

La calidad percibida del contexto organizacional como fuente de riesgo de acoso laboral en la policía local

ALMUDENA SEGURADO TORRES^A, ESTEBAN AGULLÓ TOMÁS^A, JULIO RODRÍGUEZ SUÁREZ^A,
M^A SILVERIA AGULLÓ TOMÁS^B, JOAN BOADA I GRAU^C Y RAÚL MEDINA CENTENO^D

^AUniversidad de Oviedo

^BUniversidad Carlos III (Madrid)

^CUniversitat Rovira i Virgili (Tarragona)

^DUniversidad de Guadalajara (México)

Resumen

El propósito de este trabajo consiste en comprobar la relevancia que tienen los aspectos organizacionales sobre la consolidación de los procesos de acoso laboral en la policía local. Para ello se evalúan las percepciones que tienen los agentes acerca de la organización y planificación del trabajo, los sistemas de comunicación, las políticas de promoción, los estilos de mando, los mecanismos de consulta y participación y la cultura corporativa. Los resultados indican que la valoración negativa de estos factores organizativos influye en la frecuencia, duración e intensidad de las manifestaciones de acoso laboral, así como en las formas de expresión que éste podría adquirir dentro del Cuerpo de Policía.

Palabras clave: acoso laboral, factores organizativos, calidad de vida laboral.

The perceived quality of the organizational context like source of labour risk of mobbing in the local police

Abstract

The intention of this work consists of verifying the relevance that has the organizational aspects on the consolidation of the processes of harassment labour in the local Police. For it the perceptions that have the policemen (N = 235) about the organization and planning of the work, the communication systems, the promotion policies, the control styles, the mechanisms of consultation and participation, as well as the corporative culture are evaluated. The results indicate that the negative valuation of these organizational factors influences in the frequency, duration and intensity of the manifestations of harassment labour, as well as in the expression forms that this one could be acquired within the analyzed group.

Dirigir toda correspondencia sobre este artículo a: Esteban Agulló Tomás. Universidad de Oviedo. Facultad de Psicología. 33003 Oviedo. Correo electrónico: estomas@uniovi.es

Key Words: mobbing, relations, organizational context, local police, psycho-social risks.

La calidad percibida del contexto organizacional como fuente de riesgo de acoso laboral en la policía local

El mobbing o acoso laboral ha alcanzado en los últimos tiempos un alarmante protagonismo dentro de los entornos de trabajo, tanto por su incidencia como por el alcance de sus devastadoras consecuencias sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, y especialmente de aquellos empleados pertenecientes al ámbito de la Administración Pública (Di Martino, Hoel, & Cooper, 2003; Piñuel, 2001; Piñuel & Oñate, 2004) entre los que se encuentran las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995), máximo exponente legislativo en España en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, no garantiza íntegramente la protección frente a los riesgos laborales de este sector de trabajadores, entre los que se incluyen a los profesionales de policía. Esta desprotección jurídica y legal del colectivo de estudio hacia los riesgos laborales, y en particular hacia el acoso laboral, repercute socialmente en la disminución de la calidad en los servicios prestados a los ciudadanos, en un deterioro de la imagen del policía y de la profesionalidad del Cuerpo, y en mayores costes sanitarios como consecuencia de los estragos que el acoso laboral puede ocasionar en la salud y en la calidad de vida laboral de estos trabajadores (Segurado & Agulló, 2002; Segurado, 2007).

La tendencia actual en el estudio del acoso laboral se inclina hacia interpretaciones más psicosociales centradas en analizar el papel que juegan las características y dimensiones del entorno organizativo de trabajo en el origen y consolidación del acoso laboral (Einarsen, 2000; Liefoghe & Mackenzie, 2001; Salin, 2003; Segurado, 2007; Topa, Gallastegui, Depolo, & Morales, 2007). Entre estos factores de organización que pueden considerarse antecedentes de acoso se destacan aquellos relacionados con el diseño y planificación del trabajo, los sistemas de información y comunicación, la estructura y el funcionamiento interno de la organización, la cultura organizacional y los estilos de mando (Davenport, Distler, & Pursell, 1999; Hoel, Rayner, & Cooper, 1999; Liefoghe & Mackenzie, 2001; Moreno, Rodríguez, Garrosa, & Morante, 2005; Piñuel, 2001; Rodríguez & González, 1999; Sablinski, 2003; Segurado, Agulló, Rodríguez, Agulló, Boada, & Medina, 2008).

La naturaleza y las características de las estructuras organizativas determinan el funcionamiento y el desarrollo organizacionales y, en general, la calidad de vida laboral, al constituir el soporte estructurador de los distintos elementos y subsistemas de la organización. De modo que, en entidades poco flexibles, fuertemente jerarquizadas, escasamente participativas, competitivas y burocratizadas, la calidad percibida del entorno de trabajo por parte de los miembros de la empresa es desfavorable, siendo además motivo de insatisfacción laboral, conflictos de rol y de aparición de comportamientos de acoso laboral, como es el caso de la policía local (Leymann, 1996; Piñuel & Oñate, 2004; Salin, 2003; Vartia, 1996; Zapf, Knorz, & Kulla, 1996).

El estudio llevado a cabo tiene como finalidad evaluar la calidad percibida por los agentes de policía acerca del funcionamiento interno de las jefaturas, a la vez que analizar el carácter predictivo que tienen las variables procedentes del contexto organizacional en la aparición y caracterización de los procesos de acoso laboral. En concreto, interesa comprobar si la organización y la planificación de los procedimientos de trabajo (variable predictora) pueden actuar como desencadenantes de las situaciones de acoso laboral (variable criterio) en la muestra. Del mismo modo, se tratará de comprobar si la calidad de los sistemas de información y el funcionamiento de los canales de comunicación

(variable predictora) puede incrementar el riesgo de acoso laboral (variable criterio) entre los agentes de policía.

Hipótesis 1: La organización y la planificación del trabajo en las jefaturas pueden actuar como desencadenantes de acoso e influir significativamente en las formas de expresión de acoso.

Hipótesis 2: La calidad de los sistemas de información y el funcionamiento de los canales de comunicación existentes en las jefaturas influyen significativamente en la caracterización de los procesos de acoso laboral entre los agentes de policía.

MÉTODO

Participantes

Para la realización del estudio se ha contado con una muestra de 235 policías locales pertenecientes a distintas secciones y jefaturas de la geografía del Principado de Asturias. El 91.5 % de la muestra es de género masculino (son hombres) y el 8.1% femenino. Esta baja representatividad del sexo femenino coincide con la distribución de la variable sexo en la población, al tratarse de un colectivo profesional con un destacado predominio masculino. La media de edad de los participantes se sitúa en torno a los 41 años, correspondiendo los porcentajes más elevados al rango de edad comprendido entre los 31 y 41 años (44.3%) y entre los 42 y 52 años (33.6%). Debido a la madurez de la muestra, el estado civil de la mayoría de los agentes de policía es casado (71.9%), además de poseer una dilatada experiencia profesional (media de 15 años). En general, los participantes poseen una buena formación, sobre todo las generaciones más jóvenes del Cuerpo (bachiller 46.4%, formación profesional 19.6% y estudios universitarios 16.6%). En cuanto al puesto ocupado, la mayor parte de la muestra son agentes de policía (79.5%) mientras que el 11.5% ejerce funciones de mando y apenas un 1% está conformado por auxiliares de policía. El 30.2% de la muestra pertenece a plantillas numerosas (más de 500 miembros) y el 8.5% a plantillas compuestas por menos de 25 trabajadores.

Procedimiento

Para evaluar el objeto de estudio, se ha utilizado una metodología cuantitativa y participativa por medio de la cual se han podido evaluar las opiniones de

Tabla 1. Descripción de la muestra

Variable	Porcentaje
Sexo	91.88% hombre 8.12% mujer
Edad	12.30 % 20-30 años 44.30 % 31-41 años 33.60% 42-52 años 8.50% 53-63 años
Estado civil	13.60% Soltero 71.90% Casado 13.20% Divorciado
Nivel de estudios	0.40% sin estudios 14.50% graduado escolar 19.60% formación profesional 46.40% bachiller 16.60% estudios universitarios
Puesto	0.90% auxiliar 86.60% agente 12.50% mando
Tamaño de la plantilla	8.50% < de 10 trabajadores 27.70% < de 50 trabajadores 19.60% < de 100 trabajadores 13.20% < de 250 trabajadores 30.20% < de 500 trabajadores

los agentes acerca de las condiciones psicosociales bajo las cuales desarrollan a diario su trabajo en sus respectivas jefaturas. Para ello se ha contado con la colaboración del SIPLA (Sindicato de Policía Independiente de Policías Locales de Asturias), que ha participado en la distribución y recogida de los instrumentos de evaluación repartidos entre las distintas plantillas. La tasa de respuesta obtenida ha sido del 58.75%, lo que demuestra el interés y la sensibilización de la muestra hacia el problema del acoso laboral.

Variables e instrumentos de evaluación

Para obtener información acerca de las variables de interés para el estudio, se aplicaron a los participantes los siguientes instrumentos de evaluación:

Perfil sociolaboral: el perfil sociolaboral de la muestra se obtiene por medio de una ficha descriptiva adaptada a las características del colectivo mediante la cual se recoge información acerca de las características sociodemográficas (sexo, edad, estado civil y estudios) y situación laboral (tiempo en el Cuerpo, puesto y plantilla) de los agentes encuestados.

Factores psicosociales de trabajo: los factores de organización se evalúan mediante ítems relacionados con las características, la estructura y el funcionamiento interno del Cuerpo de la Policía Local.

Interesa analizar la organización del trabajo, los sistemas de información y comunicación, las políticas de promoción y desarrollo profesional, la cultura corporativa, los sistemas de participación, las oportunidades para la formación específica en Prevención de Riesgos Laborales y los estilos de mando.

LIPT- Leymann Inventory of Psychological Terrorization: el acoso laboral fue medido mediante 45 ítems de la escala LIPT, desarrollada por Leyman (1996). Un ejemplo de uno de los ítems incluidos en la escala es “*Me privan de información y de herramientas para realizar mi trabajo*”. La frecuencia de aparición de cada una de las conductas de acoso a las que se refiere cada ítem se puntúa dentro de una escala de respuesta tipo Likert cuyos valores oscilan de 0 (nunca) a 6 (a diario). El índice de fiabilidad obtenido para este instrumento en la muestra ha sido de 0.97 (de Cronbach) junto con una alta consistencia interna y capacidad discriminativa entre todos los ítems que componen la escala (correlaciones superiores a 0.60); estos datos son similares a los obtenidos en otros estudios (Leymann, 1996; Hoel & Cooper, 2001; Piñuel, 2001; Piñuel & Oñate, 2004; Zapf et al., 1996). El instrumento proporciona tres índices de acoso laboral que se corresponden con la duración y la frecuencia de situaciones de acoso (NEAP), la intensidad promedio de las conductas de acoso (IMAP) y la presencia global de acoso (IGAP).

Análisis estadísticos

La información recabada por medio de los instrumentos de evaluación aplicados se ha sometido a tratamiento estadístico por medio del programa SPSS 15.0. En primer lugar, se han hallado resultados descriptivos para poder cuantificar cómo la muestra valora los factores estructurales y organizativos que determinan el funcionamiento interno de las jefaturas de policía. Posteriormente, y a fin de analizar la vinculación entre este tipo de condiciones de trabajo y el acoso laboral, se ha optado por realizar un análisis de regresión para conocer el carácter predictor que tienen dichas variables organizativas sobre la caracterización de los procesos de acoso (incidencia, duración, intensidad y frecuencia) y las modalidades (acoso vertical y acoso horizontal) que este riesgo psicosocial puede adquirir en la muestra de policías locales.

Tabla 2. Variables organizacionales predictoras del acoso laboral

Variables predictoras	Variables criterio	R	R ²	Beta	t	p
Organización y planificación del trabajo	NEAP	0.464	0.215	0.171	2.325	0.021
Sistemas de información/ comunicación	NEAP	0.464	0.215	0.245	3.240	0.001
	IGAP	0.453	0.205	0.336	4.411	0.000
Reconocimiento y participación	IGAP	0.453	0.205	0.150	2.118	0.035

RESULTADOS

Los análisis descriptivos revelan que un amplio sector de la muestra valora de forma negativa la mayoría de las variables organizacionales evaluadas en el estudio, todas ellas relacionadas con el funcionamiento interno del Cuerpo de Policía. Los aspectos de organización, planificación y distribución temporal del trabajo (asignación de tareas, responsabilidades, funciones, turnos, materiales de trabajo, etc.) son calificados por la mayoría de los agentes como inadecuados o inexistentes (58.44% y 5.19% respectivamente). Del mismo modo, la calidad del funcionamiento de los sistemas de información y de los canales de comunicación resulta ineficaz para el 60.34% de los participantes e inexistentes para el 14.22%.

Las políticas de promoción y desarrollo de carreras constituye otro de los aspectos a tener en cuenta, dado el significativo porcentaje de policías que se muestra en desacuerdo con la aplicación de los criterios de selección de candidatos y las escasas oportunidades para el desarrollo profesional (82.91%). A ello hay que añadir la insatisfacción de la muestra (67.83%) con los sistemas de premios y la eficacia de los mecanismos de consulta y participación en todos aquellos asuntos que atañen al desempeño de las tareas y al funcionamiento interno de la organización. Por otro lado, la mayoría de los agentes percibe a diario actitudes pasivas ante los comportamientos laborales que atentan contra las normas y los valores del Cuerpo (58.37%).

Otros estudios confirman que, efectivamente, el mobbing ocurre con mayor frecuencia en aquellas organizaciones donde sus miembros se encuentran insatisfechos con las condiciones del contexto organizativo tales como: clima social, políticas organizacionales, calidad de la comunicación interna,

cultura corporativa, estilos de liderazgo, tipo de contrato, entre otros (Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994; Meseguer, Soler, García, Sáez, & Sánchez, 2007a; Moreno et al., 2005; Topa et al., 2006; Vartia, 1996; Zapf & Gross, 2001). En este sentido, al igual que en estos estudios, este tipo de variables organizacionales actúa como factor de riesgo al ser percibido por los agentes de policía como fuente primaria de acoso laboral.

Por otro lado, los análisis de regresión realizados ponen de relieve el papel diferencial que ejercen las variables organizacionales evaluadas sobre la presencia y expresión de los procesos de acoso laboral que experimenta la muestra (Ver tabla 2). Por tanto, aquellas variables relacionadas con aspectos de organización y con la comunicación organizacional influyen de forma significativa sobre la caracterización de los procesos de acoso laboral (NEAP e IGAP). De este modo, puede considerarse la variable "*Planificación y organización del trabajo*" como un antecedente de acoso laboral ($\beta = 0.171$; $p < 0.05$) al explicar esta variable el 21.5% de la presencia de acoso laboral entre los agentes de policía (hipótesis 1). Otra de las variables organizacionales por destacar como posible factor de riesgo en la aparición del acoso laboral es la calidad de los flujos de información y la eficacia del funcionamiento de los canales de comunicación organizacional (hipótesis 2) que determina no sólo la presencia de acoso laboral ($\beta = 0.336$; $p < 0.001$), sino también el repertorio de manifestaciones de acoso ($\beta = 0.245$; $p < 0.001$). Los sistemas de recompensa y los mecanismos de participación disponibles en las jefaturas de policía también resultan significativos como antecedentes de acoso laboral ($\beta = 0.150$; $p < 0.05$) hasta el punto de explicar el 20.5% del acoso global que experimentan los agentes de policía.

Tabla 3. Factores organizacionales y modalidades de acoso laboral

Variables predictoras	Variables criterio	R	R ²	Beta	t	p
Organización y planificación del trabajo	Acoso descendente	0.523	0.274	0.209	2.953	0.003
Sistemas de información/ comunicación	Acoso descendente	0.523	0.274	0.234	3.212	0.002
Políticas de promoción y desarrollo profesional	Acoso horizontal	0.218	0.048	-0.162	-2.118	0.035
Estilo de mando	Acoso horizontal	0.218	0.048	0.144	2.130	0.034
	Acoso descendente	0.523	0.274	-0.133	-2.254	0.025

Como ya se adelantó anteriormente, las variables organizacionales evaluadas no sólo determinan la caracterización de los procesos de acoso laboral (frecuencia, duración e intensidad), sino también sus formas de expresión.

En este sentido, cabe destacar la influencia que ejercen diversos aspectos organizativos y estructurales en la presencia de las distintas modalidades de acoso laboral, en especial, en el acoso de tipo descendente (Ver tabla 3). Así, mientras la presencia de acoso horizontal puede verse favorecido por unas inadecuadas políticas de promociones y ascensos ($\beta = -0.162$; $p < 0.05$) y un deficitario ejercicio del liderazgo ($\beta = 0.144$; $p < 0.05$), el acoso procedente de los puestos de mando (acoso descendente) depende de variables de tipo organizativo y estructural tales como: los métodos de organización del trabajo ($\beta = 0.209$; $p < 0.01$), los sistemas de información y comunicación ($\beta = 0.234$; $p < 0.01$) y los estilos de mando inadecuados ($\beta = -0.133$; $p < 0.05$). Este conjunto de variables puede explicar al menos el 27.4% de la presencia de esta modalidad de acoso laboral en las jefaturas de policía (hipótesis 1 y 2).

Entre las estrategias de acoso laboral percibidas por los agentes de policía (Figura 1) se destacan aquellas derivadas de: una deficiente organización y planificación del trabajo (reparto desigual del trabajo, asignación de tareas rutinarias, sin valor e interés alguno, control y supervisión férrea sobre el trabajo, cambios imprevistos en la realización de las tareas, distribución de turnos, asignación de servicios incómodos y/o peligrosos, privación de información y de las herramientas de trabajo necesarias, falta de coordinación, realización de servicios inferiores a la capacitación profesional, y trabajo bajo presión); unos ineficaces canales de transmisión de información (interrupciones, limi-

taciones para comunicarse, rumores, dificultades para acceder a la información, y flujos pobres de comunicación en sentido vertical); la aplicación arbitraria de los sistemas de recompensa (valoración sesgada del esfuerzo, desmotivación, recriminación constante ante posibles errores, concesión injustificada de días de descanso, críticas por todo, perjuicios económicos, y represalias ante quejas y reclamaciones); la ambigüedad de las políticas de promociones y las escasas oportunidades para el desarrollo profesional (limitación de aspiraciones profesionales, modificación de las expectativas, y criterios subjetivos de selección) y la protección ante los riesgos laborales (obstáculos para adoptar medidas de seguridad y la realización de los servicios peligrosos sin el apoyo de otros compañeros).

DISCUSIÓN

En general, los resultados obtenidos confirman los objetivos del estudio al poner de manifiesto la insatisfacción de un amplio sector de la muestra que valora desfavorablemente determinados aspectos organizacionales que, a la vez, favorecen la aparición de situaciones y comportamientos de acoso laboral entre los agentes de policía. También se ha comprobado la participación que tienen dichos factores de organización en el origen y desarrollo de los procesos de acoso, así como en las distintas modalidades de acoso laboral, una tendencia que continúa la línea de otras investigaciones (Liefoghe & Mackenzie, 2001; Martino et al., 2003; Moreno et al., 2005; Piñuel, 2001; Segurado & Agulló, 2002; Topa et al., 2007). Además, los comportamientos identificados por la muestra como síntomas de acoso laboral coinciden con los descritos en otras poblaciones de trabajadores (Gil-Monte, Carretero, Roldán, & Caro, 2006; Leymann, 1993; Niedl, 1995; Meseguer, Soler, Gar-

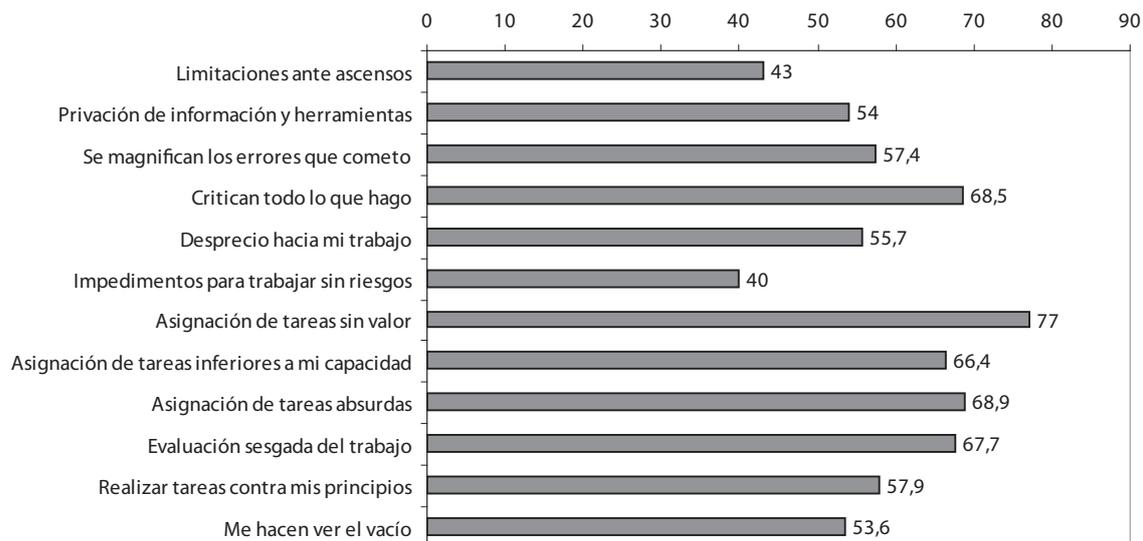


Figura 1. Estrategias de acoso laboral percibidas

cía, Sáez, & García, 2007b; Rayner & Hoel, 1997; Zapf et al., 1996).

El análisis y posterior discusión de resultados confirman la influencia de los aspectos organizativos en el desarrollo de los procesos de acoso laboral que se generan en las jefaturas de policía. Se concluye que los agentes valoran desfavorablemente el contexto organizacional percibido como estresante, poco motivador y participativo, caracterizado por un bajo control sobre las tareas y pobres flujos de información, permisivo ante la vulneración de ciertas normas y valores del Cuerpo, carente de oportunidades para el desarrollo profesional y personal de sus miembros. La calidad de estas condiciones organizativas de trabajo repercute tanto sobre la caracterización de los procesos de acoso (frecuencia, duración e intensidad) como sobre sus formas de expresión (acoso vertical y acoso horizontal), siendo esta vulnerabilidad organizativa una decisiva fuente de riesgo psicosocial para la calidad de vida laboral del colectivo. Los resultados obtenidos en este estudio confirman los planteamientos de partida (hipótesis 1 y 2), de modo que una inadecuada organización del trabajo y un deficitario funcionamiento de los sistemas de información y comunicación organizacional no sólo actúan como fuentes de riesgo de acoso, sino que, a la vez, influyen significativamente sobre las modalidades y formas de expresión de acoso en la

muestra, siendo ambos factores determinantes en la aparición del acoso descendente.

En nuestra opinión, convendría profundizar en el estudio de los riesgos psicosociales en este tipo de colectivos profesionales de relevancia social con el doble propósito de mejorar las condiciones laborales de estos trabajadores, a la vez que contribuir a incrementar la calidad de los servicios ofrecidos por estos profesionales al conjunto de la sociedad. Las limitaciones metodológicas que presenta el estudio, sobre todo en lo que concierne a la selección de la muestra (participación voluntaria) y al procedimiento de recogida de los cuestionarios (a través del sindicato) - factores ambos que podrían estar sesgando los resultados obtenidos - son compartidas por otros estudios de similares características realizados con diferentes colectivos de trabajadores (Einarsen et al., 1994; Gil-Monte et al., 2006; Meseguer et al., 2007b; Moreno et al., 2005; Piñuel & Oñate, 2004; Segurado et al., 2008; Topa et al., 2006). Pese a las dificultades señaladas, conviene destacar la pertinencia de llevar a cabo estudios longitudinales que permitan comprobar la evolución y el desarrollo del fenómeno del acoso laboral, así como estudios comparativos entre colectivos de profesionales dedicados a velar por la seguridad ciudadana (policías nacionales, guardias civiles, personal de seguridad, etc.) para comprender cómo se manifiesta este riesgo laboral

en cada uno de ellos y qué derivaciones implica para los beneficiarios de sus servicios.

Por último, señalar la importancia de este estudio en el desarrollo de programas para prevenir la aparición de riesgos psicosociales específicos (acoso, estrés, burnout, entre otros), la materialización de medidas de actuación concretas que permitan tanto la minimización de las fuentes de riesgo como la disminución de los efectos nocivos sobre la salud de los trabajadores expuestos (Niedl, 1995; Moreno, Rodríguez, Moreno, & Garrosa, 2006; Segurado, 2007; Zapf & Gross, 2001), así como la optimización de aquellas condiciones organizativas saludables que contribuyan a incrementar la calidad de vida laboral en las organizaciones (Segurado & Agulló, 2002).

REFERENCIAS

- Davenport, N., Distler, R., & Pursell, G. (1999). *Mobbing. Emotional abuse in the American workplace*. USA: Civil Society Publishing.
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C. L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo.
- Einarsen, S., Raknes, B., & Matthiesen, S. (1994). **Bulling and harassment at work and their relationships to work environment quality— an exploratory study.** *European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381-401.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Agresion and Violent Behavior. A Review Journal*, 5(4), 371-401.
- Gil-Monte, P., Carretero, N., Roldán, M., & Caro, M. (2006). Estudio piloto sobre la prevalencia del acoso psicológico (mobbing) en trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad. *Aletheia*, 23, 7-16.
- Hoel, H., Rayner, Ch., & Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 14, 195-230.
- Hoel, H. & Cooper, C. (2001). Destructive, conflict and bullying at work. *Counselling at work*, 32,3-6.
- Ley 31/1995 del 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales. BOE núm. 269 de 10 de noviembre de 1995.
- Leymann, H. (1993). Silencing of a skilled technician. *Working Environment*, 22-28.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *A Special Issue of The European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165 - 184
- Liefooghe, A. & Mackenzie, K. (2001). Accounts of workplace bullying: the role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 375-392.
- Niedl, K. (1995). Mobbing and wellbeing: economic and personal development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 139-150.
- Meseguer, M., Soler, M. I., García, M., Sáez, M. C., & Sánchez, J. (2007a). *Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing.* *Psicothema*, 19 (2), 225-230.
- Meseguer, M., Soler, M. I., García, M., Sáez, M. C., & García, M. (2007b). Incidencia, componentes y origen del mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola. *Anales de Psicología*, 23 (1), 92-100.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E., Morante, M^a. E., & Rodríguez, A. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17 (4), 627-632.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Moreno, Y., & Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 363-380.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Valladolid: Sal Terrae.
- Piñuel, I. & Oñate, A. (2004). *Riesgos psicosociales en la administración: la incidencia del mobbing y el burnout en la AEAT y la IGAE*. Madrid: Sindicato GESTHA.
- Rayner, Ch. & Hoel, H. (1997). **A summary review of literatura related to workplace bullying.** *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- Rodríguez, A. & González, J.M^a (1999). El poder y las políticas en las organizaciones. En S. Rodríguez (Coord.) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.
- Sablynski, C. J. (2003). **The effects of attributions and perceived organizational response on observers of workplace bullying.** *Humanities and Social Sciences*, 63 (8-A), 29-38.
- Segurado, A. (2007). *Riesgos psicosociales en el trabajo. El mobbing en la policía local: prevención, evaluación e intervención*. Tesis Doctoral. Universidad de Oviedo.
- Segurado, A. & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4), 850-858.
- Segurado, A., Agulló, E., Rodríguez, J., Agulló, M^a S., Boada, J., & Medina, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la Policía Local. *Psicothema*, 20 (4), 739-744.
- Topa, G., Gallastegui, J. A., & Morales, J. F. (2006). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. *Psicothema*, 18 (4), 766-771.
- Topa, G., Gallastegui, J. A., Depolo, M., & Morales, J. F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19 (1), 88-94.
- Vartia, M. (1996). **The sources of bullying—psychological work environment and organizational climate.** *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 203-214.
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 215-237.
- Zapf, D. & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 497-522.

Recibido el 12 de octubre de 2009
 Revisión final 16 de febrero de 2010
 Aceptado el 19 de febrero de 2010