	487	15.00	Medios para la participación	Sí	142	12.33	1.49	.14		No	488	11.8	Definición de rol	Sí	142	31.84	0.43	.66		No	488	32.13	Ambigüedad	Sí	142	19.87	0.78	.43		No	488	19.48	Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22	No	488	12.64	Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74						
Contenido del Trabajo	Sí	142	37.55	-1.69	.29																																																																																																																																																													
	No	488	38.37				Capacidades analíticas	Sí	142	13.29	-.75	.08		No	488	14.03	Importancia social del trabajo	Sí	142	14.92	-.61	.54		No	488	15.14	Habilidades requeridas	Sí	142	9.33	.66	.51		No	488	9.19	Supervisión- Participación	Sí	142	33.91	-.80	.07		No	488	35.05	Grado de participación	Sí	140	7.23	4.12	.00	-.34	No	486	8.3	Grado de supervisión	Sí	142	14.45	-.73	.08		No	487	15.00	Medios para la participación	Sí	142	12.33	1.49	.14		No	488	11.8	Definición de rol	Sí	142	31.84	0.43	.66		No	488	32.13	Ambigüedad	Sí	142	19.87	0.78	.43		No	488	19.48	Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22	No	488	12.64	Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																
Capacidades analíticas	Sí	142	13.29	-.75	.08																																																																																																																																																													
	No	488	14.03				Importancia social del trabajo	Sí	142	14.92	-.61	.54		No	488	15.14	Habilidades requeridas	Sí	142	9.33	.66	.51		No	488	9.19	Supervisión- Participación	Sí	142	33.91	-.80	.07		No	488	35.05	Grado de participación	Sí	140	7.23	4.12	.00	-.34	No	486	8.3	Grado de supervisión	Sí	142	14.45	-.73	.08		No	487	15.00	Medios para la participación	Sí	142	12.33	1.49	.14		No	488	11.8	Definición de rol	Sí	142	31.84	0.43	.66		No	488	32.13	Ambigüedad	Sí	142	19.87	0.78	.43		No	488	19.48	Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22	No	488	12.64	Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																										
Importancia social del trabajo	Sí	142	14.92	-.61	.54																																																																																																																																																													
	No	488	15.14				Habilidades requeridas	Sí	142	9.33	.66	.51		No	488	9.19	Supervisión- Participación	Sí	142	33.91	-.80	.07		No	488	35.05	Grado de participación	Sí	140	7.23	4.12	.00	-.34	No	486	8.3	Grado de supervisión	Sí	142	14.45	-.73	.08		No	487	15.00	Medios para la participación	Sí	142	12.33	1.49	.14		No	488	11.8	Definición de rol	Sí	142	31.84	0.43	.66		No	488	32.13	Ambigüedad	Sí	142	19.87	0.78	.43		No	488	19.48	Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22	No	488	12.64	Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																																				
Habilidades requeridas	Sí	142	9.33	.66	.51																																																																																																																																																													
	No	488	9.19				Supervisión- Participación	Sí	142	33.91	-.80	.07		No	488	35.05	Grado de participación	Sí	140	7.23	4.12	.00	-.34	No	486	8.3	Grado de supervisión	Sí	142	14.45	-.73	.08		No	487	15.00	Medios para la participación	Sí	142	12.33	1.49	.14		No	488	11.8	Definición de rol	Sí	142	31.84	0.43	.66		No	488	32.13	Ambigüedad	Sí	142	19.87	0.78	.43		No	488	19.48	Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22	No	488	12.64	Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																																														
Supervisión- Participación	Sí	142	33.91	-.80	.07																																																																																																																																																													
	No	488	35.05				Grado de participación	Sí	140	7.23	4.12	.00	-.34	No	486	8.3	Grado de supervisión	Sí	142	14.45	-.73	.08		No	487	15.00	Medios para la participación	Sí	142	12.33	1.49	.14		No	488	11.8	Definición de rol	Sí	142	31.84	0.43	.66		No	488	32.13	Ambigüedad	Sí	142	19.87	0.78	.43		No	488	19.48	Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22	No	488	12.64	Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																																																								
Grado de participación	Sí	140	7.23	4.12	.00	-.34																																																																																																																																																												
	No	486	8.3				Grado de supervisión	Sí	142	14.45	-.73	.08		No	487	15.00	Medios para la participación	Sí	142	12.33	1.49	.14		No	488	11.8	Definición de rol	Sí	142	31.84	0.43	.66		No	488	32.13	Ambigüedad	Sí	142	19.87	0.78	.43		No	488	19.48	Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22	No	488	12.64	Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																																																																		
Grado de supervisión	Sí	142	14.45	-.73	.08																																																																																																																																																													
	No	487	15.00				Medios para la participación	Sí	142	12.33	1.49	.14		No	488	11.8	Definición de rol	Sí	142	31.84	0.43	.66		No	488	32.13	Ambigüedad	Sí	142	19.87	0.78	.43		No	488	19.48	Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22	No	488	12.64	Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																																																																												
Medios para la participación	Sí	142	12.33	1.49	.14																																																																																																																																																													
	No	488	11.8				Definición de rol	Sí	142	31.84	0.43	.66		No	488	32.13	Ambigüedad	Sí	142	19.87	0.78	.43		No	488	19.48	Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22	No	488	12.64	Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																																																																																						
Definición de rol	Sí	142	31.84	0.43	.66																																																																																																																																																													
	No	488	32.13				Ambigüedad	Sí	142	19.87	0.78	.43		No	488	19.48	Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22	No	488	12.64	Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																																																																																																
Ambigüedad	Sí	142	19.87	0.78	.43																																																																																																																																																													
	No	488	19.48				Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22	No	488	12.64	Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																																																																																																										
Conflicto	Sí	142	11.97	2.22	.03	-.22																																																																																																																																																												
	No	488	12.64				Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21	No	487	17.01	Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																																																																																																																				
Interés por el trabajador	Sí	142	16.09	2.37	.02	-.21																																																																																																																																																												
	No	487	17.01				Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47	NO	488	26.51	Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																																																																																																																														
Mobbing	Sí	142	29.50	3.06	.00	.47																																																																																																																																																												
	NO	488	26.51				Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25	No	488	14.76	Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																																																																																																																																								
Acoso Personal	Sí	142	16.28	2.71	.01	.25																																																																																																																																																												
	No	488	14.76				Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26	No	488	11.74																																																																																																																																																		
Acoso al rendimiento del trabajo	Sí	142	13.21	2.79	.00	.26																																																																																																																																																												
	No	488	11.74																																																																																																																																																															

Tabla 36. Relación entre el absentismo y los factores de riesgo psicosocial y las conductas de hostigamiento

En el estudio de validez se han incluido las subescalas en las cuales se obtuvieron una fiabilidad por encima de .65, tanto para el cuestionario de factores psicosociales como el de conductas de hostigamiento. Por lo comentado en apartados anteriores, se ha incluido la escala de Carga Mental y la de Autonomía Temporal.

3.1. Escala de factores psicosociales (FPSICO)

3.1.1. Carga Mental

El análisis que aparece en la tabla 35 muestra que el factor Carga Mental ($\alpha=.52$) se relaciona de manera significativa y en sentido negativo con la Salud General (-.30) y concretamente con la subescala de Síntomas Psicosomáticos (-.31). En cuanto al absentismo (ver tabla 36) señalamos diferencias significativas ($t= -2.52$, $p=.01$), puntuando más alto los obreros que no faltan al trabajo, sin embargo el resultado de la prueba del tamaño del efecto fue bajo. A modo de recordatorio, las mayores puntuaciones en los factores psicosociales, menor nivel de riesgo.

3.1.2. Autonomía Temporal

Las correlaciones estadísticamente significativas que muestra este factor ($\alpha=.57$) con las variables criterio, son con la escala de Salud en General, en sentido negativo (-.30) y con una de las subescalas de ésta, la Salud Psicosomática (-.30).

3.1.3. Contenido del Trabajo

Tras el análisis de correlaciones entre la variable Contenido del Trabajo ($\alpha=.77$) y las variables criterio se ha encontrado una rela-

ción estadísticamente significativa y en sentido positivo entre aquella y la Satisfacción General del trabajador con los distintos aspectos de su actividad labora (.38) y en sentido negativo con la Salud General (-.31) y, también con la subescala Depresión (-.32).

3.1.3.1. Capacidades Analíticas

Este subfactor extraído tras la rotación varimax efectuada en el primer paso de nuestro estudio y con una fiabilidad de $\alpha=.79$, muestra una correlación positiva y estadísticamente significativa con la Satisfacción General (.33) y en sentido negativo con la Salud General (.30) y con la subescala Depresión (-.30) del GHQ 28.

3.1.3.2. Importancia Social del Trabajo

Una vez analizado el factor psicosocial Importancia Social del Trabajo ($\alpha= .69$) se halla una relación en sentido positivo y estadísticamente significativa con la Satisfacción que el empleado percibe en su desarrollo laboral (.30).

3.1.3.3. Habilidades requeridas

Tras la rotación varimax de la subescala Contenido del Trabajo del cuestionario original se obtuvo un factor que se ha denominado Habilidades Requeridas con una fiabilidad de $\alpha=.65$. No se relaciona de forma significativa estadísticamente con ninguna variable criterio incluida en esta investigación. Posiblemente, la escasa variabilidad que dentro de este sector puedan tener estas habilidades funcionales reduzca su relación con otras variables.

3.1.4. Supervisión / Participación

Esta escala propuesta en el cuestionario FPSICO, ($\alpha=.79$) correlaciona de forma positiva y estadísticamente significativa con la Satisfacción Laboral (.47) y en sentido negativo con la Salud General (-.40), los Síntomas Psicossomáticos (-.41) y la Angustia/Ansiedad (-.41).

3.1.4.1. Grado de Participación

Subescala obtenida tras el análisis factorial del cuestionario original ($\alpha=.89$). Aparece una correlación estadísticamente significativa y en sentido positivo con la Satisfacción Laboral (.37). En relación al Absentismo las diferencias que se hallan entre las personas que estuvieron de baja en los últimos seis meses (media= 7.23) y los que no se ausentaron del trabajo por enfermedad (media= 8.23) ($t= -4.12$, $p=.00$), fue significativa, aunque el tamaño del efecto (.34) indica que esta diferencia debe tomarse con precaución por estar condicionada por el tamaño muestral.

3.1.4.2. Grado de Supervisión

El Grado de Supervisión que el individuo percibe en su puesto de trabajo se relaciona de forma significativa y en sentido positivo con la Satisfacción General (.37). Con la Salud General en sentido negativo (-.35), y concretamente con las subescalas de Síntomas Psicossomáticos (-.37) y Angustia/Ansiedad (-.34). Igualmente aparecen relaciones estadísticamente significativas y en sentido negativo (-.30) con la escala de Problemas Psicossomáticos CPP.

3.1.4.3. Medios para la participación

Esta subescala es el tercer factor obtenido tras el análisis factorial de la escala Supervisión-Participación. La fiabilidad de esta subescala es de α de .70 y muestra una correlación de -.30 en sentido negativo y estadísticamente significativa con la subescala de Salud General, Angustia/Ansiedad.

3.1.5. Definición de Rol

La Definición de Rol ($\alpha = .82$) correlaciona positivamente y de forma significativa (.36) con la Satisfacción Laboral, mientras que con la escala de Salud General lo hace en sentido negativo de -.31.

3.1.5.1. Ambigüedad de Rol

Las correlaciones obtenidas no fueron significativas. Se observa una ausencia de relación entre la Ambigüedad y el resto de las variables de este estudio. También se puede creer que en este sector la homogeneidad de la muestra respecto a esta variable es alta y reduce la relación con el resto de variables.

3.1.5.2. Conflicto de Rol

Tras el análisis de correlaciones entre la subescala Conflicto de Rol ($\alpha = .73$) y las variables criterio se halla una asociación estadísticamente significativa y en sentido negativo entre aquella y los Problemas Psicosomáticos (-.33), con la Salud en General (-.36) y con las subescalas Síntomas Psicosomáticos (-.31) y Angustia/Ansiedad (-.35); y en sentido positivo con la Satisfacción Laboral (.33). En lo referente a su relación con el Absentismo, aparecen diferencias sig-

nificativas ($t=2.22$, $p= .03$) entre los dos grupos analizados (media= 11.97 y 12.64), sin embargo, la prueba del tamaño del efecto ($-.22$) nos indica que esta diferencia hay que considerarla con cautela.

3.1.6.- Interés por el Trabajador

La última escala analizada es la de Interés por el Trabaador del cuestionario FPSICO (fiabilidad de .66). La correlación encontrada es estadísticamente significativa y en sentido positivo con la Satisfacción Laboral (.44) y en sentido negativo con la Salud General (-.34), con Síntomas Psicossomáticos (-.31) y con la de Angustia/Ansiedad (-.34). Se ha encontrado diferencias significativas entre esta escala y la variable Absentismo ($t=2.37$, $p= .02$) entre el grupo de obreros con baja laboral en los últimos seis meses (media=16.09) respecto a aquellos que no se ausentaron del trabajo (media= 17.01); la prueba del tamaño del efecto ($-.21$) nos indica una diferencia de pequeña magnitud.

3.2. ESCALA DE CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO (NAQ-RE)

Siguiendo el mismo procedimiento que en el caso del cuestionario de factores psicosociales, se ha realizado un análisis de correlación entre la escala de conductas de hostigamiento y las variables consideradas criterio en este estudio (ver tabla 35 y 36).

3.2.1. Conductas de Hostigamiento (*mobbing*)

La relación entre las variables criterio (Problemas Psicossomáticos, Salud General Y Satisfacción) y el Acoso Psicológico medido mediante la escala NAQ-RE, fiabilidad de .89, manifiesta correlaciones estadísticamente significativas y en sentido positivo con Proble-

mas Psicossomáticos (.49), Salud General (.44), Síntomas Psicossomáticos (.38), Angustia/Ansiedad (.38) y Depresión (.40). Mientras que de manera significativa y en sentido negativo (-.37) con Satisfacción Laboral.

En lo que se refiere al Absentismo, aparecen diferencias estadísticamente significativas ($t=3.06$, $p= .00$) entre el grupo con baja laboral (media= 29.50) y el grupo sin ella en los últimos seis meses (media=26.51), y aplicada la prueba del tamaño del efecto (.47) indica una diferencia de magnitud moderada.

3.2.1.1. Acoso Personal

En esta escala, tras el análisis factorial, quedan incluidas las conductas que hacen referencia al acoso que el trabajador sufre respecto a su vida privada ($\alpha=.83$). Las correlaciones encontradas tras el análisis de validez fueron en sentido positivo y estadísticamente significativas con Problemas Psicossomáticos (.40), Salud General (.33) y Depresión (.37), y en sentido negativo con Satisfacción Laboral (-.33). En relación al Absentismo, se han encontrado desigualdades significativas entre los grupos ($t= 2.71$, $p=.01$), aunque de baja magnitud ($d= .25$).

3.2.1.2. Acoso al Rendimiento del Trabajo

Mediante el análisis realizado se ha encontrado una asociación significativa y en sentido negativo entre las conductas de hostigamiento que sufre el trabajador y que se centran en el rendimiento de su labor profesional y la Satisfacción Laboral (-.34), y en sentido positivo aparecen con Problemas Psicossomáticos (.49), Salud General (.48), Síntomas Psicossomáticos (.43), Angustia/Ansiedad (.41) y Depresión (.35).

La diferencia encontrada entre esta variable (Acoso al Rendimiento del Trabajo) y el Absentismo ($t=2.79$, $p=.00$) es estadísticamente significativa, pero ha de considerarse con cautela, tal y como nos indica la prueba del tamaño del efecto ($d=.26$).

En conclusión, tras haber realizado la validación del cuestionario mediante las variables criterio, el cuestionario de factores psicosociales y conductas de hostigamiento, que en adelante denominaremos **FAPSIHOS**, quedaría reducido a 5 escalas (Contenido del Trabajo, Supervisión/Participación, Definición de Rol, Interés por el Trabajador y Conductas de Hostigamiento) y un total de 71 ítems. Y de manera opcional se incluiría la Carga Mental compuesta por 9 ítems y la Autonomía Temporal (4 ítems). Como se ha comentado en anteriores apartados, estos factores se incluyen en esta investigación, a pesar de la baja consistencia, por el peso que tienen en la bibliografía concerniente a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y que, en caso de utilizarse, debería hacerse con suma cautela y con fines investigadores.

4. Diferencias en las puntuaciones del cuestionario de factores psicosociales y conductas de hostigamiento (FAPSIHOS) en función de las variables sociodemográficas

A continuación se analizan las diferencias en las puntuaciones de los cuestionarios FPSICO y NAQ-RE respecto a las variables sociodemográficas género, puesto que ocupan dentro de la organización, sección a la que pertenecen dentro de la empresa y años de antigüedad en ésta, con el objeto de poder establecer baremaciones diferenciadas en estas categorías.

El instrumento que se ha denominado Cuestionario de Factores Psicosociales y conductas de Hostigamiento (FAPSIHOS) está conformado por las escalas detalladas en el apartado anterior.

4.1. DIFERENCIAS EN LAS PUNTUACIONES DEL CUESTIONARIO FAPSIHOS SEGÚN EL GÉNERO

Debido al carácter nominal de la variable género (hombre/mujer) utilizamos la prueba T de Student para contrastar las diferencias entre medias (ver tabla 37).

FACTOR	GENERO	N	MEDIA	T	DT	SIG	d
Carga Mental	Hombre	153	20.58	.32	3.86	.56	
	Mujer	437	20.67		3.92		
Autonomía Temporal	Hombre	160	5.93	6.81	1.84	.00	.66
	Mujer	463	4.81		1.62		
Contenido del trabajo	Hombre	133	37.92	4.32	7.23	.00	.50
	Mujer	346	34.73		7.24		
Capacidades analíticas	Hombre	159	12.54	6.89	3.8	.00	.63
	Mujer	459	10.14		3.75		
Importancia social del trabajo	Hombre	138	12.82	2.59	3.32	.01	.25
	Mujer	367	11.94		3.62		
Habilidades requeridas	Hombre	157	12.72	.94	2.86	.34	
	Mujer	452	12.47		2.76		
Supervisión / Participación	Hombre	163	37.60	5.45	8.14	.00	.54
	Mujer	470	33.74		6.66		
Grado de participación	Hombre	161	9.86	7.6	3.71	.00	.85
	Mujer	468	7.39		2.54		
Grado de supervisión	Hombre	163	15.21	1.45	3.24	.15	
	Mujer	469	14.78		3.17		
Medios para la participación	Hombre	163	12.64	2.81	4.01	.00	.26

	Mujer	470	11.62		3.85		
Definición de rol	Hombre	163	33.19	2.54	6.62	.01	.22
	Mujer	470	31.64		6.80		
Ambigüedad de rol	Hombre	163	20.66	3.33	4.92	.00	.29
	Mujer	470	19.14		5.21		
Conflicto de rol	Hombre	163	12.52	.09	2.94	.92	
	Mujer	470	12.50		3.00		
Interés por el trabajador	Hombre	160	15.21	4.71	4.38	.00	.46
	Mujer	450	13.36		3.83		
Mobbing	Hombre	163	34.02	.16	12.78	.86	
	Mujer	470	33.83		11.78		
Acoso personal	Hombre	163	17.64	.69	6.84	.49	
	Mujer	470	17.23		5.97		
Acoso al rendimiento	Hombre	163	14.70	.02	6.30	.97	
	Mujer	470	14.68		6.33		

Tabla 37.- Diferencias respecto al género y los factores de riesgo psicosocial y las conductas de hostigamiento

Las diferencias encontradas entre los factores psicosociales y el género son las siguientes:

Para la escala Autonomía Temporal se halla una diferencia estadísticamente significativa ($t= 6.81, p= .00$), donde la media para los hombres es de 5.93 (d.t.= 1.84) y para las mujeres es de 4.81 (d.t.= 1.62). La prueba del tamaño del efecto indica una diferencia de magnitud moderada ($d=.66$).

En la escala de Contenido del Trabajo también se aparecen diferencias significativas entre estos grupos ($t= 4.32, p= .00, d= .50$), con una media para los hombres de 37.92 (d.t.= 7.23) y para las mujeres de 34.73 (d.t.= 7.24). Dentro de esta escala, las subescalas Capacidades Analítica ($t=6.89, p= .00, d=.63$) e Importancia Social del Trabajo ($t= 2.59, p= .01, d= .25$) se comportan en la misma dirección que la escala principal, aunque para la segunda subescala la prueba del tamaño del efecto nos alerta de considerar esta diferencia con reserva.

En lo referente a la escala de Supervisión/Participación también se puede considerar que existe diferencia estadísticamente relevante ($t= 5.45, p= .00, d= .54$), para los hombres la media es superior (media= 37.6, d.t.= 8.14) que para las mujeres (media= 33.74, d.t.= 6.66). Dentro de esta escala aparecen desigualdades en Grado de Participación ($t= 7.6, p= .00, d=.85$) y Medios para la Participación ($t= 2.81, p= .00, d=.26$), aunque la magnitud de estas diferencias es superior en Grado de Participación.

La escala Definición de Rol se comporta de forma similar a la anterior respecto al género ($t= 2.54, p= .01, d=.22$), donde las mujeres muestran una media inferior (31.64, d.t.= 6.80) al grupo de hombres (media= 33.19, d.t.= 6.62). Igualmente en la subescala Ambigüedad de Rol se producen diferencias relevantes ($t= 3.33, p= .00, d= .29$).

Y, por último en Interés por el Trabajador, la desigualdad sigue el mismo sentido que las anteriores ($t= 4.71, p= .00, d=.46$), sien-

do para los hombres (media= 15.21 d.t.= 4.38) superior que para las mujeres (t= 13.36, p= 3.83).

4.2. DIFERENCIAS EN LAS PUNTUACIONES DEL CUESTIONARIO FAPSIHOS RESPECTO A LA SECCIÓN A LA QUE PERTENECEN DENTRO DE LA EMPRESA

Al igual que en el caso del género se ha utilizado la prueba T de Student para contrastar las diferencias entre medias según grupos de trabajo, personal base o técnicos/supervisores. Los datos se muestran en la tabla 38.

FACTOR	PUESTO	N	MEDIA	T	DT	SIG	Prueba del tamaño del efecto
Carga Mental	Base	489	20.72	1.2	3.85	.23	
	Tec/Sup	87	20.19		4.06		
Autonomía Temporal	Base	572	4.89	-5.58	1.64	.00	-.70
	Tec/Sup	89	6.06		1.97		
Contenido del trabajo	Base	391	34.55	-7.70	7.04	.00	-.94
	Tec/Sup	74	41.16		6.72		
Capacidades analíticas	Base	512	9.95	-12.58	3.46	.00	-1.48
	Tec/Sup	88	15.08		3.54		
Importancia social del trabajo	Base	414	12.02	-2.94	3.60	.00	-.33
	Tec/Sup	76	13.22		3.2		
Habilidades requeridas	Base	502	12.44	-1.99	2.79	.4	

	Tec/Sup	89	13.07		2.72		
Supervisión / Participación	Base	524	33.81	-8.03	6.79	.00	-.96
	Tec/Sup	90	40.45		7.31		
Grado de participación	Base	521	7.36	-10.92	2.57	.00	-1.5
	Tec/Sup	90	11.38		3.32		
Grado de supervisión	Base	523	14.83	-1.78	3.18	.08	
	Tec/Sup	90	15.46		3.10		
Medios para la participación	Base	524	11.68	-4.42	3.89	.00	-.49
	Tec/Sup	90	13.60		3.77		
Definición de rol	Base	524	31.76	-3.41	6.80	.00	-.36
	Tec/Sup	90	34.20		6.15		
Ambigüedad de rol	Base	524	19.34	-3.19	5.22	.00	-.33
	Tec/Sup	90	21.05		4.59		
Conflicto de rol	Base	524	12.42	-2.41	3.03	.02	-.24
	Tec/Sup	90	13.14		2.53		
Interés por el trabajador	Base	502	13.50	-5.68	3.89	.00	-.70
	Tec/Sup	90	16.29		4.35		
Mobbing	Base	524	33.86	.91	12.03	.36	
	Tec/Sup	90	32.61		11.94		
Acoso personal	Base	524	17.33	1.14	6.15	.25	
	Tec/Sup	90	16.54		5.99		

Acoso al rendimiento	Base	524	14.65	.34	6.35	.73
	Tec/Sup	90	14.4		6.37	

Tabla 38. Relación respecto a la sección de trabajo y los factores de riesgo psicosocial y las conductas de hostigamiento

De acuerdo con los resultados, se puede afirmar que existen diferencias entre los trabajadores según el puesto que ocupan (base o técnico/supervisores) dentro de las empresas hortofrutícolas.

A la vista de los datos obtenidos se constatan diferencias significativas en la escala de Autonomía Temporal ($t = -5.58$; $p = .00$; $d = -.70$) donde la media para los puestos de base (4.89, d.t. = 1.64) menor que para los técnicos y supervisores (6.06, d.t. = 1.97) y considerando la diferencia de magnitud moderada.

También en la escala de Contenido del Trabajo ($t = -7.70$; $p = .00$, $d = -.94$) las personas que ocupan puestos base obtienen una media (34.55, d.t. = 7.04) inferior que las que ocupan puestos técnicos/supervisores (41.16, d.t. = 6.72). Las subescalas Capacidades Analíticas ($t = -12.58$ y $p = .00$, $d = -1.48$) e Importancia Social del Trabajo ($t = -2.94$, $p = .00$, $d = -.33$) siguen el mismo patrón, aunque la magnitud de estas diferencias es superior para Capacidades Analíticas.

En cuanto a la escala de Supervisión/Participación ($t = -8.03$, $p = .00$, $d = -.96$), igualmente los puestos base tienen una puntuación inferior (media = 33.81, d.t. = 6.79) a la de los técnicos/supervisores (media = 40.45, d.t. = 7.31). Las subescalas de Grados de Participación ($t = -10.92$, $p = .00$, $d = -1.5$) y Medios para la Participación ($t = -4.42$, $p = .00$, $d = -.49$) siguen el mismo sentido que la escala principal.

La Definición de Rol se comporta de forma similar a la anterior en lo que se refiere al puesto ocupado en la organización ($t = -3.41$,

$p = .00$, $d = .36$), donde los puestos base obtienen una media inferior (31.76, d.t.= 6.80) al grupo de técnicos y supervisores (media= 34.20, d.t.= 6.15). Igualmente, en la subescala Ambigüedad de Rol se producen diferencias relevantes ($t = -3.19$, $p = .00$, $d = -.33$).

Por último, en la escala Interés por el Trabajador ($t = -5.68$ y $p = .000$) el personal técnico/supervisores (16.29; d.t.= 4.35) puntúa más alto que los trabajadores de puestos base (13.50; d.t.= 3.89).

En el resto de variables sociodemográficas estudiadas, estado civil, edad, nivel de estudios, nacionalidad, tipo de contrato y antigüedad, no se hallan diferencias significativas.

5. Propuesta del Cuestionario FAPSIHOS

Una vez estudiada la consistencia interna del cuestionario de factores psicosociales (FPSICO) y de la escala de conductas de hostigamiento (NAQ-RE) y realizada la validez de constructo, además de analizar la validez de criterio, se describen las escalas y subescalas del nuevo cuestionario de Factores Psicosociales y Conductas de Hostigamiento que denominaremos FAPSIHOS.

La escala Relaciones Personales no ha sido incluida en el cuestionario FAPSIHOS, debido a su baja fiabilidad (.28). Recordamos que la Carga Mental y la Autonomía Temporal se incluyen por su peso teórico y referente en la bibliografía especializada.

A continuación se muestra la descripción de cada una de las escalas y subescalas que conformarían el cuestionario FAPSIHOS; los límites superiores e inferiores, que se han calculado de la siguiente forma: sumando una desviación típica a la media para el límite superior y la media menos una desviación típica para el límite inferior.

5.1. Descripción de los factores

5.1.1. Contenido del trabajo

La escala Contenido del Trabajo, como en el cuestionario FPSI-CO, hace referencia al grado en que las actividades que debe desempeñar el trabajador movilizan una serie de capacidades y habilidades así como el reconocimiento social que percibe el empleado por parte de otros. Esta escala ($\alpha=.77$) está conformada por los ítems desde el 16 hasta el 34 del cuestionario original. No se han incluido los ítems 21, 26, 27, 28 y 29, por no obtener una saturación factorial mayor o igual a .40 (ver tabla 39).

Factores	Contenido del trabajo
Rango	14 / 56
Media	35.65
DT	7.34
L. Inferior	28
L. Superior	43
Ítems	<p>¿En qué medida se requieren las siguientes habilidades para realizar su trabajo?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de aprender cosas o métodos nuevos 2. Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones 3. Organizar y planificar el trabajo 4. Tener iniciativa 5. Transmitir información <p>6. ¿Qué aspecto de su trabajo le atrae más, además del salario?</p> <p>En general, ¿cómo cree que consideran su empleo las siguientes personas?</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Sus superiores

	8. Sus compañeros de trabajo
	9. El público o los clientes (si los hay)
	10. Su familia y amistades
	¿En qué medida se requieren las siguientes habilidades para realizar su trabajo?
	11. Tener buena memoria
	12. Habilidad y destreza manual
	13. Capacidad para concentrarse en el trabajo
	14. Precisión

Tabla 39. Descripción de la Escala Contenido del Trabajo

Los participantes contestarían en una escala tipo Likert con cuatro anclajes de respuesta. Para los ítems del 1 al 6 (Capacidades Analíticas) y del 11 al 14 (Habilidades Requeridas), señalarían desde "casi nunca" hasta "constantemente". Para los ítems desde el 7 al 10 (Importancia Social del Trabajo) desde "poco importante" hasta "muy importante".

5.1.1.1. Capacidades Analíticas

La primera subescala extraída del análisis factorial es la que se denomina Capacidades Analíticas que alude a un conjunto de aptitudes que el propio trabajo exige. Esta subescala con un α de .79, está integrada por 5 ítems (ver tabla 40).

Factores		Capacidades Analíticas
Rango		5 / 20
Media		10.72
DT		3.91
L. Inferior		7
L. Superior		15
Ítems	<p>¿En qué medida se requieren las siguientes habilidades para realizar su trabajo?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de aprender cosas o métodos nuevos 2. Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones 3. Organizar y planificar el trabajo 4. Tener iniciativa 5. Transmitir información 	

Tabla 40. Descripción de la Subescala Capacidades Analíticas.

5.1.1.2. Importancia Social del trabajo

La segunda subescala se relaciona con la importancia que el empleado le otorga a su trabajo según los que le rodean. Se denomina Importancia Social del Trabajo ($\alpha = .69$) (ver tabla 41).

Factores		Importancia social del trabajo
Rango		5 / 20
Media		12.18
DT		3.56
L. Inferior		9
L. Superior		16
Ítems	<p>6. ¿Qué aspecto de su trabajo le atrae más, además del salario?</p>	

	<p>En general, ¿cómo cree que consideran su empleo las siguientes personas?</p> <p>7. Sus superiores</p> <p>8. Sus compañeros de trabajo</p> <p>9. El público o los clientes (si los hay)</p> <p>10. Su familia y amistades</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabla 41. Descripción de la Subescala Importancia Social del Trabajo

5.1.1.3. Habilidades Requeridas

La subescala Habilidades Requeridas está formada por los ítems que hacen referencia a las exigencias de utilizar la memoria, la concentración o la precisión en su actividad laboral ($\alpha = .65$) (ver tabla 42).

Factores	Habilidades Requeridas
Rango	4 / 16
Media	12.53
DT	2.78
L. Inferior	10
L. Superior	15
Ítems	<p>¿En qué medida se requieren las siguientes habilidades para realizar su trabajo?</p> <p>11. Tener buena memoria</p> <p>12. Habilidad y destreza manual</p> <p>13. Capacidad para concentrarse en el trabajo</p> <p>14. Precisión</p>

Tabla 42. Descripción de la Subescala Habilidades Requeridas

5.1.2. Supervisión / Participación

La escala Supervisión/Participación evalúa la percepción del sujeto sobre el grado de control ejercido por la supervisión y los distintos modos de integración activa en el entorno de su trabajo. Esta escala ($\alpha=.77$) estaría formada por los ítems que van desde el 35 hasta el 51 del cuestionario FPSICO, no se ha descartado ninguno de los ítems (ver tabla 43).

Factores		Supervisión / Participación
Rango		17 / 56
Media		34.77
DT		7.28
L. Inferior		27
L. Superior		42
Items	<p>¿En qué medida participas en la decisión de los siguientes aspectos de su trabajo?</p> <p>15. Orden de las operaciones a realizar</p> <p>16. Resolución de incidencias</p> <p>17. Asignación y distribución de tareas</p> <p>18. Planificación del trabajo</p> <p>19. Cantidad de trabajo</p> <p>20. Calidad de trabajo</p> <p>¿Qué le parece el control que la jefatura ejerce sobre los siguientes aspectos de su trabajo?</p> <p>21. Método para realizar el trabajo</p> <p>22. Planificación del trabajo</p> <p>23. Ritmo de trabajo</p> <p>24. Horarios de trabajo</p> <p>25. Resultados parciales</p> <p>26. Resultado último del trabajo</p>	

	¿Cómo valora el funcionamiento de los medios de que dispone para presentar sugerencias o para participar en las decisiones que le interesan?
	27. Conversación directa con superiores
	28. Buzón de sugerencias
	29. Círculos de calidad
	30. Comité de empresa/delegado
	31. Asambleas y reuniones de trabajadores

Tabla 43. Descripción de la Escala Supervisión/Participación

Para la forma de respuesta de esta escala sería la siguiente: los sujetos contestarían en una escala tipo Likert con tres anclajes de respuesta para los ítems del 15 al 20 (Grado de Participación) desde "no se me considera" hasta "decido yo". Desde los ítems 21 al 26 (Grado de Supervisión) lo harían con tres anclajes de respuesta desde "insuficiente" hasta "excesivo". Y del 27 al 31 (Medios para la Participación), con cuatro anclajes de respuesta desde "no existe" hasta "bueno".

5.1.2.1. GRADO DE PARTICIPACIÓN

Esta subescala hace referencia a en qué modo el empleado puede intervenir en el proceso de toma de decisiones en aspectos relacionados con su propio trabajo. Esta escala estaría formada por 6 ítems, (desde el 46 al 51 del cuestionario FPSICO, $\alpha = .89$) (ver tabla 44).

Factores		Grado de participación
Rango		6 / 18
Media		8.05
DT		3.09
L. Inferior		5
L. Superior		11
Items	¿En qué medida participa en la decisión de los siguientes aspectos de su trabajo? 15. Orden de las operaciones a realizar 16. Resolución de incidencias 17. Asignación y distribución de tareas 18. Planificación del trabajo 19. Cantidad de trabajo 20. Calidad de trabajo	

Tabla 44. Descripción de la Subescala Grado de Participación

5.1.2.2. GRADO DE SUPERVISIÓN

Otra de las subescalas incluida en este cuestionario es Grado de Supervisión ($\alpha = .75$) y estaría conformada por aquellos ítems que hacen referencia al nivel de control que el asalariado recibe en su trabajo por parte de sus superiores (tabla 45).

Factores		Grado de supervisión
Rango		6 / 18
Media		14.89
DT		3.19
L. Inferior		12
L. Superior		18
Items	¿Qué le parece el control que la jefatura ejerce sobre los siguientes aspectos de su trabajo?	

	21. Método para realizar el trabajo
	22. Planificación del trabajo
	23. Ritmo de trabajo
	24. Horarios de trabajo
	25. Resultados parciales
	26. Resultado último del trabajo

Tabla 45. Descripción de la Subescala Grado de Supervisión

5.1.2.3. MEDIOS PARA LA PARTICIPACIÓN

Esta subescala evalúa los recursos de que dispone el trabajador para poder influir en las decisiones referentes a su actividad laboral ($\alpha = .70$) (ver tabla 46).

Factores	Medios para la participación
Rango	5 / 20
Media	11.89
DT	3.92
L. Inferior	8
L. Superior	16
Items	<p>¿Cómo valora el funcionamiento de los medios de que dispone para presentar sugerencias o para participar en las decisiones que le interesan?</p> <p>27. Conversación directa con superiores</p> <p>28. Buzón de sugerencias</p> <p>29. Círculos de calidad</p> <p>30. Comité de empresa/delegado</p> <p>31. Asambleas y reuniones de trabajadores</p>

Tabla 46. Descripción de la Subescala Medios para la Participación

5.1.3. DEFINICIÓN DE ROL

La escala Definición de Rol estaría conformada por 11 ítems (del 52 al 62 del cuestionario original) y muestra una fiabilidad de $\alpha = .82$ (ver tabla 47). Este factor evalúa las posibles disfunciones sobre el conjunto de expectativas de conductas esperadas de la persona que ocupa una determinada posición laboral.

Factores		Definición de rol
Rango		11 / 44
Media		32.05
DT		6.77
L. Inferior		25
L. Superior		39
Items	<p>¿Cómo se le informa de los siguientes aspectos de su trabajo?</p> <p>32. Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)</p> <p>33. Cómo debes hacerlo (métodos de trabajo)</p> <p>34. Cantidad de producto que se espera que hagas</p> <p>35. Calidad del producto o del servicio</p> <p>36. Tiempo asignado</p> <p>37. Información necesaria para llevar a cabo la tarea</p> <p>38. Mi responsabilidad (qué errores o defectos pueden achacarse a mi actuación y cuáles no)</p> <p>Señalar en qué medida se dan las siguientes situaciones en su trabajo:</p> <p>39. Se me asignan tareas que no puedo realizar al no tener los recursos y/o materiales necesarios</p> <p>40. Para ejecutar algunas tareas tengo que saltarme los métodos establecidos</p>	

41. Recibo instrucciones incompatibles entre sí (unos me mandan una cosa y otros, otra)
42. El trabajo me exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estoy de acuerdo

Tabla 47. Descripción de la Escala Definición de Rol

En esta dimensión se le pide al sujeto que responda en una escala tipo Likert con cuatro anclajes de respuesta, para los ítems desde el 32 al 48 (Ambigüedad de Rol) desde "poco claro" hasta "muy claro" y desde los ítems 39 al 42 (Conflicto de Rol), desde "frecuentemente" hasta "casi nunca".

5.1.3.1. AMBIGÜEDAD DE ROL

La subescala Ambigüedad de Rol ($\alpha=.83$) estaría formada por 8 ítems, que se muestran en la tabla 48 y que evalúa la incertidumbre o la falta de claridad por parte de la persona focal sobre su rol laboral.

Factores		Ambigüedad de rol
Rango		7 / 28
Media		19.54
DT		5.18
L.Inferior		14
L. Superior		25
Items	<p>¿Cómo se le informa de los siguientes aspectos de su trabajo?</p> <p>32. Lo que debe hacer (funciones, competencias y atribuciones)</p> <p>33. Cómo debe hacerlo (métodos de trabajo)</p> <p>34. Cantidad de producto que se espera que haga</p> <p>35. Calidad del producto o del servicio</p> <p>36. Tiempo asignado</p> <p>37. Información necesaria para llevar a cabo la tarea</p>	

38. Su responsabilidad (qué errores o defectos pueden achacarse a su actuación y cuáles no)

Tabla 48. Descripción de la Subescala Ambigüedad de Rol

5.1.3.2. CONFLICTO DE ROL

Se incluye la subescala Conflicto de Rol, factor que mide la situación creada por demandas y expectativas incompatibles entre sí, enviadas a la misma persona focal ($\alpha = .73$).

Factores	Conflicto de rol
Rango	4 / 16
Media	12.51
DT	2.97
L. Inferior	9
L. Superior	15
Items	<p>Señalar en qué medida se dan las siguientes situaciones en su trabajo:</p> <p>39. Se le asignan tareas que no puede realizar al no tener los recursos y/o materiales necesarios</p> <p>40. Para ejecutar algunas tareas tiene que saltarse los métodos establecidos</p> <p>41. Recibe instrucciones incompatibles entre sí (unos le mandan una cosa y otros, otra)</p> <p>42. El trabajo le exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no está de acuerdo</p>

Tabla 49. Descripción de la Subescala Conflicto de Rol

5.1.4. INTERES POR EL TRABAJADOR

La siguiente escala que se incluye es la de Interés por el Trabajador ($\alpha=.66$), formada por 6 ítems (desde el 63 al 68 del cuestionario de referencia). Se ha eliminado el ítem 69 por no saturar en el análisis factorial con puntuación de .40 ó superior (ver tabla 50). Este factor hace referencia al grado en que el empleado percibe una preocupación de carácter personal y a largo plazo por parte de su empresa.

Factores		Interés por el trabajador
Rango		6 / 28
Media		13.86
DT		4.06
L. Inferior		10
L. Superior		18
Ítems	Señalar en qué medida se dan las siguientes situaciones en su trabajo 43. ¿Qué importancia cree que tiene la experiencia para promocionar en su empresa? 44. ¿Cómo definiría la formación que se imparte o se facilita desde su empresa? ¿Cómo valora el funcionamiento de los siguientes medios de información en su empresa? 45. Charlas informales (de pasillo) con jefes 46. Tablones de anuncios 47. Información escrita dirigida a cada trabajador 48. Información oral (reuniones, asambleas)	

Tabla 50. Descripción de la Escala Interés por el Trabajador

Para la forma de respuesta se respondería en una escala tipo Likert con cuatro anclajes de respuesta para los ítems del 43 y 44 desde "ninguna" hasta "mucho" y para los ítems desde el 45 hasta el 48 desde "no existe" hasta "bueno".

5.1.5. CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO (MOBBING)

En la escala de conductas de hostigamiento se realiza el mismo procedimiento que con el cuestionario FPSICO. Partiendo de la escala NAQ-RE, conformada por 24 ítems con una fiabilidad de .89. Se incluyen los ítems del cuestionario original, a excepción del ítem número 2, por no obtener una puntuación igual o mayor a .40 en el análisis factorial (Tabla 51). Con esta escala pretendemos evaluar el acoso psicológico en el trabajo, que hace referencia al maltrato sistemático y repetitivo sobre una persona determinada mediante la utilización de una serie de comportamientos hostiles o negativos.

Factores	Conductas de hostigamiento (mobbing)
Rango	23 / 115
Media	33.90
DT	12.03
L. Inferior	22
L. Superior	46
Ítems	49. Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículas o insultantes 50. Percibe cotilleos o rumores sobre usted 51. Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo 52. Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada 53. Se le insulta verbalmente. 54. Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea

55. Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo
56. Recibe amenazas o abusos físicos.
57. Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas
58. Se siente objeto de bromas de mal gusto
59. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer
60. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en su edad
61. Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado.
62. Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo
63. Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación
64. Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales
65. Se le recuerda persistentemente sus errores
66. Percibe hostilidad hacia usted
67. Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones
68. Se infravalora el resultado de su trabajo
69. Se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo
70. Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta
71. Se siente explotado en su trabajo

Tabla 51. Descripción de la Escala de Conductas de Hostigamiento

La forma de respuesta de esta dimensión sería mediante una escala tipo Likert de cinco anclajes de respuesta, desde "nunca" hasta "diariamente".

5.1.5.1. CONDUCTAS DE ACOSO PERSONAL

Subescala extraída tras el análisis factorial que se ha llamado Acoso Personal y evalúa las distintas insinuaciones, comentarios negativos respecto a la vida privada de los trabajadores. Arroja una fiabilidad de .84 (Tabla 52).

Factores		Conductas de acoso personal	
Rango		13 / 65	
Media		17.34	
DT		6.20	
L. Inferior		11	
L. Superior		23	
Ítems		49. Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículas o insultantes 50. Percibe cotilleos o rumores sobre usted 51. Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo 52. Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada 53. Se le insulta verbalmente. 54. Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea 55. Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo 56. Recibe amenazas o abusos físicos. 57. Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas 58. Se siente objeto de bromas de mal gusto 59. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer 60. Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en su edad 61. Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado	

Tabla 52. Descripción de la Subescala de Conductas de Acoso Personal

5.1.5.2. CONDUCTAS DE ACOSO AL RENDIMIENTO DEL TRABAJO

La segunda subescala incluida (α de .81) está formada por aquellos ítems que hacen referencia a las insinuaciones hostiles que el empleado recibe y que están relacionadas con el desarrollo de su trabajo (Tabla 53).

Factores	Conductas de acoso al rendimiento del trabajo
Rango	10 / 50
Media	14.07
DT	6.23
L. Inferior	8
L. Superior	21
Ítems	62. Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo 63. Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación 64. Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales 65. Se le recuerda persistentemente sus errores 66. Percibe hostilidad hacia usted 67. Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones 68. Se infravalora el resultado de su trabajo 69. Se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo 70. Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta 71. Se siente explotado en su trabajo

Tabla 53. Descripción de la Subescala Conductas de Acoso al Rendimiento en el Trabajo

5.1.6. CARGA MENTAL

La escala Carga Mental se incluye para que el evaluador, de manera opcional, considere la conveniencia de su utilización, teniendo en cuenta la fiabilidad manifestada y la prudente interpretación de los resultados.

Está conformada por los ítems desde el 1 al 11 del cuestionario de referencia. Los ítems 1 y 9 han sido eliminados por no saturar en el análisis factorial con puntuación de .40 ó superior (ver tabla 54). En la Carga Mental se evalúa la sobrecarga intelectual por exigencia del trabajo.

Factores		Carga Mental
Rango		9 / 34
Media		20.62
DT		3.92
L.Inferior		17
L. Superior		25
Items	72. ¿Cómo calificaría la atención que debe mantener para realizar su trabajo? 73. Para realizar su trabajo, la cantidad de tiempo de que dispone es: 74. Cuando se produce un retraso en el desempeño de su trabajo, ¿se ha de recuperar? 75. La ejecución de su tarea, ¿le impone trabajar con cierta rapidez? 76. Los errores, averías u otros incidentes que puedan presentarse en su puesto de trabajo se dan: 77. Cuando en su puesto de trabajo se comete algún error: 78. Al acabar la jornada, ¿se siente fatigado? 79. ¿Cómo es la información que maneja para realizar su trabajo? 80. El trabajo que realiza, ¿le resulta complicado o difícil?	

Tabla 54. Descripción de la Escala de Carga Mental

La forma de respuesta de los participantes sería en una escala tipo Likert con la siguiente distribución: para el ítem 72 con cuatro anclajes de respuesta desde "muy alta" hasta "baja"; para el ítem 73, igualmente con cuatro anclajes de respuesta, desde "normalmente demasiado poco" hasta "no tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo"; para el ítem 74, también con cuatro anclajes, desde "no" hasta "sí, durante el trabajo, acelerando el ritmo"; para el ítem 75, con cinco anclajes de respuesta, desde "casi todo el tiempo" hasta "casi nunca"; el ítem 76, con tres anclajes, desde "frecuentemente" hasta "casi nunca"; para el 77, con tres anclajes, desde "generalmente pasa desapercibido" hasta "puede provocar consecuencias graves"; el ítem 78, con cuatro anclajes desde "no, nunca" hasta "sí, siempre"; para el 79, con cuatro, desde "muy complicada" hasta "muy sencilla"; y en el ítem 80, con tres anclajes de respuesta, desde "no" hasta "sí, frecuentemente".

5.1.7. AUTONOMÍA TEMPORAL

La escala Autonomía Temporal se incluye, al igual que la de Carga Mental para que el evaluador, en caso de utilizarla como medida de este factor de riesgo psicosocial, tenga en cuenta la baja fiabilidad y la consiguiente prudencia con la que se deberían interpretar los resultados.

Está conformada por los ítems desde el 12 al 15 del cuestionario FPSICO (ver tabla 55). Con esta escala se evalúa el grado de libertad concedido al empleado para el ejercicio de su trabajo.

Factores		Autonomía Temporal
Rango		3 / 9
Media		5.11
DT		1.75
L.Inferior		3
L. Superior		7
Ítems	81. ¿Puede distribuir usted mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral? 82. ¿Tiene posibilidad de marcar su propio ritmo de trabajo? 83. ¿Tiene posibilidad de variar el ritmo de trabajo a lo largo de su jornada laboral? (Adelantar trabajo para tener luego más descanso)	

Tabla 55. Descripción de la Escala de Autonomía Temporal

El modo de respuesta utilizado es una escala tipo LIkert con tres anclajes de respuestas desde "no" hasta "sí".

En resumen, el cuestionario FAPSIHOS quedaría elaborado por 71 ítems, dividido en cuatro escalas recogidas del cuestionario FPSICO (Contenido del Trabajo, Supervisión/Participación, Definición de Rol e Interés por el Trabajador), ocho subescalas que miden: Capacidades Analíticas, Importancia Social del Trabajo, Habilidades Requeridas, Grado de Participación, Grado de Supervisión, Medios para la Participación, Ambigüedad de Rol y Conflicto de Rol; así como una quinta escala que evalúa el *Mobbing* (con dos subescalas referentes a este fenómeno (Acoso Personal y Acoso al Rendimiento del Trabajo)).

De manera resumida, mostramos los estadísticos centrales y límites de cada una de las escalas y subescalas que forman el cuestionario FPASIHOS.

FACTOR	Mínimo	Máximo	Media	DT	L. Infe.	L. Supe.
Contenido del trabajo	14	56	35.65	7.34	28	43
Capacidades Analíticas	5	20	10.79	3.91	7	15
Importancia Social del trabajo	5	20	12.18	3.56	9	16
Habilidades Requeridas	4	16	12.53	2.78	10	15
Supervisión / Participación	17	56	34.77	7.28	27	42
Grado de Participación	6	18	8.05	3.09	5	11
Grado de Supervisión	6	18	14.89	3.19	12	18
Medios para la participación	5	20	11,89	3.92	8	16
Definición de rol	11	44	32.05	6.77	25	39
Ambigüedad	7	28	19.54	5.18	14	25
Conflicto de rol	4	16	12.51	2.97	9	15
Interés por el trabajador	6	28	13.86	4.06	10	18
Mobbing	23	115	33.9	12.03	22	46
Acoso personal	13	65	17.34	6.2	11	24
Acoso al rendimiento del trabajo	10	50	14.07	6.32	8	21
Carga Mental	9	34	20.62	3.92	17	25
Autonomía Temporal	3	9	5.11	1.75	3	7

Tabla 56. Estadísticos y límites del cuestionario FAPSIHOS

5.2. BAREMOS PROPUESTOS

Al analizar el cuestionario de factores psicosociales y conductas de hostigamiento en función de las variables sociodemográficas, se mostraron diferencias significativas en cuanto al género y al puesto que ocupan los trabajadores dentro de las organizaciones del sector hortofrutícola.

Teniendo en cuenta estos datos detallamos la baremación propuesta para este nuevo cuestionario, (ver tablas 57, 58, 59 y 60).

5.2.1. HOMBRES / PERSONAL BASE

FACTOR	Mínimo	Máximo	Media	DT	L. Infe.	L. Supe.
Contenido del trabajo	14	56	36.12	6.7	29	43
Capacidades Analíticas	5	20	11.32	3.27	8	15
Importancia social del trabajo	5	20	12.51	3.22	9	16
Habilidades requeridas	4	16	12.57	2.89	10	15
Supervisión / Participación	17	56	36.19	7.60	28	44
Grado de participación	6	18	8.80	3.34	5	12
Grado de supervisión	6	18	15.03	3.25	12	18
Medios para la participación	5	20	12.44	4.00	8	16
Definición de rol	11	44	32.98	6.46	26	39
Ambigüedad de rol	7	28	20.67	4.90	16	25
Conflicto de rol	4	16	12.32	2.99	9	15
Interés por el trabajador	6	28	14.6	4.1	10	19
Mobbing	23	115	34.87	13.54	21	48

Acoso personal	13	65	18.22	7.4	11	26
Acoso al rendimiento del trabajo	10	50	14.86	6.33	9	21
Carga Mental	9	34	20.62	3,93	17	25
Autonomía Temporal	3	9	5.57	1.75	4	7

Tabla 57. Baremo hombre/personal base

5.2.2. MUJER / PERSONAL BASE

FACTOR	Mínimo	Máximo	Media	DT	L. Infe.	L. Supe.
Contenido del trabajo	14	56	34.09	7.08	27	41
Capacidades Analíticas	5	20	9.58	3.42	6	13
Importancia social del trabajo	5	20	11.88	3.7	8	16
Habilidades requeridas	4	16	12.41	2.76	10	15
Supervisión / Participación	17	56	33.18	6.42	27	40
Grado de participación	6	18	6.99	2.19	5	9
Grado de supervisión	6	18	14.78	3.17	12	18
Medios para la participación	5	20	11.48	3.85	8	15
Definición de rol	11	44	31.44	6.87	24	38
Ambigüedad de rol	7	28	18.99	5.26	14	24
Conflicto de rol	4	16	12.45	3.05	9	15
Interés por el trabajador	6	28	13.2	3.79	9	17
Mobbing	23	115	33.59	11.59	22	45

Acoso personal	13	65	17.09	5.75	11	23
Acoso al rendimiento del trabajo	10	50	14.6	6.36	8	21
Carga Mental	9	34	20.75	3.83	17	25
Autonomía Temporal	3	9	4.71	1.56	3	6

Tabla 58. Baremo mujer/personal base

5.2.3. HOMBRES / PERSONAL TÉCNICO

FACTOR	Mínimo	Máximo	Media	DT	L. Infe.	L. Supe.
Contenido del trabajo	14	56	41.76	7.13	35	49
Capacidades Analíticas	5	20	15.17	3.61	12	19
Importancia social del trabajo	5	20	13.78	3.26	11	17
Habilidades requeridas	4	16	13.06	2.84	10	16
Supervisión / Participación	17	56	41.66	6.85	35	48
Grado de participación	6	18	12.15	3.34	9	15
Grado de supervisión	6	18	15.96	2.62	13	18
Medios para la participación	5	20	13.55	3.65	10	17
Definición de rol	11	44	34.68	5.91	29	40
Ambigüedad de rol	7	28	21.47	4.14	17	26
Conflicto de rol	4	16	13.21	2.51	11	16
Interés por el trabajador	6	28	16.91	4.59	12	22
Mobbing	23	115	31.3	10.68	21	42

Acoso personal	13	65	16	5.2	11	21
Acoso al rendimiento del trabajo	10	50	13.93	6.3	8	20
Carga Mental	9	34	20.51	3.74	17	24
Autonomía Temporal	3	9	6.6	1.84	5	8

Tabla 59. Hombre/personal técnico

5.2.4. MUJERES / PERSONAL TÉCNICO

FACTOR	Mínimo	Máximo	Media	DT	L. Infe.	L. Supe.
Contenido del trabajo	14	56	40.44	6.29	34	47
Capacidades Analíticas	5	20	14.95	3.55	11	19
Importancia social del trabajo	5	20	12.59	3.1	9	16
Habilidades requeridas	4	16	13.1	2.64	10	16
Supervisión / Participación	17	56	38.88	7.55	31	46
Grado de participación	6	18	10.52	3.16	7	14
Grado de supervisión	6	18	14.86	3.52	11	18
Medios para la participación	5	20	13.50	3.86	10	17
Definición de rol	11	44	33.60	6.50	27	40
Ambigüedad de rol	7	28	20.60	5.13	15	26
Conflicto de rol	4	16	13.00	2.58	10	15
Interés por el trabajador	6	28	15.48	3.97	12	19
Mobbing	23	115	34.31	13.21	21	48

Acoso personal	13	65	17.24	6.81	10	24
Acoso al rendimiento del trabajo	10	50	15.02	6.48	9	22
Carga Mental	9	34	19.54	4.25	15	24
Autonomía Temporal	3	9	5.39	1.95	3	7

Tabla 60. Baremo mujer/personal técnico

6.- CUESTIONARIO FAPSIHOS Y BAREMACIÓN

A continuación adjuntamos el cuestionario FAPSIHOS propuesto, con los baremos de corrección, según las variables sociodemográficas analizadas, género y puesto que se ocupa en la organización. En definitiva, nuestra propuesta del FAPSIHOS quedaría configurada por las escalas de Contenido del Trabajo, Supervisión/Participación, Definición de Rol, Interés por el Trabajador, *Mobbing* y, con las reservas de interpretación de datos ya comentadas con anterioridad, la Carga Mental y la Autonomía Temporal. Junto con la baremación proponemos para su corrección los niveles de riesgo alto, medio y bajo.

6.1. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES (FAPSIHOS)

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario es anónimo. Conteste a todas las preguntas según se ajusten a su caso

FECHA
PUESTO: Base Técnico
ESTADO CIVIL:
TIPO DE CONTRATO.

SEXO: Mujer Hombre
EDAD:
ESTUDIOS:
NACIONALIDAD:

A continuación se le solicita la información referente al desempeño de su puesto de trabajo, conteste señalando la opción que se corresponda con su situación

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

1.- Capacidad para aprender cosas o métodos nuevos

Casi nunca a veces a menudo constantemente

2.- Capacidad para adaptarse a nuevas situaciones

Casi nunca a veces a menudo constantemente

3.- Organizar y planificar el trabajo

Casi nunca a veces a menudo constantemente

4.- Tener iniciativa

Casi nunca a veces a menudo constantemente

12.- Habilidad y destreza manual

Casi nunca A veces A menudo Constantemente

13.- Capacidad para concentrarse en su trabajo

Casi nunca A veces A menudo Constantemente

14.- Precisión

Casi nunca A veces A menudo Constantemente

¿En qué medida participa en las decisiones de los siguientes aspectos de su trabajo?

15.- Orden de las operaciones a realizar

No se me considera Se pide mi opinión Decido yo

16.- Resolución de incidencias

No se me considera Se pide mi opinión Decido yo

17.- Asignación y distribución de tareas

No se me considera Se pide mi opinión Decido yo

18.- Planificación del trabajo

No se me considera Se pide mi opinión Decido yo

19.- Cantidad de trabajo

No se me considera Se pide mi opinión Decido yo

20.- Calidad del trabajo

No se me considera Se pide mi opinión Decido yo

¿Qué le parece el control que la dirección ejerce sobre los siguientes aspectos de su trabajo?

21.- Métodos para realizar el trabajo

Insuficiente Adecuado Excesivo

22.- Planificación del trabajo

Insuficiente Adecuado Excesivo

23.- Ritmo de trabajo

Insuficiente Adecuado Excesivo

24.- Horario de trabajo

Insuficiente Adecuado Excesivo

25.- Resultados parciales

Insuficiente Adecuado Excesivo

26.- Resultado último del trabajo

Insuficiente Adecuado Excesivo

¿Cómo valora el funcionamiento de los medios de que dispone para presentar sugerencias o para participar en las decisiones que le interesan?

27.- Conversación directa con los superiores

No existe Malo Regular Bueno

28.- Buzón de sugerencias

No existe Malo Regular Bueno

29.- Círculos de calidad

No existe Malo Regular Bueno

30.- Comité de empresa / delegados de personal

No existe Malo Regular Bueno

31.- Asambleas y reuniones de trabajadores

No existe Malo Regular Bueno

¿Cómo se le informa de los siguientes aspectos de su trabajo?

32.- Lo que debe hacer (funciones, competencias y atribuciones)

Poco claro Algo claro Claro Muy claro

33.- Cómo debe hacerlo (métodos de trabajo)

Poco claro Algo claro Claro Muy claro

34.- Cantidad de producto que se espera que haga

Poco claro Algo claro Claro Muy claro

35.- Calidad del producto o del servicio

Poco claro Algo claro Claro Muy claro

36.- Tiempo asignado

Poco claro Algo claro Claro Muy claro

37.- Información necesaria para llevar a cabo las tareas

Poco claro Algo claro Claro Muy claro

38.- Su responsabilidad (qué errores o defectos pueden achacarse a su actuación y cuáles no)

Poco claro Algo claro Claro Muy claro

Señale en qué medida se dan las siguientes situaciones en su trabajo

39.- Se le asignan tareas que no puede realizar al tener los recursos y / o materiales innecesarios

Frecuentemente A menudo A veces Casi nunca

40.- Para ejecutar algunas tareas tiene que saltarse los métodos establecidos

Frecuentemente A menudo A veces Casi nunca

41.- Recibe instrucciones incompatibles entre sí (unos le mandan una cosa y otros otra)

Frecuentemente A menudo A veces Casi nunca

42.- El trabajo le exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no está de acuerdo

Frecuentemente A menudo A veces Casi nunca

43.- ¿Qué importancia cree que tiene la experiencia para promocionar en su empresa?

Ninguna Poca Bastante Mucha

44.- ¿Cómo definiría la formación que se imparte o se facilita desde su empresa?

Ninguna Poca Bastante Mucha

¿Cómo valora el funcionamiento de los siguientes medios de información en su empresa?

45.- Charlas informales (de pasillo) con los jefes

No existe Malo Regular Bueno

46.- Tablones de anuncios

No existe Malo Regular Bueno

47.- Información escrita dirigida a cada trabajador

No existe Malo Regular Bueno

48.- Información oral (reuniones, asambleas, etc)

No existe Malo Regular Bueno

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:

49.- Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo

Nunca De vez en cuanto Una vez al mes
Una vez a la semana Diariamente

50.- Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículas o insultantes

Nunca De vez en cuanto Una vez al mes
Una vez a la semana Diariamente

51.- Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación

Nunca De vez en cuanto Una vez al mes
Una vez a la semana Diariamente

52.- Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales

Nunca De vez en cuanto Una vez al mes
Una vez a la semana Diariamente

53.- Percibe cotilleos o rumores sobre usted

Nunca De vez en cuanto Una vez al mes
Una vez a la semana Diariamente

54.- Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

55.- Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

56.- Se le insulta verbalmente

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

57.- Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

58.- Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

59.- Recibe amenazas o abusos físicos

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

60.- Se le recuerda persistentemente sus errores

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

61.- Percibe hostilidad hacia usted

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

62.- Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

63.- Se infravalora el resultado de su trabajo

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

64.- Se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

65.- Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

66.- Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

67.- Se siente objeto de bromas de mal gusto

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

68.- Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

69.- Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en su edad

Nunca	De vez en cuanto	Una vez al mes
Una vez a la semana	Diariamente	

70.- .Se siente explotado en su trabajo

Nunca De vez en cuanto Una vez al mes
Una vez a la semana Diariamente

71.- Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado

Nunca De vez en cuanto Una vez al mes
Una vez a la semana Diariamente

OPCIONAL

72.- ¿Cómo calificaría la atención que debe mantener para realizar su trabajo?

Muy alta Alta Media Baja

73.- Para realizar su trabajo, la cantidad de tiempo de que dispone es:

Normalmente demasiado poco
En algunas ocasiones demasiado poco
Es suficiente, adecuado
No tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo

74.- Cuando se produce un retraso en el desempeño de su trabajo, ¿se ha de recuperar?

No Sí, con horas extras Sí, durante las pausas
Sí, durante el trabajo, acelerando el ritmo

75.- La ejecución de su tarea, ¿le impone trabajar con cierta rapidez?

Casi todo el tiempo Sobre 3/4 del tiempo
Sobre la mitad del tiempo Sobre 1/4 del tiempo
Casi nunca

76.- Los errores, averías u otros incidentes que puedan presentarse en su puesto de trabajo se dan:

Frecuentemente En algunas ocasiones Casi nunca

77.- Cuando en su puesto de trabajo se comete algún error:

Generalmente pasa desapercibido

Puede provocar algún problema menor

Puede provocar consecuencias graves (para la producción o la seguridad de otras personas)

78.- Al acabar la jornada, ¿se siente fatigado?

No, nunca Sí, a veces Sí, frecuentemente

Sí, siempre

79.- ¿Cómo es la información que maneja para realizar su trabajo?

Muy complicada Complicada Sencilla Muy sencilla

80.- El trabajo que realiza, ¿le resulta complicado o difícil?

No Sí, a veces Sí, frecuentemente

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

No A veces Sí

82- ¿Tienes posibilidad de marcar tu propio ritmo de trabajo?

No A veces Sí

83- ¿Tienes posibilidad de variar el ritmo de trabajo a lo largo de tu jornada laboral?

No A veces Sí

6.2.- BAREMOS DE CORRECCIÓN

Para la obtención de las distintas situaciones de riesgo psicosocial han se sumarse las puntuaciones de cada ítem

6.2.1. HOMBRES / BASE

A) Contenido del Trabajo (suma de puntuaciones directas desde el ítem 1 al ítem 14)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 29 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 30 y 42 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 43 puntos o más

B) Capacidades Analíticas (suma de puntuaciones directas desde el ítem 1 al ítem 5)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 8 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 9 y 14 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 15 puntos o más

C) Importancia Social del Trabajo (suma de puntuaciones directas desde el ítem 6 al ítem 10)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 9 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 10 y 15 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 16 puntos o más

D) Habilidades Requeridas (suma de puntuaciones directas desde el ítem 11 al ítem 14)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 10 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 11 y 14 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 15 puntos o más

E) Supervisión / Participación (suma de puntuaciones directas desde el ítem 15 al ítem 31)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 28 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 29 y 43 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 44 puntos o más

F) Grado de Participación (suma de puntuaciones directas desde el ítem 15 al ítem 20)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 5 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 6 y 11 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 12 puntos o más

G) Grado de Supervisión (suma de puntuaciones directas desde el ítem 21 al ítem 26)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 12 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 13 y 17 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 18 puntos o más

H) Medios para la Participación (suma de puntuaciones directas desde el ítem 27 al ítem 31)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 8 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 9 y 15 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 16 puntos o más

I) Definición de Rol (suma de puntuaciones directas desde el ítem 32 al ítem 42)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 26 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 27 y 38 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 39 puntos o más

J) Ambigüedad de Rol (suma de puntuaciones directas desde el ítem 32 al ítem 38)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 16 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 17 y 24 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 25 puntos o más

K) Conflicto de Rol (suma de puntuaciones directas desde el ítem 39 al ítem 42)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 9 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 10 y 14 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 15 puntos o más

L) Interés por el Trabajador (suma de puntuaciones directas desde el ítem 43 al ítem 48)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 10 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 11 y 18 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 19 puntos o más

M) *Mobbing* (suma de puntuaciones directas desde el ítem 49 al ítem 71)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 48 puntos o más

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 22 y 47 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 21 puntos o menos

N) Acoso Personal (suma de puntuaciones directas desde el ítem 49 al ítem 61)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 26 puntos o más

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 12 y 25 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 11 puntos o menos

O) Acoso al Rendimiento del Trabajo (suma de puntuaciones directas desde el ítem 62 al ítem 71)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 21 puntos o más

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 10 y 20 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 9 puntos o menos

Carga Mental (suma de puntuaciones directas desde el ítem 72 al ítem 80)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 17 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 18 y 24 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 25 puntos o más

Autonomía Temporal (suma de puntuaciones directas desde el ítem 81 al ítem 83)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 4 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 5 y 6 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 7 puntos o más

6.2.2. MUJERES / BASE

A) Contenido del Trabajo (suma de puntuaciones directas desde el ítem 1 al ítem 14)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 27 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 28 y 40 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 41 puntos o más

B) Capacidades Analíticas (suma de puntuaciones directas desde el ítem 1 al ítem 5)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 6 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 7 y 12 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 13 puntos o más

C) Importancia Social del Trabajo (suma de puntuaciones directas desde el ítem 6 al ítem 10)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 8 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 9 y 15 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 16 puntos o más

D) Habilidades Requeridas (suma de puntuaciones directas desde el ítem 11 al ítem 14)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 10 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 11 y 14 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 15 puntos o más

E) Supervisión / Participación (suma de puntuaciones directas desde el ítem 15 al ítem 31)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 27 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 28 y 39 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 40 puntos o más

F) Grado de Participación (suma de puntuaciones directas desde el ítem 15 al ítem 20)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 5 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 6 y 8 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 9 puntos o más

G) Grado de Supervisión (suma de puntuaciones directas desde el ítem 21 al ítem 26)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 12 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 13 y 17 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 18 puntos o más

H) Medios para la Participación (suma de puntuaciones directas desde el ítem 27 al ítem 31)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 8 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 9 y 14 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 15 puntos o más

I) Definición de Rol (suma de puntuaciones directas desde el ítem 32 al ítem 42)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 24 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 25 y 37 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 38 puntos o más

J) Ambigüedad de Rol (suma de puntuaciones directas desde el ítem 32 al ítem 38)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 14 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 15 y 23 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 24 puntos o más

K) Conflicto de Rol (suma de puntuaciones directas desde el ítem 39 al 42)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 9 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 10 puntos y 14

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 15 puntos o más

L) Interés por el Trabajador (suma de puntuaciones directas desde el ítem 43 al ítem 48)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 9 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 10 puntos y 16

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 17 puntos o más

M) Mobbing (suma de puntuaciones directas desde el ítem 49 al ítem 71)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 45 puntos o más

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 23 y 44 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 22 puntos o menos

N) Acoso Personal (suma de puntuaciones directas desde el ítem 49 al ítem 61)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 23 puntos o más

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 12 y 22 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 11 puntos o menos

O) Acoso al Rendimiento del Trabajo (suma de puntuaciones directas desde el ítem 62 al ítem 71)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 21 puntos o más

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 9 y 20 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 8 puntos o menos

Carga Mental (suma de puntuaciones directas desde el ítem 72 al ítem 80)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 17 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 18 y 24 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 25 puntos o más

Autonomía Temporal (suma de puntuaciones directas desde el ítem 81 al ítem 83)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 3 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 4 y 5 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 6 puntos o más

6.2.3. HOMBRES / TÉCNICOS

A) Contenido del Trabajo (suma de puntuaciones directas desde el ítem 1 al ítem 14)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 35 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 36 y 48 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 49 puntos o más

B) Capacidades Analíticas (suma de puntuaciones directas desde el ítem suma de puntuaciones directas desde el ítem 1 al ítem 5)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 12 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 13 y 18 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 19 puntos o más

C) Importancia Social del Trabajo (suma de puntuaciones directas desde el ítem 6 al ítem 10)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 11 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 12 y 16 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 17 puntos o más

D) Habilidades Requeridas (suma de puntuaciones directas desde el ítem 11 al ítem 14)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 10 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 11 y 15 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 16 puntos o más

E) Supervisión / Participación (suma de puntuaciones directas desde el ítem 15 al ítem 31)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 35 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 36 y 47 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 48 puntos o más

F) Grado de Participación (suma de puntuaciones directas desde el ítem 15 al ítem 20)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 9 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 10 y 14 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 15 puntos o más

G) Grado de Supervisión (suma de puntuaciones directas desde el ítem 21 al ítem 26)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 13 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 14 y 17 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 18 puntos o más

H) Medios para la Participación (suma de puntuaciones directas desde el ítem 27 al ítem 31)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 10 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 11 y 16 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 17 puntos o más

I) Definición de Rol (suma de puntuaciones directas desde el ítem 32 al ítem 42)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 29 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 30 y 39 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 40 puntos o más

J) Ambigüedad de Rol (suma de puntuaciones directas desde el ítem 32 al ítem 38)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 17 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 18 y 25 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 26 puntos o más

K) Conflicto de Rol (suma de puntuaciones directas desde el ítem 39 al 42)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 11 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 12 y 15 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 16 puntos o más

L) Interés por el Trabajador (suma de puntuaciones directas desde el ítem 43 al ítem 48)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 12 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 13 y 21 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 22 puntos o más

M) Mobbing (suma de puntuaciones directas desde el ítem 49 al ítem 71)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 42 puntos o más

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 22 y 41 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 21 puntos o menos

N) Acoso Personal (suma de puntuaciones directas desde el ítem 49 al ítem 61)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 21 puntos o más

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 12 y 20 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 11 puntos o menos

O) Acoso al Rendimiento del Trabajo (suma de puntuaciones directas desde el ítem 62 al ítem 71)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 20 puntos o más

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 9 y 19 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 8 puntos o menos

Carga Mental (suma de puntuaciones directas desde el ítem 72 al ítem 80)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 17 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 18 y 23 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 24 puntos o más

Autonomía Temporal (suma de puntuaciones directas desde el ítem 81 al ítem 83)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 5 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 6 y 7 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 8 puntos o más

6.2.4. MUJERES / TÉCNICOS

A) Contenido del Trabajo (suma de puntuaciones directas desde el ítem 1 al ítem 14)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 34 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 35 y 46 puntos

Nivel de situación: RIESGO ABAJO: 47 puntos o más

B) Capacidades Analíticas (suma de puntuaciones directas desde el ítem 1 al ítem 5)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 11 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 12 y 18 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 19 puntos o más

C) Importancia Social del Trabajo (suma de puntuaciones directas desde el ítem 6 al ítem 10)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 9 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 10 y 15 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 16 puntos o más

D) Habilidades Requeridas (suma de puntuaciones directas desde el ítem 11 al ítem 14)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 10 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 11 y 15 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 16 puntos o más

E) Supervisión / Participación (suma de puntuaciones directas desde el ítem 15 al ítem 31)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 31 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 32 y 45 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 46 puntos o más

F) Grado de Participación (suma de puntuaciones directas desde el ítem 15 al ítem 20)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 7 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 8 y 13 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 14 puntos o más

G) Grado de Supervisión (suma de puntuaciones directas desde el ítem 21 al ítem 26)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 11 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 12 y 17 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 18 puntos o más

H) Medios para la Participación (suma de puntuaciones directas desde el ítem 27 al ítem 31)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 10 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 11 y 16 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 17 puntos o más

I) Definición de Rol (suma de puntuaciones directas desde el ítem 32 al ítem 42)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 27 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 28 y 39 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 40 puntos o más

J) Ambigüedad de Rol (suma de puntuaciones directas desde el ítem 32 al ítem 38)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 15 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 16 y 25 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 26 puntos o más

K) Conflicto de Rol (suma de puntuaciones directas desde el ítem 39 al ítem 42)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 10 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 11 puntos y 14

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 15 puntos o más

L) Interés por el Trabajador (suma de puntuaciones directas desde el ítem 43 al ítem 48)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 12 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 13 puntos y 18

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 19 puntos o más

M) Mobbing (suma de puntuaciones directas desde el ítem 49 al ítem 71)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 48 puntos o más

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 22 y 47 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 21 puntos o menos

N) Acoso Personal (suma de puntuaciones directas desde el ítem 49 al ítem 61)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 24 puntos o más

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 11 y 23 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 10 puntos o menos

O) Acoso al Rendimiento del Trabajo (suma de puntuaciones directas desde el ítem 62 al ítem 71)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 22 puntos o más

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 10 y 21 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 9 puntos o menos

Carga Mental (suma de puntuaciones directas desde el ítem 72 al ítem 80)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 15 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 16 y 23 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 24 puntos o más

Autonomía Temporal (suma de puntuaciones directas desde el ítem 81 al ítem 83)

Nivel de situación: RIESGO ALTO: 3 puntos ó menos

Nivel de situación: RIESGO MEDIO: entre 4 y 6 puntos

Nivel de situación: RIESGO BAJO: 7 puntos o más

6.3.- HOJA DE CORRECIÓN BAREMADA

Para la corrección se realizará sumando las puntuaciones de las distintas escalas y factores contenidos en el cuestionario

FACTORES	HOMBRES		MUJERES	
	Base	Técnico	Base	Técnico
Contenido del trabajo	<=29	<=35	<=27	<=34
	30-42	36-48	28-40	35-46
	>=43	>=49	>=41	>=47
Capacidades Analíticas	<=8	<=12	<=6	<=11
	9-14	13-18	7-12	12-18
	>=15	>=19	>=13	>=19
Importancia social del trabajo	<=9	<=11	<=8	<=9
	10-15	12-16	9-14	10-15
	>=16	>=17	>=16	>=16
Habilidades requeridas	<=10	<=10	<=10	<=10
	11-14	11-15	11-14	11-15
	>=15	>=16	>=15	>=16
Supervisión / Participación	<=28	<=35	<=27	<=31
	29-43	36-47	28-39	32-45
	>=44	>=48	>=40	>=46
Grado de participación	<=5	<=9	<=5	<=7
	6-11	10-14	6-8	8-13
	>=12	>=15	>=9	>=14
Grado de supervisión	<=12	<=13	<=12	<=11
	13-17	14-17	13-17	12-17
	>=18	>=18	>=18	>=18
Medios para la participación	<=8	<=10	<=8	<=10
	9-15	11-16	9-14	11-16
	>=16	>=17	>=15	>=17

	<=26	<=29	<=24	<=27
Definición de rol	27-38	30-39	25-37	28-39
	>=39	>=40	>=38	>=40
	<=16	<=17	<=14	<=15
Ambigüedad de rol	17-24	18-25	15-23	16-25
	>=25	>=26	>=24	>=26
	<=9	<=11	<=9	<=10
Conflicto de rol	10-14	12-15	10-14	11-14
	>=15	>=16	>=15	>=15
	<=10	<=12	<=9	<=12
Interés por el trabajador	11-18	13-21	10-16	13-18
	>=19	>=22	>=17	>=19
	>=48	>=42	>=45	>=48
<i>Mobbing</i>	22-47	22-41	23-44	22-47
	<=21	<=21	<=22	<=21
	>=26	>=21	>=23	>=24
Acoso Personal	12-25	12-20	12-22	11-23
	<=11	<=11	<=11	<=10
	>=21	>=20	>=21	>=22
Acoso al rendimiento del trabajo	10-20	9-19	9-20	10-21
	<=9	<=8	<=8	<=9
	<=17	<=17	<=17	<=15
Carga Mental	18-24	18-23	18-24	16-23
	>=25	>=24	>=25	>=24
	<=4	<=5	<=3	<=3
Autonomía Temporal	5-6	6-7	4-5	4-6
	>=7	>=8	>=6	>=7

VIII. Discusión y Conclusiones

Esta investigación pretende ayudar al avance en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Se ha replicado y adaptado un cuestionario de evaluación de factores psicosociales de riesgo laboral y otro de conductas de hostigamiento para el sector hortofrutícola.

Para ello, se ha partido del cuestionario FPSICO (Martín y Pérez, 1997, 2006) del INSSL y del NAQ-RE (García-Izquierdo *et al.* 2003). La elección del FPSICO, como instrumento para realizar la réplica y la adaptación ha sido debida al número de factores psicosociales determinantes que contiene, a la cantidad de ítems (75) y a su frecuencia de utilización en las organizaciones; por otro lado, nuestra normativa en materia de prevención de riesgos laborales en su apartado referente a la aplicación de métodos de evaluación de riesgos psicosociales no propone un instrumento determinado que deba emplearse para esta evaluación, aunque sí prevé en el Reglamento de los Servicios de Prevención (R.D. 39/97, de 17 de enero) que ante la no existencia de un procedimiento específico pueden utilizarse métodos o criterios recogidos en las norma de la Unión Europea, Guías del INSSL, normas internacionales o guías de otras entidades de reconocido prestigio.

El primer objetivo de esta investigación fue adaptar este cuestionario para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo en el sector hortofrutícola. Al utilizar métodos globales o escalas es necesario comprobar la fiabilidad, la estructura interna de las escalas y la validez de estos instrumentos. Los resultados muestran que, tres de las siete escalas (Carga Mental, Autonomía Temporal Y Relaciones Personales) están por debajo de los criterios de fiabilidad establecidos ($\alpha > 0.70$; Nunnally y Berstein, 1994); en cuanto a la estructura interna de cada escala, mediante el análisis de componentes principales con rotación varimax, se han factorizado las escalas principales de este cuestionario y eliminado aquellos ítems que saturaban por debajo de .40 en el factor de segundo orden asignado.

Si se comparan los resultados obtenidos en el estudio de fiabilidad con los que se presentan en el cuestionario FPSICO, se puede destacar que en

el factor Carga Mental, el resultado de la fiabilidad para este estudio es menor (.52) que para el cuestionario de referencia (.71); en cuanto a la estructura factorial que se obtiene en este factor queda reducida a un componente principal conformada por nueve ítems, quedando excluidos dos de la escala original (ítem 1 "Exceptuando las pausas reglamentarias. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo?" y el ítem 9: "para realizar tu trabajo la cantidad de información (órdenes de trabajo, señales de la máquina, datos de trabajo...) que manejas es...").

La escala que mide Autonomía Temporal ofrece para los dos estudios fiabilidades similares (.57 y .59 respectivamente). En el análisis factorial queda reducido a un único factor y se excluye el ítem 12 por su baja saturación en el factor principal ("¿Tienes posibilidad de abandonar el trabajo por unos minutos?").

Para el factor Contenido de Trabajo la consistencia interna de las escalas es similar de (.77 para FAPSIHOS y .78 FPSICO); la matriz factorial rotada muestra tres factores principales, y quedan excluidos cinco ítems de la escala original (el ítem 21 que hace referencia a las habilidades que se requieren para trabajar con otras personas; los ítems 26, 28 y 29 donde se evalúa si el trabajo implica tareas repetitivas, rutinarias o monótonas y el ítem 27 en el que se mide la contribución personal al resultado final de la empresa).

En cuanto a la dimensión Supervisión/Participación muestra, para este estudio, una consistencia interna superior (.79) a la del cuestionario original (.68). La estructura queda conformada, al igual que la escala original, en tres subfactores y no se excluye ningún ítem.

En cuanto al factor Definición de Rol, se encuentra una fiabilidad de .82 en esta investigación y .67 para el FPSICO, y una estructura de dos subfac-

tores principales al igual que en el cuestionario de referencia y sin excluir ningún ítem.

En el factor Interés por el Trabajador en este trabajo se obtiene una fiabilidad de .66 que contrasta con los resultados que aparecen en el cuestionario original de .56. Los resultados de la estructura factorial muestran un único factor, del que se ha eliminado el ítem 69 ("¿Crees que en un futuro próximo puedes perder el empleo en esta empresa o que tu contrato no será renovado?").

Por último, en la escala referente a Relaciones Personales del FPSICO la fiabilidad es de .56 y en nuestra investigación es de .28; por lo que queda descartada de nuestra propuesta de cuestionario.

En resumen, con estos resultados de consistencia interna de las escalas se suprime la Carga Mental, la Autonomía Temporal y las Relaciones Personales. Aunque las dos primeras, por su tradición en la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se han considerado con fines investigadores, los técnicos en prevención que las utilicen, deben analizar con extrema prudencia los resultados de las dos escalas.

Por otra parte, al analizar las opciones de respuesta se observa que muchas de ellas estaban ordenadas en sentido inverso a la tendencia general del cuestionario, lo que nos hizo suponer que por su extensión (75 ítems), el efecto cansancio y el "aprendizaje" sobre el sentido de las respuestas de los participantes podían distorsionar los resultados.

El segundo objetivo de esta investigación era adaptar el NAQ-RE al sector hortofrutícola, dado que consideramos el *mobbing* como un factor psicosocial importante.

Como se mencionaba en el apartado teórico sobre el acoso psicológico en el trabajo se ha utilizado uno de los cuestionarios que mayor tradición tienen en la medición de este factor, el NAQ de Einarsen *et al.* (1994). Para este estudio se ha utilizado la versión española realizada por García-Izquierdo *et al.* (2003), que validaron la escala con una muestra de 491 participantes pertenecientes al sector sanitario y al educativo. La consistencia interna que muestra este instrumento es de .91, similar a la fiabilidad del total de los 24 ítems de nuestro estudio (.89). En la estructura factorial rotada aparecen dos factores principales y queda excluido el ítem 2 que hace referencia a insinuaciones de carácter sexual no deseadas por el empleado. Con este cuestionario, se analizan 24 conductas hostiles redactadas sin hacer referencia al término acoso, por lo que no obliga a los encuestados a clasificarse como víctimas. Esto era esencial para detectar la presencia de conductas de acoso, independientemente de tal 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 participante. 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.

La inclusión del acoso psicológico como un factor de riesgo psicosocial se debe a su relevancia e incidencia en la actualidad por ser considerado el estresor psicosocial más importante en la vida laboral (Hoel *et al.* 1999). Se manifiesta de diversas formas, por ejemplo, mediante conductas hostiles que limitan las posibilidades de comunicación, que atentan contra las relaciones sociales de los trabajadores, la reputación del trabajador, la calidad de la ocupación del empleado, o contra la salud de la persona (asignando tareas peligrosas, amenazas físicas, etc.).

Una de las hipótesis más aceptadas para explicar el acoso psicológico es la que señala que está relacionado con el entorno laboral proclive a las conductas hostiles; es decir, que determinados factores psicosociales y organizativos podrían desencadenarlo (Agervod y Mikkelsen, 2004). En España

Rodríguez, Martínez, Moreno y Gálvez (2006) estudiaron la relación existente entre los factores organizacionales y el *mobbing* desde el modelo de demandas/recursos laborales (Demerouti *et al.*, 2001) y encontraron que el ritmo de trabajo y la dificultad de las tareas se asocian positivamente con el acoso, mientras que la autonomía y el reconocimiento se relacionan en sentido negativo; igualmente Meseguer *et al.* (2007) encontraron que la Definición de Rol, Carga Mental, Interés por el Trabajador y Supervisión / Participación, predicen dos de las formas de *mobbing*: Acoso Personal y Acoso Centrado en el Rendimiento del Trabajo.

Por otra parte, numerosos estudios señalan que el acoso psicológico se encuentra asociado con diferentes problemas físicos y psicológicos (Hoel, Faraguer y Cooper, 2004; Hogh, Henriksson y Burr, 2005; Meseguer *et al.*, 2007; Meseguer, 2005; MTAS 1998, 2001, 2004; Paoli, 1992, 1996; Paoli y Merllié, 2001), confirman la relevancia de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo para el logro del bienestar del trabajador.

Su alta incidencia en las organizaciones actuales y su asociación con el bienestar psicológico es relevante, no cabe duda de que es necesario la inclusión del *mobbing* como un factor psicosocial dentro de la evaluación de los riesgos de esta índole.

El tercer objetivo que se planteó, era determinar el nivel de riesgo de las variables incluidas en el cuestionario y su relación con las variables de criterio incluidas.

Existe acuerdo en la relación entre las percepciones y las actitudes de los individuos y su comportamiento, convirtiéndose la percepción del riesgo y de la salud en la variable central de la conducta preventiva (Blanco *et al.* 2000). Los distintos factores psicosociales existentes en la actualidad en el mundo laboral (cambios organizativos, nuevas tecnologías, relaciones personales, sistemas de liderazgo, etc.) son considerados como determinantes del estrés y como consecuencia de éste, los distintos procesos de enferme-

dad (Yanez, 2003 y Schwartzmann, 2003). El estudio de la salud laboral ha puesto de manifiesto que el riesgo dentro del entorno de trabajo, para la salud de los empleados no proviene exclusivamente de los factores físicos, sino que los factores psicosociales son importantes e influyentes en los estados de malestar, es decir, en los estados de estrés que pueden derivar en problemas psíquicos y/o físicos.

Para examinar este tercer objetivo, se han comparado los resultados obtenidos en las variables criterio consideradas por nosotros con las incluidas en el manual técnico del FPSICO. En éste se utilizan el Test de Salud Total *de Langner-Amiel* (en su versión española de Fidalgo y Pérez, 1996, en adelante TST); la Escala de Satisfacción Laboral de Warr *et al.* (1979), (en la adaptación de Pérez e Hidalgo, 1995, en adelante SL) y una medida de absentismo referido por los propios entrevistados.

Para la correcta interpretación de los valores positivos o negativos de las correlaciones, se recuerda que según la forma de medida de los factores psicosociales mayores puntuaciones indican menor nivel de riesgo, para los cuestionarios NAQ, CPP, GHQ 28 y la escala de Satisfacción Laboral, las puntuaciones más altas señalan mayor incidencia de *mobbing*, más problemas psicosomáticos, problemas de salud o mayor satisfacción, respectivamente.

En primer lugar, el factor Carga Mental en los resultados que aparecen en el manual técnico del FPSICO, obtiene correlaciones estadísticamente significativas con el TST (.24) y con el SL (-.17); en nuestro caso, utilizando como medida de Salud el GHQ 28 de Goldberg se obtiene una correlación también significativa tanto para la escala que evalúa la Salud General (-.30) como para el subfactor de este cuestionario, Síntomas Psicosomáticos (-.31), no se encuentra relación con a Satisfacción y sí con la medida de absentismo ($t = -2.52$, $p = .01$). Los resultados que se han obtenido son coherentes con las investigaciones que subrayan que la Carga Mental se relaciona con distintos problemas de salud, presentando en situaciones prolongadas síntomas de fatiga, somnolencia, o cansancio. (González *et al.*, 2005;

Orasanu y Backer, 1996; Sebastián y del Hoyo, 2004). Igualmente, en la V Encuesta de Condiciones de Trabajo (MTAS, 2004) aparecen diferencias significativas en el conjunto de síntomas psicosomáticos incluidos en su estudio para aquellos trabajadores con elevadas exigencias (Carga Mental alta) destacando la irritabilidad, los dolores de cabeza, alteraciones del apetito, problemas digestivos, alteración del sueño y bajo estado de ánimo. En relación con el absentismo, los resultados parecen indicar que la Carga Mental prolongada puede tener repercusiones negativas en los procesos de enfermedad que exigen baja laboral (Sebastián y del Hoyo, 2004).

En segundo lugar, analizamos el factor Autonomía Temporal, que se ha relacionado tanto con la Satisfacción Laboral como con el bienestar de los trabajadores. Apoyado en el modelo de Karasek, Demanda/Control/Apoyo Social, se hipotetizaba que el trabajo sería más estresante cuando hubiese una escasa autonomía junto con unas elevadas demandas. En el cuestionario FPSICO se muestran correlaciones significativas con el TST (.11) y con la Satisfacción Laboral (-.22). En nuestro estudio, igualmente, aparece una asociación estadísticamente significativa con la escala de Salud General (-.30) y con la subescala Síntomas Psicosomáticos (-.31), no siendo significativa su relación con el resto de variables criterio. La Autonomía Temporal se ha considerado como predictor de la tensión psicológica y la enfermedad (Demerouti *et al.*, 2001; de la Torre *et al.*, 2005; Llorens y Salanova, 2000; Schaufeli y Salanova, 2002).

El tercer factor, Contenido del Trabajo, correlaciona en el FPSICO con las tres variables criterio incluidas en su análisis estadístico. Con el TST (.18), la Satisfacción Laboral (-.38) y con la medida de Absentismo (.24). En nuestra investigación se confirma las relaciones con el factor de Salud General GHQ 28 (-.31) y el subfactor de Depresión (-.32), así como, con Satisfacción Laboral (.38), no siendo significativa la asociación con la variable absentismo incluida por nosotros. Entre las condiciones que favorecen una mayor motivación interna de los trabajadores se pueden citar distintos elementos que tienen que ver con el Contenido del Trabajo: significación del trabajo, posibilidad de aplicar sus conocimientos y habilidades en el puesto, iniciativa y retroalimentación. En la percepción de utilidad e importancia del

trabajo influyen las capacidades y habilidades necesarias para su desempeño, la realización de unidades de trabajo completas y la importancia de las tareas realizadas (Hackman y Oldham, 1980).

Una revisión de los estudios realizados sobre la Satisfacción, el rendimiento y la variedad de tareas permite afirmar que entre los factores del puesto de trabajo relevantes para la satisfacción laboral se encuentra el Contenido del Trabajo. En general, la percepción de variedad en el empleo se asocia con los sentimientos positivos o negativos hacia el mismo. Es decir, la percepción de variedad en el trabajo, de autonomía y de aplicación y desarrollo de las propias habilidades y aptitudes, influyen en la Satisfacción con el Trabajo (Johansson, 1989; Moncada, 2000; Salvendy, 1981). El trabajo monótono conlleva a afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y psicósomáticos (Moncada, 2000).

La cuarta escala es la que analiza el factor Supervisión/Participación, que se asocia a las todas las variables criterio incluidas en el estudio del FPSICO; con el TST, .32, con la Satisfacción Laboral -.64 y .13 con el Absentismo. En nuestro trabajo se relaciona con la Salud General, -.40, con las subescalas de Síntomas Psicósomáticos, -.41 y con Angustia/Ansiedad, -.41; así como, con la Satisfacción Laboral, .44. Es de destacar que tanto para el estudio del FPSICO como para nosotros la asociación más elevada se encuentra con la escala de Satisfacción Laboral.

Estos resultados concuerdan con otros de distintas investigaciones que se ha llevado a cabo con respecto al estilo de dirección y a la participación laboral. Así, un exceso de control o un liderazgo orientado exclusivamente a la tarea generan problemas relacionados con el estrés y la ansiedad (Bass, 1992, Cooper y Smith, 2001; Misumi, 1985). Igualmente, la ausencia de participación se considera un factor generador de tensión y malestar (Bravo *et al.*, 1996; Cotton *et al.*, 1988; Cuenca, 2001; Pozo *et al.*, 2002).

El quinto factor analizado en el FPSICO es la Definición de Rol, que muestra asociaciones estadísticamente significativas con las variables criterio de Salud Total (.28) y con Satisfacción Laboral (-.36). Estos resultados con parecidos con los de este trabajo; -.31 con el GHQ 28 y .36 con la Satisfacción Laboral.

Estas asociaciones son similares con las mostradas en las distintas investigaciones para los dos estresores de rol más estudiados, el Conflicto y la Ambigüedad de Rol. La presencia de una situación de ambigüedad genera incertidumbre y reduce los mecanismos de adaptación del empleado, lo que podría derivarse en problemas de salud y una menor satisfacción en el trabajo (Cifré *et al.*, 2000). De forma análoga, una situación conflictiva constituye un estresor laboral importante, teniendo como efecto inmediato una reducción de la eficacia organizativa y de la satisfacción laboral (Cifré *et al.*, 2000; Cuenca, 2002; García-Izquierdo *et al.*, 1993; González-Romá *et al.*, 1994b).

Por último, el sexto factor de riesgo psicosocial que se detalla es el Interés por el Trabajador. En el manual técnico del cuestionario FPSICO aparecen asociaciones significativas con la Salud Total (.25) y con la Satisfacción Laboral (-.44). Por nuestra parte, las correlaciones que se obtienen van en el mismo sentido, con el GHQ 28, (-.34) y con la Satisfacción Laboral (.44). Hemos de añadir que también, encontramos relaciones significativas con dos subfactores del GHQ 28, Síntomas Psicósomáticos (-.31) y Angustia/Ansiedad (-.34), además de una correlación significativa con Absentismo ($t = -2.37, p = .01$).

Aunque el Interés por el Trabajador no es una variable con tradición en nuestra disciplina, sí que algunos de los aspectos contemplados en este nuevo constructo han sido estudiados como estresores laborales. Así, la inseguridad en el empleo se ha mostrado como un estresor relevante en el trabajo (Cuenca, 2001; Pozo *et al.*, 2002), igualmente, la falta de promoción o la falta de expectativa por crecer profesionalmente se asocia negati-

vamente con la Satisfacción Laboral (Morales *et al.*, 2005), y por último, la comunicación se ha considerado como un elemento central en el funcionamiento eficaz de una organización, influyendo en la productividad, satisfacción y salud de los trabajadores, pudiendo provocar su déficit o mala gestión, problemas que reducen el bienestar y que derivan en conflictos interpersonales (Isla *et. al*, 2004, Robbins, 2004).

Continuando con nuestra propuesta de inclusión del *mobbing* como factor psicosocial, y siguiendo el mismo procedimiento que con el FPSICO se realizó un análisis de correlación entre el cuestionario de Conductas de Hostigamiento y las variables consideradas criterio en nuestro estudio: Problemas Psicosomáticos (CPP); Satisfacción Laboral (Warr *et al.*, 1979); Salud General (GHQ 28) de Goldberg, (1978) y Absentismo; que se comparan con estudios precedentes de validación del NAQ-R (Einarsen y Hoel, 2001) y del NAQ-RE de García-Izquierdo *et al.*, (2004).

Una vez analizados los resultados obtenidos se encuentran relaciones estadísticamente significativas y en el sentido esperado, entre el *Mobbing* y la Satisfacción Laboral (-.37), al igual que en el estudio de García-Izquierdo *et al.* (2004). La relación causal entre la Satisfacción en el Trabajo y los problemas de salud parece ser bidireccional y dinámica; los crecientes problemas de salud que son el resultado de *mobbing* pueden afectar a la Satisfacción laboral. La percepción de que se es víctima de *mobbing* u observador de este fenómeno puede también desmotivar a los trabajadores y reducir su Satisfacción. (Hoel *et al.*, 2003).

En cuanto a la relación del *mobbing* con las otras variables criterio utilizadas (Cuestionario CPP, Cuestionario de Salud GHQ 28 y Absentismo) los resultados han sido estadísticamente significativos al igual que en los dos estudios de referencia. En lo concierne a los Problemas Psicosomáticos, muestra una asociación de .49, así como, en los dos factores de *mobbing*, siendo de .40 para el Acoso Personal y .49 para el Acoso al Rendimiento del Trabajo. De forma similar, Einarsen y Hoel (2001), utili-

zaron el Cuestionario de Salud Física del Occupational Stress Indicator (OSI) de Cooper *et al.* (1988) y obtuvieron unos resultados similares a los hallados en nuestra muestra para las dos categorías de *mobbing* (*Personal bullying*, .33 y *Work-related bullying*, .43).

Respecto a las variables de Salud, los dos estudios de referencia al igual que hemos hecho nosotros, utilizaron el Cuestionario de Salud General de Goldberg (1978). Para la escala de Salud General obtenemos una relación significativa coincidente con las investigaciones mencionadas. Las correlaciones obtenidas en las subescalas de este cuestionario podemos compararlas con el trabajo de García-Izquierdo *et al.* (2004) que, excepto para la escala de Disfunción Social, que en nuestro estudio no aparece relación significativa, sí que muestra una asociación con las subescalas de Síntomas Psicósomáticos (.38), Angustia/Ansiedad (.38) y Depresión (.40).

Desde el comienzo de la investigación sobre *mobbing* se ha venido constatando su asociación con la salud psicológica y física, tanto en los estudios donde los participantes eran exclusivamente víctimas como en los realizados con muestras generales. De esta forma, se ha relacionado con la reducción del bienestar psicológico, la ansiedad, la depresión o problemas de índole cognitivo (Keashly y Harvey, 2004). Se han obtenido correlaciones con la aparición de enfermedades cardiovasculares (Vartia, 2001, 2003), con problemas psicológicos, psicósomáticos y musculoesqueléticos (Einarsen, 1996), con problemas afectivos, cognitivos y sociales (Kaukianem *et al.* 2001) y con el *burnout* (Einarsen *et al.* 1998, García-Izquierdo *et al.* 2004). Incluso con el abuso de somníferos o sedantes (Vartia, 2001, 2003; Zapf *et al.* 1996).

En la validación del NAQ-R los autores incluyeron diversos efectos organizativos como el rendimiento percibido y la rotación de personal; sin embargo obviaron una variable interesante como es el absentismo. En nuestra investigación se ha encontrado una asociación estadísticamente

significativa entre *mobbing* y absentismo ($t= 3.06$, $p= .00$, $d= .47$). Acerca de esta relación existe cierto desacuerdo, mientras que algunos trabajos sí la obtienen (por ej. Kivmaki *et al.* 2000; Meseguer, 2005; Quine, 2001; Vartia, 2001); otros no (Einarsen y Racknes, 1991; Hoel y Cooper, 2000; UNISON, 1997). Las explicaciones más plausible de estos resultados son las que se refieren a la presión que ejerce la organización sobre el empleado en situación de acoso para que asista al trabajo a pesar del problema, y la tendencia social de ocultar alteraciones asociadas de tipo psicológico (Hoel *et al.* 2003).

El cuarto objetivo que se planteó era la adaptación del Cuestionario de Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial en el sector Hortofrutícola.

Como elementos característicos de este nuevo instrumento además de: su adaptación a un sector concreto, podemos señalar que está formado por escalas independientes, la inclusión del *mobbing* como factor psicosocial, y la baremación diferenciada en función de variables sociodemográficas como género y estatus en la organización.

La relevancia de la adaptación al sector hortofrutícola se encuentra en que tiene para la CARM gran importancia económica (15% del VAB), que ocupa a un amplio número de trabajadores (17,2% del empleo total y 14,2% del empleo asalariado), con unas condiciones de trabajo particulares.

El informe del CES (2002) señala como características principales del empleo agrario las siguientes: (1) en el campo y en los almacenes de fruta y verdura predominan, como modalidad de contratación, los contratos eventuales y los fijos discontinuos en el régimen especial agrario; (2) la estacionalidad de la producción permite ofrecer trabajo continuado durante 9-10 meses; (3) para el desempeño de los distintos puestos no se exige cualificación profesional alguna; (4) la mano de obra, en los almacenes de frutas y verduras, es fundamentalmente femenina, mientras que en el campo predominan los varones; (5) el mercado de trabajo agrario absorbe la mayor parte de la mano de obra inmigrante de la Región de Murcia; (6) el exceso

de irregularidades, como la presencia de trabajadores extranjeros “sin papeles” en las explotaciones agrarias; (7) la inexistencia de paro registrado, la alta tasa de siniestralidad laboral y la escasa organización de acciones formativas de carácter preventivo.

Por otro lado, la organización del trabajo se caracteriza por una producción en cadena, cuyo funcionamiento eficiente implica una serie de tareas repetitivas y monótonas; por jornadas que superan las ocho horas diarias; escaso atractivo o contenido intrínseco de las ocupaciones; con unas estructuras empresariales altamente jerarquizadas; un porcentaje muy elevado de trabajadores de colectivos desprotegidos y una alta siniestralidad laboral.

Por todo lo anterior, este sector económico incluye un tipo de actividad donde los factores psicosociales de riesgo pueden afectar de manera importante a la salud de los trabajadores.

Estos factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las condiciones que se hallan presentes en las situaciones laborales y que están relacionadas con la organización del trabajo, el contenido de éste o la realización de tareas que tienen capacidad para afectar al bienestar de los trabajadores. Desde la década de los 90 del pasado siglo, se vienen realizando investigaciones para el análisis de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de los que se desprende que están relacionados con resultados de seguridad y salud de los trabajadores (de Arquer *et al.*, 1995; Cifré *et al.*, 2000; Comisión Europea, 2000; HSE, 2001; Ironson, 1992; Llorens y Salanova, 2000; Llory, 1992; Moncada, 2000; Monk, 1996; Montmayeul *et al.*, 1994; Schabracq *et al.*, 1996).

El nuevo cuestionario que proponemos, FAPSIHOS está formado por seis escalas independientes factorizadas en otras subescalas, con el fin de poder especificar y concretar con mayor exactitud los aspectos psicosociales de riesgo en el trabajo.

La primera escala mide el Contenido del Trabajo ($\alpha=.77$) y hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el empleado dentro de la organización requieren activar una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas y permiten su desarrollo psicológico. Puede descomponerse en tres subfactores que hemos denominado: Capacidades Analíticas ($\alpha=.79$); Importancia Social del Trabajo ($\alpha=.69$) y Habilidades Requeridas ($\alpha=.65$). Esta escala cuenta con una gran tradición dentro de los instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, aparecen en instrumentos de evaluación referidos al estrés laboral, *Job Content Demand* (Karaseck, 1979), *Job Stress Survey* (Spielberger, 1994), *Job Diagnostic Survey* (Hackman y Oldhman, 1975,1980); en instrumentos centrado en la evaluación, propiamente dicha, de los factores de riesgo psicosocial, como el Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Navarro de Salud (2002), el ISTAS (2000) y en el CYCLOPS-UB (2005).

La segunda escala es la que evalúa de Supervisión/Participación ($\alpha=.79$) se divide en Grado de Participación ($\alpha=.89$), Grado de Supervisión ($\alpha=.75$) y Medios para la Participación ($\alpha=.70$). Con este factor se hace referencia a la valoración que el trabajador otorga al grado de supervisión que ejerce la organización y a los distintos modos y medios que permite para una participación efectiva. Esta escala, aunque de carácter general incluye dos constructos que se han evaluado de manera independiente, está insertada en la mayoría de los instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. La supervisión se ha incluido en escalas que miden esta dimensión únicamente; como la escala de Peiró *et al.* (1993) o la escala de Gil y García-Izquierdo (1993). Además, se incluye en diversos cuestionarios de evaluación de factores psicosociales: en la dimensión de Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo del ISTAS (2000) donde se evalúa la labor de la dirección para la motivación y el bienestar de sus empleados; y en el cuestionario BFPSL de la Universidad de Valencia (2004), se recoge una medición del liderazgo centrada en el compromiso de los mandos, el trato y la consideración hacia los subordinados.

Por otra parte, la Participación laboral se recoge en el cuestionario de Quintanilla y Bonavía (1993) que mide exclusivamente esta variable. Y en las escalas de evaluación de factores psicosociales como el del Instituto Navarro de Salud Laboral (2002); en el ISTAS (2000) denominada como Integración en la empresa, que evalúa la valoración que hace el trabajador de su implicación con su organización y también se incluye en las Condiciones Organizacionales del BPSL (2004) dentro de la dimensión de Liderazgo.

La siguiente escala del cuestionario que mide la Definición de Rol, se define como el conjunto de problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador. Está dividida en dos factores claramente diferenciados: Ambigüedad de Rol ($\alpha=.83$) y Conflicto de Rol ($\alpha=.73$). La Ambigüedad de Rol hace referencia a la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de éste y/o el alcance de las responsabilidades. Si se produce una situación de ambigüedad continuada daría lugar a una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador convirtiéndose en un importante estresor psicosocial (Cifré *et al.* 2000). Este constructo está ampliamente recogido en los distintos cuestionarios de evaluación como el de Rizzo *et al.* (1970), que mide exclusivamente la Ambigüedad y el Conflicto de Rol, y en distintos instrumentos globales: en el Instituto Navarro de Salud (2002) se incluye en el área de Formación, Información y Comunicación que valora si las funciones y atribuciones de cada persona están correctamente definidas; en el cuestionario ISTAS (2000), dentro de la dimensión de Apoyo Social en el Empresa y Calidad del Liderazgo, en el factor Claridad de Rol se mide la indefinición del puesto de trabajo o de la tarea a desempeñar; en el BFPSL (2004) entre los factores de estrés estima la Ambigüedad de Rol como la carencia de información suficiente acerca de su desempeño.

El Conflicto de Rol se refiere a la existencia de demandas conflictivas o contrapuestas, o aquellas que el trabajador no desea cumplir, de forma que aparecen simultáneamente una serie de exigencias que impiden al empleado una toma de decisión clara y/o rápida sobre su labor; cuando las demandas y exigencias de la tarea son entre sí incongruentes o incompatibles

para realizar su quehacer tienen como efecto inmediato una disminución de la satisfacción del trabajador (Cuenca, 2002; Ironson, 1992). Esta variable está contemplada en el Cuestionario de Conflicto y Ambigüedad de Rol (Rizzo, *et al.* 1970) y en cuestionarios generalistas: el método ISTAS (2000) en la dimensión de Apoyo Social en la empresa y liderazgo, dentro de la variable Conflicto de Rol, que evalúa las contradicciones que se presentan en el cometido diario, así como los conflictos de carácter profesional o ético y en la Bateria BFPSL (2004) estima como estresor de rol esta dimensión, haciendo referencia a las expectativas y demandas contradictorias procedentes de las personas relevantes del entorno laboral.

El Interés por el Trabajador es otro factor que incluimos en nuestra propuesta de cuestionario FAPSIHOS. Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el empleado o bien si la consideración que tiene de éste es de carácter instrumental y a corto plazo. De los resultados obtenidos podemos señalar que esta escala arroja una aceptable consistencia interna ($\alpha = .66$). Con esta denominación no figura en ninguno de los instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial que venimos señalando. Sin embargo, sí encontramos elementos que podrían incluirse dentro de él; de esta forma, en el cuestionario del Instituto de Salud Laboral Navarro (2002) en el área de Formación, Información y Comunicación, mide el grado de interés que la organización muestra por los trabajadores; el ISTAS (2000), en la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, establece la variable Posibilidad de Desarrollo en el Trabajo, en el modo en que éste proporcione oportunidades para el desarrollo personal de los empleados; la BFPSL (2004) evalúa, dentro de las Condiciones Organizacionales, un factor de comunicación en la organización que explora la existencia de medios de información ascendente, descendente y horizontal y la CYCLPOS-UB (2006) queda incluida el área de Formación y Desarrollo.

Otra característica interesante que se señalaba del cuestionario FAPSIHOS era la inclusión del *mobbing* como factor de riesgo psicosocial. Los resultados del análisis factorial nos indican que pueden distinguirse dos

subescalas que hemos denominado Acoso Personal ($\alpha=.84$) y Acoso Centrado en el Rendimiento del Trabajo ($\alpha=.81$). Se eliminó el ítem número 2 y queda compuesto el cuestionario total por 23 ítems. Esta estructura factorial es coincidente con los que muestran Einarsen y Hoel (2001) en la nueva versión del NAQ (NAQ-R), a los cuales les denominan *Predatory Bully* y *Work Related Bullying*. En el primero de ellos, la persona objeto de acoso no ha realizado ninguna acción que justifique el comportamiento del acosador, es una víctima accidental de la situación; el acosador intenta demostrar su poder explotando las posibles debilidades sociales, organizativas o personales de un trabajador, que se muestra indefenso para responder a los ataques directos o indirectos a los que es sometido. En el segundo tipo, el acoso relacionado con el conflicto en el trabajo, el *mobbing* es el resultado de los conflictos interpersonales, donde tanto víctima como acosador, interactúan en una espiral de desavenencias que continuamente crecen en intensidad. En los climas laborales en los que la frustración y los desacuerdos son frecuentes, los conflictos pueden agravarse y derivar en enconadas contiendas personales donde, en el último escalafón, las partes implicadas tienen por objetivo la destrucción del oponente (Einarsen y Hauge, 2006).

Aunque no resulta una novedad, la inclusión del *mobbing* como factor de riesgo psicosocial en los distintos cuestionarios que hemos comparado (por ejemplo, el del Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002), sí que por primera vez se recoge de forma exhaustiva una evaluación como factor de riesgo laboral, con una valoración baremada en sus dos dimensiones principales.

Por último, para la baremación del cuestionario analizamos las variables sociodemográficas que pudieran resultar significativas. Se han realizado los análisis estadísticos correspondientes para hallar las posibles relaciones entre los factores de riesgo psicosocial y las variables recogidas en nuestro estudio, como el género, la edad, el puesto dentro de la organización, la sección a la que pertenecen y los años de antigüedad en la empresa. En los resultados obtenidos sólo aparecen diferencias significativas en la variable género y en el puesto.

Para el género encontramos desigualdades significativas en el factor Autonomía Temporal, ($t= 6.81$, $p=.00$, $d= .56$) donde los hombres obtienen una media de 5.93 y las mujeres de 4.81, recordamos que mayor puntuaciones en los factores de riesgo psicosocial indican menor nivel de riesgo. Parece claro, que en este tipo de organizaciones se producen grandes asimetrías en función del puesto que se desempeña, así, se contrata personal masculino para trabajos de transporte interior, volcadores o personal para el almacén en los cuales se concede mayor autonomía a la hora de marcar o variar el ritmo de trabajo, mientras que la labor que desempeñan las mujeres suele ser de manipulación, confección del producto, tría o calibrado, actividades que se realizan en cadena, reduciendo las posibilidades de alterar el ritmo o la secuencia de tareas.

También encontramos diferencias en la escala que evalúa el Contenido del Trabajo, ($t=4.32$, $p= .00$, $d= .50$), la media para el grupo de las mujeres es de 34.73 y para los hombres 37.92; así como, en las subescalas Capacidades Analíticas, ($t= 6.89$, $p=.00$ y $d=.63$) e Importancia Social del Trabajo, ($t=2.59$, $p= .01$, $d= .25$). Partiendo de las definiciones de estos factores y del trabajo que realizan cada uno de los grupos (mujeres y hombres) podemos considerar que el tipo de tareas que realizan los hombres es más variado, con mayor posibilidades de aplicar la iniciativa e incluso, justificado por la diferencia de responsabilidad unido con el hecho de que la remuneración es mayor en los puestos de trabajo ocupados mayoritariamente por hombres.

En la escala que mide la Supervisión/Participación, aparecen diferencias significativas (media, hombres= 37.60, mujeres= 33.74, $t= 5.45$, $p= .00$, $d= .54$), así como en las subescalas de Grado de Participación ($t= 7.8$, $p= .00$ y $d= .85$) y en Medios para la Participación ($t= 2.81$, $p= .00$ y $d= .26$) en el mismo sentido que en la escala general, donde las mujeres manifiestan mayor riesgo psicosocial. Si partimos de las características propias del sector, entre las que destacamos que el grupo de trabajadoras es más numeroso que el masculino, la especialización es menor para puestos ocupa-

dos por mujeres y con menor variedad e independencia; la consideración por parte de la empresa sigue las pautas de la especialización y en las organizaciones de este tipo los valores predominantes son los masculinos (jerarquía, competitividad, respeto a la autoridad, etc.), podemos encontrar el sentido a estos resultados diferenciales respecto al género.

La Definición de Rol, es otro de los factores en los que se encuentran diferencias, ($t= 2.54$, $p= .01$, $d= .22$), la media para el grupo formado por los hombres es de 33,19 y para el grupo de mujeres es de 31.64. Respecto a la Ambigüedad de Rol, los datos obtenidos tienen el mismo sentido, ($t=3.33$, $p= .00$, $d= .29$). Aunque en el trabajo en cadena es frecuente una correcta definición de las tareas y responsabilidades asignadas al trabajador, en este tipo de actividades donde la manipulación y la confección del producto son las actividades principales de la organización, los imprevistos, la información sobre la calidad o cantidad que se espera de la unidad de producción o los tiempos asignados para la ejecución de las tareas, suelen ser deficientes.

Por último, la escala del factor Interés por el Trabajador ($t= 4.74$, $p= .00$ y $d=.46$), muestra diferencias significativas entre hombres y mujeres (media para los hombres 15.21 y para las mujeres 13.26). Esto concuerda con la cultura organizativa del sector, donde los puestos de trabajo ocupados por hombres son los que requieren mayor especialización y formación. Además de tener en cuenta, preferentemente, a los hombres para promocionar.

Para la variable sociodemográfica puesto encontramos desigualdades estadísticamente significativas en las mismas escalas que en la variable género. En esta variable se han considerado dos categorías, una referida a todos los puestos de base que desempeñan trabajos de recolección, manipulación y confección del producto, donde se incluyen el personal de transporte interior, volcadores, calibradores, manipuladores/confeccionadores y paletizadores, que se ha denominado Personal Base; y la segunda categoría que

incluye puestos de trabajo considerados como cuadros medios de la empresa y personal técnico. En esta categoría están incluida las figuras de supervisores/controladores de línea, que realizan su función como jefes de diferentes fases del proceso productivo y que están ocupados por trabajadores expertos promovidos en el interior de la plantilla; y controladores de calidad, trabajadores con formación universitaria que realizan su actividad en el laboratorio de calidad y en las instalaciones técnicas. Esta categoría se ha denominado Personal Técnico/Supervisores.

El primer factor donde aparecen diferencias es en la de Autonomía Temporal, para el personal base la media es de 4.89 y para los técnicos/supervisores 6.06, ($t = -5.58$, $p = .00$ y $d = -.70$). Parece evidente, que los puestos considerados de dirección o coordinación posean mayor grado de libertad a la hora de marcar su propio ritmo de trabajo y de distribuir sus pausas o descansos, puesto que a diferencia de los anteriores no existe un trabajo en cadena, ni supeditado al ritmo de las máquinas.

En cuanto al Contenido del Trabajo, ($t = -7.70$, $p = .00$ y $d = -.94$), las medias para los dos grupos son 34.55 para el personal base y 41.16 para los técnicos/supervisores, apareciendo diferencias también en las subescalas de Capacidades Analíticas ($t = -12.58$, $p = .00$ y $d = -.1.5$) e Importancia Social del Trabajo ($t = -2.94$, $p = .00$ y $d = .33$, 12.02) en la misma dirección. Estas diferencias pueden deberse a la propia descripción del puesto de trabajo, donde la iniciativa, la organización, la planificación o la necesidad de adaptarse a situaciones novedosas es más requerida para los puestos técnicos o de supervisión que para la otra categoría. Además, estas características son consideradas dentro de la organización y fuera de ella, como socialmente más relevantes.

En el factor Supervisión/Participación, aparecen desigualdades entre los dos grupos; la media para los puestos base es de 33.81 y para los técnicos/supervisores es de 40.45 ($t = -8.03$, $p = .00$ y $d = -.96$), existiendo también para las subescalas de Grado de Participación ($t = -10.92$, $p = .00$ y $d =$

-1.5) y Medios para la Participación ($t= -4.42$, $p= .00$ y $d= -.49$). Los resultados obtenidos están en la línea de lo esperado basándonos en la propia descripción de tareas que corresponden con los distintos niveles laborales, los datos ponen de manifiesto que la participación y los medios con los que cuentan para ella los empleados de superior nivel jerárquico son considerados como adecuados a la responsabilidad que se les otorga dentro de la organización; por el contrario, el personal base, valora como más deficiente las posibilidades que se les concede para decidir u opinar en lo relativo al trabajo diario, incluyendo los medios con los que cuentan para una participación efectiva.

En lo referente al factor Definición de Rol, existen diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de personal base (media= 31.76) y el personal técnico o de supervisión (media= 34.20) ($t= -3.41$, $p= .00$ y $d= -3.6$), así como en las subescalas de Ambigüedad de Rol ($t= -3.19$, $p= .00$ y $d= -.33$) y Conflicto de Rol ($t= -2.41$, $p=.02$, $d= -.24$). Este dato es de gran interés, porque puede parecer que la relación debiera ser inversa, y que para los puestos de mayor cualificación y/o jerarquía, los problemas derivados del rol laboral fueran más relevantes. Sin embargo, en este tipo de organizaciones, es común la presencia de órdenes contradictorias por parte del personal técnico y directivo, incluso entre los propios responsables de departamento y área, derivando esta situación en una mayor indefinición de las tareas y las responsabilidades.

Por último, en el factor Interés por el Trabajador los empleados base obtienen una media de 13.50, los técnicos y supervisores de 16.29, siendo la diferencia estadísticamente significativa ($t= -5.68$, $p= .00$ y $d= -.70$). Parece claro, que en los puestos de mayor estatus jerárquico exista una percepción más positiva sobre la promoción, la formación y en definitiva, del interés de la empresa por satisfacer sus necesidades de desarrollo y promoción.

En resumen, la propuesta que realizamos del nuevo instrumento de evaluación de factores psicosociales FAPSIHOS adaptado al sector hortofrutícola queda conformado por un total de 71 ítems, que incluye las escalas principales de Contenido del Trabajo, Supervisión/Participación, Definición de Rol, Interés por el Trabajado y *Mobbing*. Destacando, que la construcción de estas escalas se ha realizado de forma independiente, lo que permitirá al técnico en prevención o posibles investigadores, la elección de todas o algunas de ellas para utilizarlas según sus intereses. Es por ello que también dejamos a la consideración de futuros estudios la inclusión de dos escalas de gran tradición en la evaluación de los riesgos psicosociales, como son la Carga Mental y la Autonomía Temporal. La forma de respuesta a este cuestionario se ha unificado respecto al cuestionario FPSICO con el fin de controlar los posibles sesgos de respuesta derivados de los continuos cambios de graduación que se proponen en él, así como se respeta la forma de respuesta del NAQ-RE. Para la determinación de las distintas zonas de riesgo se han conservado las del cuestionario FPSICO, que divide éste en tres áreas: riesgo bajo, riesgo medio y riesgo alto. Estas áreas se han delimitado con criterios estadísticos: para el nivel de riesgo bajo queda establecida para las puntuaciones que superen el límite de la media aritmética más una desviación típica; para la zona de riesgo medio el intervalo comprendido entre la media aritmética más/menos una desviación típica; y para el riesgo alto, las puntuaciones que sean inferiores a la media menos una desviación típica. Por último, señalamos que se han considerado baremos diferenciados en función de las variables sociodemográficas de género y de puesto.

Como limitaciones de esta investigación, en primer lugar, debemos señalar que las escalas de evaluación de la Carga Mental y de la Autonomía Temporal deberían ser estudiadas y analizadas con detalle y profundidad, debido a la baja consistencia interna que se ha obtenido, y que en caso de ser necesaria su utilización los resultados obtenidos se han de tratar con suma cautela y considerarlos como una aproximación a la evaluación y presencia del riesgo psicosocial, en este sentido recomendamos una mejor formulación de los ítems y una redacción más sencilla. En segundo lugar,

ponemos de manifiesto que hemos utilizado un diseño transversal y cuantitativo que proporciona datos sobre las asociaciones entre las distintas variables psicosociales y las consecuencias físicas y psicológicas, sin que ello signifique que se puedan realizar inferencias causales.

A estas limitaciones hemos de añadir las propias de la evaluación de riesgos psicosociales: no es una valoración de la salud de las personas, sino de los riesgos sobre ellas susceptibles de ser producidos por sus condiciones de trabajo y se evalúan hechos probables, no probados. Por otro lado, las encuestas, cuestionarios y protocolos de entrevistas utilizados en las evaluaciones de riesgos psicosociales indagan sobre los aspectos de las condiciones de trabajo percibidas como perjudiciales, y pretenden conocer las características percibidas sobre las cargas de trabajo, y no sobre las fatigas producidas, que son objeto de la vigilancia de la salud (Niño, 2006).

En definitiva, creemos haber cumplido con los objetivos propuestos en este trabajo y con ello contribuir, aunque sea mínimamente, a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en un sector tan peculiar como el hortofrutícola. Sin olvidar la utilidad que puede tener tanto la metodología como el instrumento de medida propuesto para los profesionales en prevención de riesgos laborales.

IX. Referencias Bibliográficas

- Adams, A. (1992). *Bullying at work: how to confront and overcome it*. Londres: Virago Press.
- Agervod, M. y Mikkelsen, E.G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work and Stress*. 18 (4), 336-351
- Agut, S., Cifre, E., Orengo, V. y Grau, R. (1995). Incidencia de las nuevas tecnologías en el empleo y la formación de las mujeres. En L. González, A. de la Torre y J. de Elena (Compils.): *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías*. Salamanca. Eudema. 737-748.
- Agut, S., García Izquierdo, M., Sáez, M.C. y Llor, B. (2004). The relationship between mobbing and burnout, and psychological well-being: the role of self-efficacy. Trabajo presentado en el *V Congreso Internacional de la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés*. Benidorm (Alicante).
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, personality and behavior*. Gran Bretaña: Open University Press.
- Ajzen, I. y Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Alderfer, C.P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*. 4, 142-175.
- Anderson, P., Whitmer, W., Goetzl, R., Ozminkowski, R.J. y Wasserman, J. (2000). The relationship between modifiable health risk and group-level health care expenditures. *American Journal of Health Promotion*. 15 (1), 45-52
- Appel, A. (1993). Exhaustion as endpoint of job stress and precursor of disease. En L. Levi y LaFerla (Eds.). *A healthier work environment*. 258-265. Copenhague: WHO.
- Argyle, M. (1992). *La Psicología de la felicidad*. Madrid: Alianza
- Arquer (de), M. I. y Nogareda, C. (2004). Notas técnicas de prevención (659). *Carga mental de trabajo: diseño de tareas*. Madrid: INSHT.

- Arquer (de), M.I. (1999). Notas técnicas de prevención (534): *Carga mental de trabajo: factores*. Madrid: INSHT
- Arquer (de), M.I. y Oncins, M. (1997). Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas. Notas técnicas de prevención (444). Madrid: INSHT.
- Arquer (de), M.I, De Martín, F. Nogareda, C. (1995). *Ambigüedad y conflicto de rol*. Notas técnicas de prevención. (388.) Madrid:INSHT
- Avargues, M.L. y León, J.M. (2003). Prevención del mobbing: una estrategia de intervención psicosocial. En J. Gómez (Dir.). *Encuentros en psicología Social*. 1 (5). Málaga: Aljibe.
- Barling, J. y Griffiths, A. (2003). History of Occupational Health Psychology. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (Eds.) *Handbook of occupational health psychology* (pp. 19-33). Washington, DC: APA.
- Bass, B.M. (1992). Stress and Leadership. En Heller, F. (Ed). *Decision making and leadership*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Bennett, J.B., Cook, R.F. y Pelletier, K.R. (2003). Toward an Integrated Framework for Comprehensive Organizational Wellness: Concepts, Practices, and Research in Workplace Health Promotion. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology* (pp. 69-95). Washington, DC: APA.
- Berkowit, L., Cohcran, S., Fraser, C. y Treasure, F.P. (1987). Pay, equity, job gratifications and comparison in pay satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 72, 544-551.
- Bermúdez, E.A. (2005). *Riesgos psicosociales del docente: Violencia en las aulas y las nuevas tecnologías*. Eticanet, Publicaciones en línea 2 (4), 109-131.
- Björkqvist, K, Österman, K. y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Blanco, A. y Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*. 17 (4), 582-589.
- Blanco, A., Sánchez, F., Carrera, P., Caballero, A. y Rojas, D. (2000). Supuestos teóricos para un modelo psicosocial de las conductas de

- riesgo. En S. Yubero y E. Larrañaga (Eds.), *SIDA: Una visión multidisciplinar*. Cuenca: Ediciones Castilla La Mancha.
- 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 del Estado 31 de enero de 1997. Real Decreto del reglamento de los servicios de prevención (39/1997) RD de 17 de enero de 1997.
- Bonafonte, M. (2005). Psychosocial risks for work related stress [Revista electrónica] www.prevencionintegral.com
- Bonavía, T. (2000). La participación en el establecimiento de metas y sus efectos sobre el rendimiento y la satisfacción laboral. *Información Psicológica*, 74, 40-45.
- Bongers, P. M., Kremer, A. M. y Jolanda ter Lanka (2002). Are Psychosocial factors, Risk factors for symptoms and Signs of the shoulder, elbow or hand/wrist?: A review of the epidemiological literature. *American Journal of Industrial Medicine*, 41, 315-342.
- Bradburno, N. (1996). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine.
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J.M. Peiró y F. Prieto (Dir.), *Tratado de psicología del trabajo (Vol.1). La actividad laboral en su contexto* (pp. 344-393). Madrid: Síntesis.
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Zurriaga, R. (1991). El cuestionario modular de profesionales de la salud. (B.O.P.) *Psiquis*, 12, 51-62.
- Bravo, M.J., Salanova, M., Ripoll, P., Hernández, E. y Zornoza, A. (1994). Conflicto y ambigüedad de rol laboral. En F. Prieto *et al.* (Dir.): *Los jóvenes ante el ambiente laboral y las estrategias de adaptación*. Valencia: Nau llibres.
- Brief, A. P., Butcher, A.H. y Roberson, L. (1995). Cookies, disposition and job attitudes. The effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 62, 55-62.

- Brodsky, C.M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, DC Health Company.
- Brodsky, C.M. (1996). The psychiatric of work. *Occupational Medicine*, 11, 685-698
- Bromley, D.B. (1986). *The Case-Study Method in Psychology and Related Disciplines*. Nueva York: John Wiley.
- Carrero, V., Salanova, M.L. y Peiró, J.M. (2000). Studying radical innovation through grounded theory. *European Journal on Work and Organizational Psychology*. 9 (4) 489-514
- Cifré, E., Agut, S. y Salanova, M.L. (2000). Demandas y características del trabajo como predictor de la salud mental en el trabajo en función del sexo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 16 (3), 243-258.
- Comisión Europea (2000): *Guía sobre el estrés relacionada con el trabajo- ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?* Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Luxemburgo.
- Consejo Económico y Social de la Región de Murcia (2002). Condiciones de trabajo en el sector agroalimentario de la Región de Murcia Rosas, P. y Segura, P. (Dir.) Murcia: CES. Colección de Estudios número 11.
- Cook, J.D., Hepworth, S.J., Wall, T.D. y Warr, P.B. (1981). *The experience of work*. Londres: Academic Press.
- Cooper, C.L. (1998). *Theories of organizational stress*. Nueva York: Oxford University Press.
- Cooper, C.L. y Mashall, 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, VI (34), 34-39. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Cooper, C.L., Sloan, S y Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator Management guide*. Windsor, England National Foundation for Educational Research.

- Cotton, J.L., Vollrath, D.A., Froggatt, K.L., Lengnick-Hall, y Jennings, K.R. (1988). Employee participation. Diverse forms and different outcomes. *Academy of Management Review*, 13, 8-22.
- Cowie, H., Naylor, P., Rivers, S.P.K. y Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior*, 7, 33-51.
- Cox T (1993). *Stress research and stress management: Putting theory to work*, Londres: HMSO.
- Cox, T. y Griffiths, A. (1996). Assessment of Psychosocial Hazards at work. En M.K. Schabracq, J.A. M. Winnubst y C.L. Cooper (Coor.). *Handbook of Health Psychology*. Baffis Lane: John Wiley & Sons, 127-146.
- Cruz, V, Vargas, J. (2006). *Manifestaciones físicas y riesgo psicosocial que presentan las enfermeras del hospital san José de Sogamoso y su relación con el estrés intralaboral*. Biblioteca Lascasas
- Cuenca, R. (1996). *Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Cuenca, R. (2001). *La información y la comunicación como actuación preventiva*. Ver en <http://www.mtas.es/publica/catalogo05/unidades/07Higiene.pdf>
- Cuenca, R. (2002). Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas. En *Jornada Técnica de Actualización de Riesgos Laborales*, Madrid, 10 de diciembre de 2002.
- Dawn, J, Cowie, H. y Ananiadou, K, (2003). Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive Behavior*, 29, 489-496.
- De la Torre, M., Solanes, A., Serrano, M.A. y Zamora, I. (2005). Relaciones entre la tensión laboral y distintos factores psicosociales en trabajadores de tiendas de convivencia. En J. Romay y R. García (Eds.). *Psicología Social y problemas Sociales. Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y de los Recursos Humanos y de la Salud*, 4, 711-714.

- Deckop, J. (1992). Organizational and career pay satisfaction. *Human Resources Management Review*. 2, 115-129.
- Dejours, C.H. (1990). *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- 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.
- Diener, E. (1994). El bienestar subjetivo. *Intervención Psicosocial*. 3, 67-113.
- Duro, A. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Fundamentos teóricos. *Revista Del Ministerio De Trabajo Y Asuntos Sociales. Informes y estudios*. 56, 15-56.
- Einarsen (1999). The nature and causes of bullying at work, *International Journal of Manpower*, 20 (1-2), 16-27.
- Einarsen, S. y Hauge, L.J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: Una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 22 (3), 251-273
- Einarsen, S. y Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: development, validation and revision of a measure of bullying at work. *Paper presented the 10ª European Congress on Work and Organisational Psychology*. Mayo. 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: Universidad de Bergen.
- 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*. Londres: 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 Matthiesen, 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.
- Escribà, V., Más, R. y Flores, E. (2001). Validación del Job Content Questionnaire en personal de enfermería hospitalario. *Gaceta Sanitaria*. 15 (2), 142-149.
- Estévez, G., Núñez, E., Fariña, E., Marrero, C. D. y Hernández, P. (2007). Determinantes de la satisfacción laboral en centros geriátricos. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 42, (5).
- Farrer, F.V., Minaya, G., Niño, J. y Ruiz, M. (1997). *Manual de Ergonomía*. Madrid: Editorial Mapfre
- Fernández San Martín, M. I., Moinelo, A. y Villanueva, A. (2000) Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. *Rev. Esp. Salud Publica*, mar./abr. 74, (2), 00-00.
- Fidalgo, A.M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*. *Psicothema*, 16 (4), 615-624.
- Fidalgo, M. y Pérez, J. (1996). Nota técnica de prevención. (421): "Test de salud total" de Langner-Amiel: Su aplicación en el contexto laboral. Madrid INSHT.
- Fierro, A. (2000). *Sobre la vida feliz*. Málaga: Aljibe.
- Fishbein, M. y Ajzen, Y. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior. An introduction to theory and research*. Wesley: Mass Addison.

- Flanagan, J.C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-358.
- Folkard S, y Tucker P. (2003) Shift work, safety and productivity. *Occupational Medicine*. 53 (2) 95-101.
- Foppa, I. y Noack, R. (2006). The relation of self-reports back pain to psychosocial, behavioral and health-related factors in a working population in switzerland. *Society Science Medicine*, 43, (7), 1119-1126.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Furnham, A. y Schaeffer, R. (1984). Person-environment fit, job satisfaction, and mental health. *Journal os Occupational Psychology*, 57, 295-307.
- García-Izquierdo, M. (1999). El estrés laboral. En García (Coord). *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Fundamentos psicosociales del comportamiento en las organizaciones* (pp. 229-249). Murcia: DM
- García-Izquierdo, 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-Izquierdo, M., Castellón, M., Albadalejo, B. y García-Izquierdo, A.L. (1993). Relaciones entre el burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en el personal de banca. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 11 (24), 17-26.
- García-Izquierdo, 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-Izquierdo, M., Llor, B., García-Izquierdo, A.L. y Ruiz, J.A. (2006). Bienestar psicológico y mobbing en una muestra de profesionales del sector educativo y sanitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 381-396.
- García-Izquierdo, 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*. Abril. Málaga (España).
- García-Izquierdo, 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*. Abril. Torremolinos. (España).
- García, N., García, M.P., García, M.L. y Vargas, O. (2005). *I Encuesta Regional de Condiciones de Trabajo en la Región de Murcia*. Servicio de Promoción, Normas, Estadística e Informática. Monografía. Murcia.
- Gascón, S., Martínez-Jarreta, B., Santed, M.A., Massó, J., García, M.A. y Bolea, M. (2006). Evaluación de los riesgos psicosociales en profesionales de atención primaria. *4th International Conference on Occupational Risk Prevention*. Mayo. Sevilla (España)
- Gil, F. y García, M. (1993). *Habilidades de dirección en las organizaciones*. Madrid: Eudema
- Gil-Monte, P.R., Carretero, N. y Luciano, J.V. (2006). Prevalencia el mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 275-291.
- Goetzel, R., Ozminkowski, R. y Wasserman, J. (2000). The long-term impact of Johnson & Johnson's health & wellness program on employee health risks. *Journal of Occupational and Environmental Medicine / American College of Occupational and Environmental Medicine*, 44 (5), 417-424.
- González, J.L., Moreno, B. y Garrosa, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral*. Madrid. Pirámide
- González, J.L., Moreno, B., Garrosa, E. y López, A. (2005). Spanish version of the Swedish Occupational Fatigue Inventory (SOFI): Factorial replication, reliability and validity. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 35, 737-746.
- González, L. (1995). Análisis de las relaciones causales propuestas en el modelo de las características del puesto. En L. González, A. de Torrey y J. De Elena (Comps.), *Psicología del trabajo y las organizaciones*,

- gestión de recursos humanos y nuevas tecnologías* (pp. 53-69). Salamanca: Eudema.
- González, L. (1997). Estructura factorial y propiedades psicométricas de la versión castellana del "Job Diagnostic Survey" (JDS). *Psicológica*, 18, 227-251.
- González, L. y Antón, C. (1995). Dimensiones del compromiso organizacional. En L. González, A. de la Torre y J. de Elena (Comps.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones, gestión de recursos humanos y nuevas tecnologías* (pp.89-104) Madrid. Eudema.
- González-Romá, V. (1994). Team group and stress in primary health centers. A causal model. Comunicación presentada al *XXIII International Congress of Applied Psychology*. Julio. Madrid.
- González-Romá, V. y Peiró, J.M. (1994). Estrés y salud en ambientes organizativos. *Cuadernos de Medicina Psicosomática*, 30, 35-40
- Grau, R., Agut, S., Bürriel, R. y Salanova, M.L. (2001). Obstáculos y facilitadores: estudio de su incidencia sobre el burnout en trabajadores de contacto con clientes. *XII Congreso Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Noviembre. Valencia.
- Griffin, R.W. y Bateman, T.S. (1986). Job satisfaction and organizational commitment. En C.L. Cooper e I. Robertson (Eds.), *International Review Industrial and Organization Psychology* (2), (pp. 99-102). Nueva York: John Wiley & Sons.
- 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.
- Guerrero, J., Canedo, R., Salman, E., Cruz, Y., Pérez, G. y Rodríguez, H. (2006). Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones útiles para el profesional de la información. *ACIMED*, 14 (2), 1-25.
- 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*. Junio. Cádiz (España).

- Hackett, R.D. (1989). Work attitudes and employee absenteeism. A synthesis of the literature. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 235-248.
- Hackman J. R. y Oldham G. R. (1975b). *Job Diagnostic Survey: Short Form*. Yale University/University of Illinois.
- Hackman, J. R. y Oldham, G. R. (1975a). Development of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1980). *Work redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Hale, A.R. y Glendon, A.I. (1987). *Individual behaviour in the control of danger*. Amsterdam: Elsevier Science Publisher B.V.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libro Publishers.
- Hart, S.G. y Wickens, C.D. (1990). Workload assessment and prediction. En H. R. Booher (Ed.), *MANPRINT: an emerging technology. Advanced concepts for integrating people, machines and organizations pp.227-300*. Nueva York: Van Nostrand Reinhold.
- Heinemann, P. (1972). *Mobbing – Gruppvaald bland barn och vuxna*. Estocolmo: Natur och Kultur.
- Heneman, H.G. y Schwab, D.P. (1985). Pay satisfaction. Its multidimensional nature and measurement. *Journal of Psychology*, 20, 129-141.
- Hernández, A. y Ferreres, A. (1994). Validez discriminante de dos medidas de satisfacción laboral y compromiso organizacional. En V. González-Romá (Dir.): *La medición del bienestar psicológico y otros aspectos de la salud mental*, (pp. 115-121). Valencia: Nau llibres.
- Herzberg, F. (1959): *The motivation to work*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Hock, R.R. (1988). Professional burnout among public school teachers. *Public Personnel Management*, 17 (2), 167-189.

- 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., 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* (pp. 145-162). Londres: Taylor y Francis Books Ltd.
- Hoel, H., Faragher, B. y Cooper, C.L. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance y Counselling*, 32 (3), 367-387.
- 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 999
- Hogh A, Henriksson ME, Burr H. A. (2005). 5-year follow-up study of aggression at work and psychological health. *International Journal Behaviour Medicine*, 12 (4), 256-65.
- Hogh, A. y Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 485-495.
- HSE - Health & Safety Executive (2001). *A critical review of psicosociales hazard measures*. The Institute for Employment Studies. University of Sussex Brighton (Reino Unido)
- Hurrell, Jr, J.J., Nelson, D.L. y Simmons, B.L. (1998). Measuring job stressors and strains: where we have been, where we are and where we need to go. *Journal of Occupational Health Psychology*. 3 (4), 368-389.
- Instituto de Seguridad y Salud Laboral de la Región de Murcia (2005). *I Encuesta Regional de Condiciones de Trabajo*. Murcia: Consejería de Trabajo y Política Social.

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2003). *Psicosociología del Trabajo*. Madrid: INSHT.
- Ironson, G.H. (1992). Job stress and health. En C.J. Cranny, P.C. Smith y E.F. Stone (Eds.), *Job Satisfaction*. Nueva York: Lexinton Books.
- Isla, R, Hernández-Fernaud, E. y Díaz-Cabrera, D. (2004). Factores organizacionales y psicosociales implicados en el acoso psicológico en el trabajo. *3rd International Conference on Occupational Risk Prevention*. Junio. Santiago de Compostela.
- Janssen, P., Jonge, J. y Bakker, A. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: a study among nurses. *Journal of Advanced Nursing* 29 (6), 1360-1369.
- Jódar, P. (1997). Condiciones de trabajo. En: Benavides, FG, Ruiz C., García A. (Dir.), *Salud Laboral, Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*, (pp. 13-23) Barcelona: Masson.
- Johansson, G. (1989). Job demands and stress reactions in the repetitive and uneventful monotony and work. *International journal health service*, 19 (2), 365-377.
- 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.
- Kahneman, D. (1973). *Attention and Effort*. Englewood Cliffs, Nueva York: Prentice Hall
- 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*. Nueva York: Basic Books.

- Karasek, R.A. (1989). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-307.
- Kasl, S.V. (1991). Assessing health risks in the work setting. En H.E. Schroeder (Ed.) *New Directions in Health Psychology Assessment* (pp 95-125). Nueva York: Hemisphere.
- 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. y Harvey, S. (2004). Emotional abuse at work. En E.K. Kelloway, J. Barling, y J. Hurrell (Eds.), *Handbook of workplace violence* (pp. 201-236). 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. Abril. Toronto (Canadá).
- Keashly, L. y Rogers, K.A. (2001). *Aggressive behaviour and role state stressors*. Detroit, Michigan: Wayne State University.
- Keyes, C., Shmotkin, D. y Ryff, C. (2002). Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*. 82, 1007-1022.
- Kivimäki, M. y Leino-Arjas, P. (2000). *Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees*. BMJ octubre.
- Kivimäki, M., Elovainio, M. y Vahtera, J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine*, 57, 656-660.
- Lahera, M. y Góngora, J.J. (2002). *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral.

- LEY 31/1995, de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales. BOE nº 269, de 10 de noviembre.
- Leyman, H. (1996). *La persecution au travail*. París: ED. Du Seuil.
- 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. Estocolmo: Arbetarskyddstyrelsen.
- Leymann, H. (1993b). *Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Hamburg: Rowohlt.
- Leymann, H. (1996). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 165-184.
- Liefooghe, A. y Olafsson, R. (1999). Scientists' and amateurs: mapping the bullying domain. *International Journal of Manpower*, 20, 39-49.
- 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* (pp. 219-230). Londres: Taylor y Francis Books Ltd.
- Lindström, K. y Vartia, M. (1989). *Työelämän henkinen väkivalta voi musertaa. (Bullying at work can grind people down)*. Julio. Sanomat Helsinki.
- Llorens, S y Salanova, M.L. (2000). Un modelo de demandadas-recursos para explicar el proceso de tecnoestrés. *Revista del pensamiento social. Atenea digital*. Ver en <http://www.blues.uab.es/athenea>.
- Llory, M.A. (1992). Human reliability and human factors in complex organizations: Epistemological and critical analysis-practical avenues to action. *Reliability Engineering & System Safety*. 38 (1-2), 109-117.

- 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
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M:D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Luceño, L., Martín, J., Miguel Tobal, J.J. y Jaen, M. (2005) El cuestionario multidimensional DECORE, un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *Ansiedad y Estrés*. 11 (2-3), 189-202.
- Malassis L. (1979). *Economie Agro-Alimentaire. Economie de la consommation et de la production agro-alimentaire*. París: Ed. Cujas.
- Marco, I. y Espejo, B. (1994). La medición del compromiso organizacional. En V. González-Romá (Dir.): *La medición del bienestar psicológico y otros aspectos de la salud mental*. Valencia: Nau llibres.
- Martín, F. y Pérez, 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).
- Martín, F. y Pérez, J. (2006). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Barcelona: Instituto de Seguridad Laboral.
- Martínez Jarreta, B. (1997). Turnicidad y ritmo circadiano. Factores de riesgo en cardiopatía vascular. *Mapfre Medicina*, 9 (1), 27-32.
- Martínez, I., Cifre, E. y Salanova, M.L. (1999). Validación de un instrumento de Estrés de Rol en un contexto de Innovación Tecnológica. *Ansiedad y Estrés*, 5, 1, 1-121.
- Martínez, S. y Hernández, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública*. Sep-Dic. 31. (4).
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory* (1986m 2ª Ed.). Palo Alto , CA: Consulting Psychologists Press.

- 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.
- 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 an psychological factors in stress*, 10-21. Nueva York: Holt, Rhinehart y Winston.
- Melane, S., Ben-Avi, I, Luz, J. y Green, M.S. (1995). Objective and subjective work monotony. Effects on job satisfaction, psychological distress and absenteeism in blue-collar workers. *Journal of Applied Psychology*, 80, 30-43.
- Meliá, J.L. (2004). La Batería de Factores Psicosociales de la Universidad de Valencia: La evaluación multidisciplinar comprehensiva de los riesgos psicosociales. Trabajo presentado en el *Tercer Congreso Internacional de la Prevención de Riesgos Laborales*. Junio. Santiago de Compostela (España).
- Meliá, J.L. (2006). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en la empresa? Mitología, oportunidades y tendencias. *4th International Conference on Occupational Risk Prevention*. Mayo. Sevilla (España)
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989a). La mediada de la satisfacción laboral en contextos organizacionales. El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 3, 59-75.
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989b). El cuestionario e satisfacción S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 11, 179-187.
- Meliá, J.L., Peiró, J.M. y Calatayud, C. (1986). El cuestionario general de satisfacción laboral en contextos organizacionales laborales. Estudios factoriales, fiabilidad y validez (Presentación del cuestionario S4/82). *Millars*, 9, 43-77.

- Merín, J., Cano, A. y Miguel-Tobal, J. (1995). La valoración, el afrontamiento y la ansiedad como variables predictoras del burnout. Comunicación al *I Congreso sobre ciencias de la conducta y salud laboral*. Septiembre. Madrid: COP.
- Merino, D. y Forteza, A. (1993). Efectos diferenciales del conflicto y la ambigüedad de rol en mandos intermedios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 9 (26) ,237-250.
- Meseguer, M. (2005). El acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola. Tesis Doctoral. Universidad de Murcia. Departamento de Psiquiatría y Psicología Social. Murcia
- Meseguer, M., Soler, M.I., García Izquierdo, M. y Sáez, M.C. (2007). Incidencia, componentes y origen del *mobbing* en el trabajo en el sector hortofrutícola. *Anales de Psicología*, 23, 1 92-100.
- Meseguer, M., Soler, M.I., García-Izquierdo, M., Sáez, M.C. y Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del *mobbing*. *Psicothema*, 19 (2), 225-230
- Miceli, M.P. y Lane, M.C. (1991). Antecedents of pay satisfaction. A review and extension. En K. Rowland y G. Ferris (Eds.), *Research in Personnel and Human Resources Management*. 9, 235-309. Greenwich: Jai Press Inc.
- 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.
- Miller, G. (1969). Psychology as a means of promoting social welfare. *American Psychologist*. 24, 1063-1075.
- Misumi, J. (1985). *The Behavioural Science of Leadership*. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan Press.
- Moncada, S (2000). Trabajo repetitivo y estrés. *Ponencia I foro ISTAS de Salud Laboral*. Noviembre. Valencia.

- Moncada, S. (1998). Salud laboral. En F. Martínez, J.M. Antó, P.M. Castellanos, M. Gili, P. Maset y V. Navarro (Coors.). *Salud pública*. Madrid: McGraw Hill/ Interamericana.
- Moncada, S., Artacoz, L., Sánchez, A. y Cortés, I. (1997): Organización del Trabajo, Estrés y Salud: resultados de algunos estudios en algunas poblaciones trabajadoras barcelonesas. *En Jornada técnica sobre Valoración del Estrés Laboral. Problemática y enfoque actual*. CNCT. Barcelona.
- Moncada, S., Llorens, C. y Kristensen, TS. (2002). *Manual de la versión media del método ISTAS 21 (CoPsoQ) de evaluación de riesgos psicosociales*. ISTAS: Barcelona. Ver en www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, C., Kristensen, T. S. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 8, (1), 18-29.
- Monk, T. H. (1996). La jornada de trabajo. En J.M. Stellman (Dir.) *Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el trabajo*, Vol. II, V, (43), 34.21
- 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*, 1 (5). Abril. Torremolinos (España): Aljibe.
- Montmayeul, A., Mosneron-Dupin, F. y Llory, M. (1994). The managerial dilemma between the prescribed task and the real activity of operators: Some trends for research on human factors. *Reliability Engineering & System Safety*, 45 (1-2), 67-73.
- Moorman, R.H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human relations*, 46, 759-775.
- Moos R. (1981). *Work Environment Scale Manual*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.

- Moos R. (1994). *The Work Environment Scale Manual*, (3ª Ed.) Palo Alto: Consulting Psychologists Press
- Morales, S., Gascón, S., Martínez-Jarreta, B., Amores, M. y Bolea, M. (2005). *Actas del II Simposium Internacional de Prevención de Riesgos Profesionales y Salud Ocupacional*. Diciembre. Santiago de Chile.
- Moreno, B. y Rodríguez, A. (2006). Número Monográfico: Acoso Psicológico en el Trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 22, (3).
- MTAS Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2001). *IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. J. Maqueda (Coord.). Madrid: MTAS.
- MTAS. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1998). *III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Almodóvar, A. y Maqueda, J. (Coords.). Madrid: MTAS
- MTAS. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1998). *III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. A. Almodóvar y J. Maqueda (Coords.). Madrid: MTAS
- MTAS. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2001). *IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. J. Maqueda (Coord.). Madrid: MTAS
- MTAS. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2004). *V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. A. Almodóvar. (Coord.). Madrid: MTAS
- Muñoz, H., Munduate, L., Fuertes, F. y Luque, P. (1993). Validación de la teoría motivacional de la expectativa. En L. Munduate y M. Barón (Comps.): *Gestión de Recursos Humanos y calidad de vida labora* (pp. 345-336). Sevilla: Eudema.
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz*. Munich: Rainer Hampp Verlag.
- Niedl, K. (1996). *Mobbing and wellbeing: economic and personal development implications*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 139-150.
- Niño, J. (2006). Los errores en las evaluaciones de riesgos psicosociales. Prevenir la confusión. *Ergonomía y Psicosociología Aplicada*. Madrid: MAPFRE.

- Nogareda, C. (1986). Nota técnica de prevención (179) *La carga mental del trabajo: definición y evaluación*. Barcelona: INSHT.
- North, F., Syme, L., Feeney, A., Shipley, M. y Marmot, M. (1996). *Psychosocial work environment and sickness absence among British civil servant: the Whitehall II study*. *AJPH*, 86 (3), 332-340.
- Nunnally, J. C., y Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3ª Ed.). Nueva York: McGraw-Hill.
- 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.
- Orasanu, J. y Backer, P. (1996). Stress and military performance. En J. Driskell y E. Salas (Eds.) *Stress and human performance* (pp.89-125). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1987). *Automatización, organización y tensión en el trabajo*. Madrid: Colección de Informes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Osca, A. y Urien, B. (2001). Rediseño de tareas, satisfacción laboral y rendimiento: un estudio en la industria de la automoción. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17 (3), 327-340.
- Osca, A., Alcázar, F. y Otero, A. (1995). Claridad y conflicto de rol en los equipos de atención primaria (EAPs). *Cuadernos de gestión*. 17, 73-87.
- Osca, A., González-Camino, G., Bardera, P. y Peiró, J.M. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15, (1) 54-57
- Otero, C. y Dalmau, I. (2006). Métodos de evaluación de Factores Psicosociales en el Sector Sanitario, FSICO e ISTAS 21. *4th International Conference on Occupational Risk Prevention*. Mayo. Sevilla (España).

- 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, 1996.
- Paoli, P. y Merlliè, 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. (1984). *Psicología de la organización* (2 vols.) (4ª Ed. 1990). Madrid: UNED
- Peiró, J.M. (1990). *Organizaciones: nuevas perspectivas psicosociológicas*. Barcelona: PPU.
- Peiró, J.M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Peiró, J.M. (1999). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: el modelo AMIGO como base de la metodología Prevenlab/Psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15 (2), 267-314.
- Peiró, J.M. y Munduate, L. (1994). Work and Organizational Psychology in Spain. *Applied Psychology: And International Review*, 43, 231-274.
- Peiró, J.M. y Munduate, L. (1997). Evolución de la investigación de la psicología del trabajo y de las organizaciones en España. En M. Ordoñez (Dir.): *Psicología del Trabajo y Gestión de Recursos Humanos*. Barcelona: AEDIPE.
- Peiró, J.M. y Munduate, L. (1998). Research Development of Work and Organizational Psychology in Spain an Overview. *Risorsa Uomo*, 6.
- Peiró, J.M. y Munduate, L. (1999). Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en España en la década de los noventa. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52 (2-3), 363-420.

- Peiró, J.M., González-Romá, V., Martí, C. y Gastaldi, C. (1992). Estrés de rol y desempeño de roles en organizaciones de servicios. *Revista de psicología social aplicada*, 2, 55-74.
- Peiró, J.M., Prieto, F. y Zornoza, A.M. (1993). Nuevas tecnologías telemáticas y trabajo grupal: Una perspectiva psicosocial. *Psicothema*. Número monográfico, suplemento, 5, 287-305.
- Pérez, G., Guàrdia, J., Però, M., Barrios, M., Gallego, Y. y Romero, A. (2006). Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Mediana y Pequeña Empresa (Cyclops-UB). *4th International Conference on Occupational Risk Prevention*. Mayo. Sevilla (España).
- Pérez, J. e Hidalgo, M. (1995). NTP 394: *Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción*. Madrid: INSHT
- Peris, M.D. (2002). Fundamentos científicos de la defensa ante el *mobbing*. *Lan Harremanak*, 7, 241-266.
- Phillips, J.R. (1984). Faculty burnout. *American Journal Nursing*, 82 (12), 1525-1526.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Nueva York: The Free Press.
- 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>.

- Podsakoff, P.M., Todor, W.D. y Grover, R.A. (1984). Situational moderators of leader reward and punishment behavior. Fact or fiction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 34, 21-63.
- Pozo, C., Alonso, E. y Fuentes, A. (2002). Conductas de riesgo en el personal sanitario. La percepción del riesgo desde una aproximación psicosocial. *2nd International Conference on Occupational Risk Prevention*. Febrero. Gran Canarias.
- Quijano, S. (2005). *Consultoría e Intervención en las Organizaciones*. Bilbao: Deusto.
- Quijano, S. y Navarro, J. (1999): El ASH (Auditoría del Sistema Humano), los Modelos de Calidad, y la Evaluación Organizativa. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52 (2-3), 293-320.
- 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.
- Quintanilla, I. y Bonavía, T. (1993). *Dirección participativa*. Madrid: Eudema.
- Ramírez, T. (2006). Ser maestro en Venezuela. *Revista de Pedagogía (on line)*, 27, (78), 113-138. Caracas.
- Randall, P. (1992). Abuse at work drains people, money, and medical workplace not immune. *Journal of American Medical Association*, 267, 1439-1440.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 249-255.
- Rayner, C. (2000). *Bullying at work: Workplace bullying survey of UNISON police support staff members*. Staffordshire, Reino Unido: Staffordshire University Business School.
- Rick J., Hillage J., Honey S. y Perryman S. (1997). *Stress: Big Issue, but What are the Problems*: IES Report 331.
- Rizzo, J., House, R. y Lirtman, S. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.

- Robbins, S.F. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ª Edic. México: Prentice Hall.
- Robles, M., Dierssen, T. y Martínez, E. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*, 19 (2), 127-134.
- Rodríguez, A., Martínez, M, Moreno, B. y Gálvez, M. (2006). Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: aplicación del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22, 333-345. Madrid.
- Rodríguez, J., Terol, M.C., López, S. y Pastor, M.A. (1992). Evaluación del afrontamiento del estrés: Propiedades psicométricas del cuestionario de formas de afrontamiento de acontecimientos estresantes. *Revista de psicología de la salud*, 4, (2), 59-84.
- Rodríguez, S., Lozano, L.M., Muñiz, J. y González, E. (2004). Evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito sanitario. 3ª *International Conference on Occupational Risk Prevention*. Junio. Santiago de Compostela.
- Romero, A. (1998) La participación en las Organizaciones. En A. Rodríguez (Coord.). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones* (pp. 219-234). Madrid: Pirámide.
- Rosen, G. (1972). The evolution of social medicine. *Handbook of Medical Sociology*, Nueva Jersey: Prentice Hall.
- Rubio, S., Martín, J. y Díaz, E. (1995). Carga mental y estrés: dos conceptos relacionados. *Ansiedad y estrés*. 1 (2-3) 131-139
- Ruiz, E. e Idoate, V. (2005). CUESTIONARIO MPF: (Mini Psychosocial Factors). 1ª *Simposium Iberoamericano 2005*. Septiembre. Asturias.
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.
- Ryff, C. y Keyes, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719-727

- Sáez, M.C. (1997). *Burnout en Equipos de Atención Primaria de Salud: Relaciones con Clima, Satisfacción y Compromiso Organizacional en el Marco de la Calidad Asistencial*. Tesis Doctoral. Universidad de Murcia. Departamento de Psiquiatría y Psicología Social. Murcia.
- Sáez, M.C. y García-Izquierdo, M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo: el mobbing. En J. Buendía y F. Ramos (Eds.), *Empleo, Estrés y Salud* (pp. 191-205). Madrid: Pirámide.
- Sáez, M.C. y García-Izquierdo, 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* (pp. 62-69). Madrid: Biblioteca Nueva.
- 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. Abril. Torremolinos-Málaga.
- Salancik, G. y Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-254.
- 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. (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.
- 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.
- Salvendy, G. (1981). Classification and characteristics of paced work. En G. Salvendy y M.J. Smith (Coords). *Medicine pacing and occupational stress*. Londres: Taylor and Francis.

- Sanz, J. (1990). Estructura económica de la industria agroalimentaria de Murcia. Caracterización de los Subsectores de Primera Transformación. *Cuadernos de Economía Murciana*, 6.
- Sarella, L. y Paravic, T. (2002). Satisfacción Laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de Atención Médica de urgencia (SAMU). *Ciencias y enfermería*, 8 (2), 37-48.
- Schabracq, M.K., Winnubst, J.A.M. y Cooper, C.L. (1996). *Handbook of health psychology*. Baffis Lane: John Wiley y Sons.
- Schaufeli, W. y Salanova, M.L. (2002). *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?* Sesión Técnica. Número 20. Barcelona: INSHT.
- Schwartzmann, L. (2003). Calidad de vida relacionada con la salud: Aspectos conceptuales. *Ciencia y Enfermería*, 9 (2), 9-21.
- Sebastián, O. y Hoyo (del), M.A. (2004). *La Carga mental de trabajo*. Centro Nacional de Nuevas Tecnologías. Barcelona: INSHT.
- Seisdedos, N. (1986). El clima laboral y su medida. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2, 77-100.
- 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
- Shank, P.A. (1986). Anatomy of burnout. *Park Recreation*, 17, 52-58.
- 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)*, Julio. Trinity College-Dublin.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. En C.L. Cooper y I. Robertson (Eds.), *Internacional review of industrial and organizacional psychology* (pp. 26-48). New Cork: Wiley.
- Shirom, A. (2003). Job-Related Burnout: A Review. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245-264). Washington, DC: APA.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low reward conditions. *Journal Occupational Psychology*. 1: 27-41

- Smith, M.J., Karsh, B.T., Carayon, P. y Conway, F.T. (2003). Controlling Occupational Safety and Health Hazards. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (Eds.). *Handboobk of occupational health psychology* (pp. 35-68). Washington, DC: APA.
- Smith, P.C. (1985). *The job descriptive index*. Bowling Green State University.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. y Hullin, Ch. L. (1969). *The measurement of satisfaction in wok and retirement*. Illinois: Rand McNally.
- Solanes, A., Serrano, M.A., Martín del Río, B. y Zamora, I. (2005). Satisfacción laboral y riesgos psicosociales en el trabajo. En J. Romay y R. García (Eds.) *Psicología Social y problemas Sociales. Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y de los Recursos Humanos y de la Salud*, 4. 707-710.
- Spector, P.E. (1992). A consideration of the validity and meaning of self-report measures of job conditions. En C.L. Cooper e I.T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 59-65). Nueva York: John Wiley & Sons.
- Spielberger, C. D. y Reheiser, E. C. (1994). Job Stress in University, Corporate, and Military Personnel. *International Journal of Stress Management*. 1, (1).
- Spielberger, C.D. (1972). *Anxiety as an Emotional State*. Nueva York: Academic Press.
- Spielberger, C.D. (1994). *Professional manual for the Job stress survey (JSS)*. Odessa: FL. Psychological Assessment Resources.
- Spielberger, CH. D., Vagg, P.R. y Wasal, C.F. (2003). Occupational Stress: Job Pressures and Lack of Support. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (Eds.) *Handbook of occupational health psychology*, (pp. 185-200). Washington, DC: APA.
- Stansfeld, S., Feeney, A., Head, J., Canner, R., North, F y Marmot, M. (1995). Sickness absence for psychiatric illness: The Whitehall study. *Social science medicine*, 40 (2), 189-197.

- Stawn, B.M., Bell, N.E. y Clausen, J.A. (1986). The dispositional approach to job attitudes. A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly*, 31, 56-77.
- Steers, R.M. y Rhodes, S. R. (1978). Major influences on employee attendance: a process model. *Journal of Applied Psychology*, 63, 391-407.
- Tetrick, L.E. y Quick, J.C. (2003). Prevention of Work: Public Health in Occupational Setting. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology*. 3-17. Washington. DC: APA
- The European Heart Network (1998). *Expert group on psychosocial and occupation factors. Social factors, stress and cardiovascular disease prevention in the European Union*. Bruselas: European Heart Network.
- 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.
- Toohey, J. (1991). *Occupational stress: Managing a metaphor*. Sidney: Macquarie University.
- Topa, G., Lisbona, A., Paduci, F. y Morales J. (2005). Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio en funcionarios de prisiones. *Internacional Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 5 (1). 71-81
- UNISON (1997). *UNISON Members' Experience of Bullying at Work*. Londres: UNISON.
- 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.*
- Veehoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial, 3, 87-116.*
- Vidulich, M.A. y Tsang, P.S. (1987). Absolute magnitude estimation and relative judgement approaches to subjective workload assessment. *Proceeding of the Human Factors Society Thirty-First Annual Meetin.* (pp. 1057-1061). Santa Mónica: Human Factors Society.
- Vollestad, N. y Sejersted, O. (1988). Biochemical correlatos of fatigue. A brief review. *European Journal of Applied Physiology, 57, 336-347.*
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation.* Nueva York: Wiley and Sons.
- Warr, P. B. (1994). A conceptual framework for the study of work and mental health. *Work and Stress, 8, 84-97.*
- Warr, P. B. (2003). Well-being and the workplace. En D. Kahneman, E. Diener y N. Schwarz (Eds.): *Well-being the foundations of hedonic psychology* (pp. 42-412). Nueva York: Russell Sage Foundation.
- Warr, T., Cook, P. y Wall, K. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology, 52.* 129-148.
- Watson, D., Keltmer, A.C. (1989). General factors of affective temperament and their relations to job satisfaction over time. Unpublished manuscript.
- Weaver, C.N. (1978). Sex differences in the determinants of job satisfaction. *Academy of Management Journal, 21, 265-274.*
- Weaver, C.N. (1980). Job satisfaction in the United States in the 1970S. *Journal of applied Psychology, 65, 364-367.*
- Weinert, A.B. (1985). *Manual de psicología de la organización. La conducta humana en las organizaciones.* Barcelona: Herder.

- Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. y Loquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, XXII.
- Weller, A. (2006). *Annual Review of working conditions in the EU: 2005-2006*. Luxemburgo: European foundation for the improvement of office for official publications of the communities.
- White, S.E. y Mitchell, T.R. (1979). Job enrichment versus social cues. A comparison and competitive test. *Journal of Applied Psychology*, 64, 1-9
- Wicken, C.D. (1991). Processing resources and attention. En D. Damos (Ed.), *Multiple task performance* (pp. 63-102). Londres: Taylor & Francis.
- 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.
- Yanez, L. (2003). El trabajo como determinante de la salud. *Salud de los Trabajadores*, 11 (1), 1-22.
- Zambrano, G. E. (2006). Estresores en las unidades de cuidado intensivo. *Aquichan*, 6 (1), 156-191.
- 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. (2004). Negative social behavior at work and workplace bullying. *Paper presented at The Fourth International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace*. Junio. Universidad de Bergen: Noruega.
- 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., 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.

X. Anexos

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 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

ANEXO 3 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 4 Cuestionario GHQ-28

A continuación encontrará preguntas referidas a su estado de salud. Por favor conteste a todas las preguntas, simplemente subrayando la respuesta, que a su juicio, se acercan más a lo que siente o ha sentido últimamente. No queremos conocer los problemas que ha tenido en el pasado, si no los recientes y actuales.

ULTIMAMENTE:

1.- ¿Se ha sentido perfectamente bien de salud y en plena forma?

Mejor de lo habitual	Igual que lo habitual	Peor que lo habitual	Mucho peor que lo habitual
----------------------	-----------------------	----------------------	----------------------------

2.- ¿Ha tenido la sensación de que necesitaba un reconstituyente?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

3.- ¿Se ha sentido agotado y sin fuerzas para nada?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

4.- ¿Ha tenido la sensación de que estaba enfermo?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

5.- ¿Ha padecido dolor de cabeza?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

6.- ¿Ha tenido sensación de opresión en la cabeza o de que la cabeza le va a estallar?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

7.- ¿Ha tenido oleadas de calor o de escalofríos?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

8.- ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

9.- ¿Ha tenido dificultades para seguir durmiendo de un tirón?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

10.- ¿Se ha notado constantemente agobiado/a y en tensión?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

11.- ¿Se ha sentido con los nervios a flor de piel y malhumorado?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

12.- ¿Se ha asustado o ha tenido pánico sin motivo?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

13.- ¿Ha tenido la sensación de que todo se le viene encima?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

14.- ¿Se ha notado nervioso/a " y a punto de explotar" constantemente?

No, en absoluto	No, más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	-------------------------	------------------------------	---------------------------

15.- ¿Se las ha arreglado para mantenerse ocupado/a y activo/a?

Más activo que lo habitual	Igual que lo habitual	Bastante menos que lo habitual	Mucho menos que lo habitual
----------------------------	-----------------------	--------------------------------	-----------------------------

16.- ¿Le cuesta más tiempo hacer las cosas?

Menos tiempo que habitual	Igual que lo habitual	Más tiempo que lo habitual	Mucho más tiempo que lo habitual
---------------------------	-----------------------	----------------------------	----------------------------------

17.- ¿Ha tenido la impresión, en conjunto, de que está haciendo las cosas bien?

Mejor que lo habitual	Aproximadamente lo mismo	Peor que lo habitual	Mucho peor que lo habitual
-----------------------	--------------------------	----------------------	----------------------------

18.- ¿Se ha sentido satisfecho con su manera de hacer las cosas?

Más satisfecho	Aproximadamente lo mismo que lo habitual	Menos satisfecho que lo habitual	Mucho menos satisfecho
----------------	------------------------------------------	----------------------------------	------------------------

19.- ¿Ha sentido que está desempeñando un papel útil en la vida?

Más útil que lo habitual	Igual que lo habitual	Menos útil que lo habitual	Mucho menos útil que lo habitual
--------------------------	-----------------------	----------------------------	----------------------------------

20.- ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

Más que lo habitual	Igual que lo habitual	Menos que lo habitual	Mucho menos que lo habitual
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------------

21.- ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?

Más que lo habitual	Igual que lo habitual	Menos que lo habitual	Mucho menos que lo habitual
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------------

22.- ¿Ha pensado que Vd. es una persona que no vale para nada?

No, en absoluto	No más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	------------------------	------------------------------	---------------------------

23.- ¿Ha venido viviendo la vida totalmente sin esperanza?

No, en absoluto	No más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	------------------------	------------------------------	---------------------------

24.- ¿Ha tenido el sentimiento de que la vida no merece la pena vivirse?

No, en absoluto	No más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	------------------------	------------------------------	---------------------------

25.- ¿Ha pensado en la posibilidad de "quitarse de en medio"?

Claramente, no	Me parece que no	Se me ha cruzado por la mente	Claramente lo he pensado
----------------	------------------	-------------------------------	--------------------------

26.- ¿Ha notado que a veces no puede hacer nada porque tiene los nervios desquiciados?

No, en absoluto	No más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	------------------------	------------------------------	---------------------------

27.- ¿Ha notado que desea estar muerto y lejos de todo?

No, en absoluto	No más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
-----------------	------------------------	------------------------------	---------------------------

28.- ¿Ha notado que la idea de quitarse la vida le viene repetidamente a la cabeza?

Claramente, no	Me parece que no	Se me ha cruzado por la mente	Claramente lo he pensado
----------------	------------------	-------------------------------	--------------------------

ANEXO 5 Cuestionario de Satisfacción Laboral

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (desde muy satisfecho a muy insatisfecho) entre las que usted se posicionará marcando con una X aquella casilla se mejor represente su parece.

1= Muy insatisfecho

4= Ni satisfecho ni insatisfecho

2= Insatisfecho

5= Moderadamente satisfecho

3= Moderadamente insatisfecho

6= Satisfecho

7= Muy satisfecho

1. Condiciones físicas de su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3. Tus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	1	2	3	4	5	6	7
5. Tu superior inmediato	1	2	3	4	5	6	7
6. Responsabilidad que se te ha asignado	1	2	3	4	5	6	7
7. Tu salario	1	2	3	4	5	6	7
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades	1	2	3	4	5	6	7
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	1	2	3	4	5	6	7
10. Tus posibilidades de promocionar	1	2	3	4	5	6	7
11. El modo en que tu empresa está gestionada	1	2	3	4	5	6	7
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces	1	2	3	4	5	6	7
13. Tu horario de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	1	2	3	4	5	6	7
15. Tu estabilidad en el empleo	1	2	3	4	5	6	7