

Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la Policía Local

Almudena Segurado Torres, Esteban Agulló Tomás, Julio Rodríguez Suárez, M^a Silveria Agulló Tomás*,

Joan Boada i Grau** y Raúl Medina Centeno***

Universidad de Oviedo, * Universidad Carlos III de Madrid, ** Universitat Rovira i Virgili y *** Universidad de Guadalajara (México)

Las relaciones sociales en el trabajo constituyen una de las principales fuentes de riesgo para la aparición del acoso laboral. En este trabajo se analiza cómo influyen las relaciones interpersonales en la caracterización de los procesos de acoso laboral, a través del clima social percibido por una muestra de policías locales (N= 235). En concreto, se evalúan las opiniones de los agentes de policía acerca de la calidad de las relaciones personales entre los miembros de las plantillas y del trato que reciben por parte de los puestos de mando. Los resultados del estudio constatan que el desarrollo de pautas de interacción social basadas en la discriminación y en el abuso de autoridad actúan como variables predictoras de acoso laboral en este colectivo.

Interpersonal relations as a source of risk of mobbing in the Local Police. Social relations in the workplace are one of the main sources of risk for the onset of mobbing. In this work, we analyzed, through the perceived social climate, the influence of interpersonal relations on the characterization of the processes of mobbing, in a sample of local police (N = 235). In particular, the policemen and women's opinions of the quality of the personal relations among the group members and the treatment they receive from the command posts were assessed. The results of the study show that the development of guidelines of social interaction based on discrimination and abuse of authority are predicting variables of mobbing in this group.

Los lugares de trabajo constituyen contextos sociales donde los individuos actúan, se socializan, comparten experiencias, definen pautas de comportamiento y perciben e interpretan el ambiente de trabajo. La estructura social de la organización se configura a partir de los procesos de interacción social y de las relaciones interpersonales que mantienen los individuos entre sí (amistosas, de poder, de influencia, hostiles, cooperativas, competitivas...), y que, como demuestran numerosos estudios, bajo determinados contextos de trabajo pueden llegar a constituir una fuente de riesgo de acoso laboral (Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003; Leymann, 1996; Meseguer, Soler, García, Sáez y Sánchez, 2007; Moreno, Rodríguez, Garrosa, Morante y Rodríguez, 2005; Salin, 2003; Segurado, 2005; Segurado, Rodríguez, Mier, Agulló y Agulló, 2005; Topa, Depolo y Morales, 2007; y Vartia, 2001).

Otro de los factores de riesgo que condiciona la calidad de las relaciones interpersonales es el ejercicio del poder en sus diversas formas de expresión (ascendente, descendente y horizontal). A través de los mecanismos de influencia y de las distintas bases de poder (habilidades sociales, experiencia, personalidad, apoyo, conocimientos, estatus profesional, capacidad para afrontar la

incertidumbre, consideración de ser insustituible...) los individuos disponen de un amplio repertorio de estrategias para poder influir de forma efectiva sobre los demás miembros de la organización. Entre los factores que facilitan la consolidación del poder en las organizaciones cabe destacar la estructura organizativa de tipo piramidal (los individuos consolidan posiciones, defienden intereses y logran apoyos que les permiten mantener su propia estabilidad y la de la organización), la ausencia de normas y criterios objetivos para valorar el desempeño (propicia el afán de reconocimiento personal y la necesidad de alianzas para obtener beneficios propios y satisfacer intereses personales), la búsqueda de alternativas de poder fuera de la organización, la participación y distribución del poder (decisiones conjuntas y concesión de autoridad, respectivamente), la modificación de las relaciones de poder descendente (enriquecimiento de tareas, grupos de consulta, equipos multifuncionales, círculos de calidad, microempresas...) y las tácticas de poder empleadas por los miembros de la organización (Gil y Alcover, 2003; Hoel y Cooper, 2001; Hollander y Offerman, 1990; Piñuel, 2004; Rodríguez y González, 1999; y Pfeffer, 1993).

Además de los aspectos señalados, el establecimiento de unas interacciones sociales positivas favorece tanto la satisfacción de necesidades de afiliación, y el sentimiento de pertenencia, como el apoyo social; asimismo, facilitan estrategias y recursos de afrontamiento ante condiciones laborales adversas y mejoran el clima laboral (Jennifer, Cowie y Ananiadou, 2003; Sablinsky, 2003; Vartia, 2001; y Zapf y Gross, 2001). Por el contrario, cuando los contactos sociales entre los individuos se consideran insuficientes, inadecuados, nocivos e incluso destructivos, pueden llegar a con-

vertirse en un importante factor de riesgo psicosocial, afectando al estado de salud y bienestar del individuo (estrés, insatisfacción, aislamiento social, conflictos, competitividad, individualismo, exclusión, etc.), al conjunto de la organización (deterioro del clima laboral, insuficientes flujos de información, falta de compromiso e implicación, bajas laborales, disminución de la eficacia organizacional, menor productividad, resistencia al cambio, etc.), así como a la calidad de vida laboral (Boada, De Diego y Agulló, 2005; Rodríguez, Agulló y Agulló, 2006; Segurado y Agulló, 2002; y Topa, Gallastegui y Morales, 2006). Las consecuencias derivadas de una debilitada estructura social se manifiestan a todos los niveles y en todos los sentidos: en grupos y equipos de trabajo (aislamiento, falta de apoyo social, competitividad...), entre distintos niveles jerárquicos (intimidación, *bossing*, acoso sexual...) y en las relaciones externas a la organización (conflictos con usuarios y clientes, violencia laboral, menor calidad de los servicios prestados, pérdida de contactos, deterioro de la imagen corporativa...).

Estudios epidemiológicos recientes revelan un incremento progresivo de los riesgos psicosociales en las organizaciones, y en particular del *mobbing* o acoso laboral, sobre todo entre los trabajadores pertenecientes al ámbito de la Administración pública (Martino Di, Hoel y Cooper, 2003; y Piñuel y Oñate, 2004) del que forma parte las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y, por tanto, el Cuerpo de la Policía Local. En este caso la presencia de *mobbing* viene provocada por múltiples factores organizativos que actúan como fuentes de riesgo, tales como políticas de gestión de personal arbitrarias, funcionamiento interno rígido, estructuras organizativas inflexibles y el predominio de jerarquías, poder y autoridad como base de las relaciones personales. Precisamente en este estudio se va a tratar de analizar cómo la calidad de las relaciones interpersonales (tanto verticales como horizontales) puede actuar como un destacado antecedente de acoso laboral en el colectivo de la Policía Local.

Por tanto, el objetivo de este trabajo consiste en analizar la influencia que tienen la calidad de las relaciones interpersonales en la caracterización de los procesos de acoso laboral. En concreto, si unas relaciones sociales (variable predictora) inadecuadas y deficitarias entre los miembros que componen las plantillas de policía pueden aumentar la frecuencia y formas de expresión de acoso laboral (variable criterio) en las respectivas jefaturas de policía. Por ello se evalúan, por un lado, las percepciones que tienen los agentes de policía acerca de la calidad de las relaciones sociales, tanto las dependientes de la jerarquía como las que se establecen entre los miembros pertenecientes a un mismo nivel operativo y, por otro, la presencia de actitudes y comportamientos de rechazo social y discriminación.

Método

Participantes

El estudio lo componen 235 policías locales pertenecientes a distintas secciones y jefaturas del Principado de Asturias. El 91,5 por ciento que integran la muestra son hombres y el 8,1 por ciento restante mujeres, coincidiendo esta baja representatividad del sexo femenino 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%). En general, los participantes cuentan con una buena formación, siendo las generaciones de policías más jóvenes quienes poseen un mayor nivel de estudios (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 por ciento ejercen funciones de mando y apenas un 1 por ciento son auxiliares de policía. El 30,2 por ciento de los participantes pertenece a plantillas numerosas (más de 500 miembros) y el 8,5 por ciento a plantillas compuestas por menos de 25 trabajadores.

Procedimiento

El objeto de estudio se ha evaluado aplicando una metodología mixta de corte cualitativo (entrevistas y grupos de discusión) y cuantitativo (cuestionarios) para tratar de evaluar las opiniones de los agentes de policía respecto a las condiciones psicosociales de su entorno de trabajo. Dadas las dificultades y suspicacias que el tema del acoso laboral puede ocasionar en este colectivo (temor a represalias, ocultación de información, reacciones adversas de los superiores, reconocer deficiencias organizativas...), se cuenta con la información proporcionada por el Sindicato de Policía Independiente de Policías Locales de Asturias (SIPLA) para seleccionar las jefaturas de policía más predispuestas a colaborar en la realización del estudio. Por tanto, algunos de los agentes que han participado pertenecen al sindicato, mientras que otros no guardan ningún tipo de vinculación con éste (un dato imposible de determinar porque los interesados no lo revelan). La entrega y distribución de los cuestionarios utilizados en la fase cuantitativa del estudio se lleva a cabo a través de una sesión informativa en la cual se les proporciona información e instrucciones acerca de la cumplimentación, recogida y envío por correo de los cuestionarios cumplimentados. La tasa de respuesta obtenida ha sido del 58,75 por ciento, lo que demuestra el interés y la sensibilización de la muestra hacia el problema del acoso laboral.

Variables e instrumentos

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

Perfil sociolaboral: se recopila información relevante acerca de las características demográficas (sexo, edad, estado civil y estudios) y laborales (tiempo en el Cuerpo, puesto y plantilla) de los agentes de policía por medio de una ficha descriptiva de elaboración propia adaptada al colectivo de interés.

Relaciones sociales: se evalúa la calidad de las relaciones interpersonales que perciben los agentes de policía local entre los miembros que integran las jefaturas de policía. En concreto, se evalúan aquellas dependientes del nivel de jerarquía (relaciones verticales), es decir, las pautas de interacción social que establecen los puestos de mando con sus subordinados. Por otro lado, interesa conocer la valoración de los participantes respecto a las relaciones interpersonales entre compañeros, es decir, aquellas que se establecen dentro de un mismo nivel operativo y categoría profesional (relaciones horizontales). También se evalúa la existencia de comportamientos y actitudes negativas entre los miembros de las plantillas tales como rechazo, hostilidad, individualismo, marginación y escasez o inexistencia de contactos sociales. La varia-

ble relaciones sociales horizontales se evalúa mediante categorías de respuesta: relaciones sociales positivas, es decir, basadas en el compañerismo, la comunicación y el trabajo en equipo), relaciones sociales nocivas (conflictivas, escasas e insatisfactorias) y relaciones sociales inexistentes. La variable relaciones sociales verticales se valora de acuerdo con cuatro categorías de respuesta: interés y confianza, cordialidad y eficacia, desinterés e ineficacia, y trato desigual y discriminatorio.

Acoso laboral: se ha utilizado una versión actualizada del cuestionario original LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization, 1996) adaptada a la población española (González de Rivera, 2003; y Piñuel, 2001). El instrumento se compone de 45 ítems por medio de los cuales es posible identificar comportamientos característicos del acoso laboral y conocer los parámetros que definen este riesgo psicosocial en función del contexto de trabajo y del colectivo profesional. La corrección del cuestionario proporciona tres índices generales de acoso laboral: número de estrategias de acoso (NEAP), intensidad promedio de acoso (IMAP) y el acoso global (IGAP). En cuanto a las propiedades psicométricas del LIPT han sido corroboradas por los estudios llevados a cabo en distintos colectivos y sectores de actividad (González de Rivera, 2003; Piñuel y Oñate, 2004; y Fidalgo y Piñuel, 2004) a partir de los que se confirma la fiabilidad y validez del instrumento para evaluar el acoso laboral.

Análisis de datos

La información obtenida tras la aplicación de los instrumentos de evaluación se ha sometido a diversos análisis estadísticos con distinta finalidad por medio del programa SPSS (versión 15.0). En primer lugar, se han hallado resultados descriptivos para poder cuantificar cómo valora la muestra los factores estructurales y organizativos del Cuerpo de Policía Local. Para comprobar la vinculación entre este tipo de condiciones de trabajo y la caracterización de los procesos de acoso laboral se ha optado por realizar análisis de correlaciones entre los aspectos sociales del trabajo y los parámetros de acoso laboral de incidencia, frecuencia, duración e intensidad. Dichos análisis se han llevado a cabo aplicando el método de *Spearman* con contraste bilateral a fin de establecer las relaciones pertinentes entre las variables de interés. Mediante análisis de regresión lineal se han podido determinar pronósticos y estimaciones entre las relaciones sociales y el acoso laboral a partir de dos niveles de significación ($p < 0.001$ y $p < 0.05$).

Resultados

Los análisis descriptivos indican que las relaciones sociales horizontales obtienen una mayor valoración por parte de los agentes de policía que las relaciones verticales, de manera que estas interacciones sociales dependientes del nivel de jerarquía parecen ser motivo de insatisfacción para un amplio porcentaje de agentes de policía por sustentarse en el trato desigual y discriminatorio (37,18%), así como en actitudes negativas hacia determinados miembros de las plantilla y hacia el trabajo que éstos desempeñan (29,49%). No obstante, también se han encontrado otras opiniones más favorables: así, el 23,5 por ciento considera que recibe de sus mandos un trato correcto basado en la cordialidad y en el respeto mutuo, mientras que solamente uno de cada diez profesionales encuestados (9,83%) percibe confianza e interés en las relaciones con sus superiores.

En cuanto a las relaciones sociales horizontales, más de tres cuartas partes de los participantes valora positivamente las relaciones personales con los compañeros (el 71,9% buenas y el 12,39% muy buenas). Sin embargo, el 12,82 por ciento considera que las relaciones sociales horizontales son nocivas y el 2,56 por ciento inexistentes, hasta el punto de que el 66,4 por ciento de los participantes percibe con cierta frecuencia actitudes y comportamientos de rechazo social y discriminación.

Por otro lado, el 57 por ciento de los agentes encuestados se siente o se ha sentido afectado por acoso laboral ya sea en un determinado período o durante largos períodos de tiempo. Sin embargo, es conveniente matizar que este elevado porcentaje de acoso laboral corresponde a manifestaciones y/o situaciones de acoso laboral experimentadas por los agentes de policía (acoso laboral crónico, bajas laborales por acoso, nuevos casos, comportamientos frecuentes y recurrentes, situaciones esporádicas de acoso y rechazo social) y no solamente a víctimas de acoso. Dicho de otro modo, no se está evaluando la incidencia de acoso laboral, es decir, casos diagnosticados como víctimas reales de acoso, sino el grado de acoso global percibido por los participantes.

De acuerdo con los parámetros de acoso evaluados, la duración media de los procesos de acoso laboral entre los policías locales se aproxima a los 2 años y medio (siendo el rango de respuesta entre menos de 1 año y 15 años), caracterizándose éstos por la especificidad de las conductas de acoso, así como por su intensidad (IMAP). La media de comportamientos de acoso hallada en la muestra es 15 con respecto a una escala de respuesta de 0 a 43 que representa posibles formas de expresión de acoso (NEAP). El nivel global de acoso (IGAP) para toda la muestra se aproxima a 1 con respecto a una escala de respuesta de 0 (nunca) a 6 (a diario), de manera que los 235 encuestados están expuestos a situaciones de acoso laboral al menos anual y/o mensualmente.

Por lo que respecta a las formas de expresión de acoso, entre los policías locales se han identificado tres tipos de *mobbing* dependientes del nivel de jerarquía y del estatus ocupado dentro de la organización: el acoso ascendente (2,6%) procedente de los subordinados hacia los puestos de mando, el acoso horizontal (16,3%) ejercido entre compañeros y el acoso descendente (81,1%) provocado por los superiores hacia los policías de menor rango.

Por otro lado, los análisis de regresión entre las relaciones interpersonales y los parámetros de acoso laboral dan muestra de la capacidad predictiva que podrían tener estas variables en la aparición y consolidación de los procesos de acoso laboral (tabla 1). De todas las posibles ecuaciones de regresión solamente se presentan

Tabla 1
Tipos de relaciones interpersonales y parámetros de acoso laboral

Variable predictora	Variable criterio	R	R ²	Beta	t	Sig.
Relaciones sociales horizontales	Duración	,194	,038	,194	2,968	,003
	NEAP	,492	,242	,152	2,531	,012
	IGAP	,420	,176	,220	3,584	,000
	IMAP	,323	,104	,197	3,083	,002
Relaciones sociales verticales	NEAP	,492	,242	,157	2,559	,011
Discriminación laboral	IGAP	,257	,066	-,359	-5,774	,000
	NEAP	,492	,242	-,369	-6,074	,000
	IMAP	,257	,066	-,257	-3,991	,000

aquellas que, al haber resultado significativas ($p < 0.001$; $p < 0.01$ y $p < 0.05$), contribuyen a predecir el riesgo de acoso laboral.

Las relaciones sociales dentro de un mismo nivel operativo (horizontales) predicen de forma significativa la presencia de acoso laboral entre los participantes ($\beta = 0,22$; $p < 0.001$), pudiendo explicar esta variable el 17,6 por ciento de las conductas de acoso laboral que se originan entre los agentes de policía. Esta variable también resulta significativa como predictor de la duración ($\beta = 0,194$) y de la intensidad ($\beta = 0,197$) de los procesos de acoso laboral (ambas $p < 0.01$). Asimismo, las relaciones personales entre los miembros de las plantillas de policía constituyen un factor significativo como predictor de acoso laboral ($p < 0.05$), explicando el 24,4 por ciento de la variabilidad de los sujetos en la frecuencia de las estrategias de acoso laboral que se desencadenan en las jefaturas de policía. Por otro lado, se ha comprobado que las relaciones sociales dependientes del nivel de jerarquía también parecen ser predictores de la frecuencia de las manifestaciones de acoso laboral ($\beta = 0,157$; $p < 0.05$), no así del resto de parámetros de acoso laboral evaluados en el estudio. Otra de las variables implicadas en la aparición de acoso laboral es la presencia de comportamientos sociales de rechazo y discriminación que predicen de forma significativa ($p < 0.001$) la presencia global de acoso ($\beta = -0,359$), la frecuencia ($\beta = -0,369$) y la intensidad ($\beta = -0,257$) de los procesos de acoso laboral entre los agentes de policía.

Las relaciones sociales también resultan significativas como variables predictoras de las distintas modalidades de acoso laboral. Así, las relaciones interpersonales entre compañeros influyen en la aparición de acoso horizontal ($\beta = 0,188$), mientras que las relaciones entre distintos niveles de jerarquía predicen mejor el acoso procedente de los puestos de mando ($\beta = 0,224$; $p < 0.001$), explicando el 26,7 por ciento de este tipo de acoso en la muestra. Los comportamientos sociales negativos, aunque actúa en sentido opuesto ($\beta = -0,470$), se comprueba que es una variable significativa ($p < 0.001$) para explicar el acoso descendente.

Por tanto, los resultados obtenidos confirman los tres objetivos del estudio planteados en torno a la influencia que tienen en la caracterización de los procesos de acoso laboral la calidad de las sociales, tanto verticales como horizontales, entre los agentes de policía que componen la muestra. Del mismo modo, la presencia de comportamientos de rechazo social y discriminación parece que constituyen otro factor de riesgo en la aparición del acoso laboral entre los agentes de policía.

Discusión y conclusiones

La calidad percibida de las relaciones sociales favorece el desarrollo y la consolidación de los procesos de acoso laboral en las jefaturas de policía, confirmándose la hipótesis de partida. Las relaciones con los mandos son valoradas negativamente por la mayoría de los participantes de la muestra debido al trato desigual, desinteresado y discriminatorio que los superiores dispensan a sus subordinados. Por el contrario, las relaciones personales dentro de un mismo nivel de jerarquía constituyen una fuente de satisfacción para un elevado porcentaje de policías locales. Sin embargo, un sector minoritario de los participantes de la muestra valora desfavorablemente esta variable (véanse resultados descriptivos) debido a la falta de cohesión en las plantillas, al mal clima de trabajo y al individualismo, unos síntomas que propician la aparición de acoso. A medida que las interacciones sociales entre los miembros que componen las plantillas se tornan más tensas y conflictivas (rivalidad, presiones, falta de apoyo social, insuficientes flujos de comunicación...) con motivo de cambios en la dinámica de trabajo, la duración y la frecuencia de las conductas de hostigamiento se intensifican, especialmente si éstas se producen entre iguales y/o van dirigidas hacia los puestos de mando.

El destacado porcentaje de agentes de policía que valora de forma negativa las relaciones personales en sentido vertical descendente podría explicar el predominio del acoso descendente ejercido por los mandos y superiores hacia sus subordinados sobre las demás modalidades de acoso laboral. Otros estudios obtienen un patrón de resultados similar al hallado en el colectivo analizado en este trabajo (Leymann, 1996; Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003; y Piñuel y Oñate, 2004). En consecuencia, la naturaleza de las relaciones sociales en las jefaturas de policía influye diferencialmente sobre las formas de expresión de acoso, con lo que unas inadecuadas o insuficientes relaciones personales entre iguales favorecen el acoso horizontal ($R = 0,188$), mientras que un trato discriminatorio y autoritario hacia los subordinados serán un mejor predictor del acoso descendente ($R = 0,517$).

El deterioro de las relaciones interpersonales constituye un factor de riesgo de acoso laboral al propiciar la escalada de los procesos de acoso, que se tornan más intensos y duraderos, así como el incremento de estrategias de hostigamiento por parte de los autores del acoso. Las percepciones de los agentes de actitudes y situaciones discriminatorias vienen también determinadas por patrones de interacción social negativos entre los miembros de las plantillas. La discriminación laboral se ha instaurado en las jefaturas como una práctica habitual de interacción social vinculada con el acoso laboral que, además, se ve respaldada por una cultura corporativa que valora el poder, la jerarquía y el control como principios rectores del funcionamiento interno del Cuerpo de Policía Local.

Es un hecho constatado que el acoso laboral constituye un riesgo complejo, multicausal e integrado por diversas dimensiones (Einarsen, 2000; Fidalgo y Piñuel, 2004; y Liefoghe y Mackenzie, 2001), entre ellas la discriminación laboral, un componente que en el caso de la policía local adquiere un papel central en la definición y caracterización de los procesos de acoso laboral. Además, las actitudes y comportamientos discriminatorios que perciben los agentes en sus respectivas jefaturas se generalizan a cualquier situación cotidiana de trabajo y siendo motivadas principalmente por razones de género, edad y nivel formativo (Segurado, 2007). Por otro lado, esta variable puede actuar como un buen estimador de la frecuencia de acoso laboral en la muestra ($\beta = -0,369$) y, sobre todo, de la

Tabla 2
Tipos de relaciones interpersonales y parámetros de acoso laboral

Variable predictor	Variable criterio	R	R ²	Beta	t	Sig.
Relaciones sociales horizontales	Acoso horizontal	,188	,035	,188	2,873	,004
Relaciones sociales verticales	Acoso descendente	,517	,267	,224	3,771	,000
Discriminación laboral	Acoso descendente	,470	,221	-,470	-7,988	,000

presencia del acoso ejercido por los puestos de mando al explicar el 22,1 por ciento de la varianza total.

En definitiva, se ha comprobado que unas relaciones interpersonales insatisfactorias y destructivas pueden actuar como antecedentes en la definición, caracterización y formas en que se expresa el acoso laboral. Esta situación adquiere gran alcance en aquellas organizaciones altamente reglamentadas, con fuertes vínculos e identidades compartidas y una escasa tolerancia a la diversidad (Coyne, Smith, Seigne y Randall, 2003; Hoel y Cooper, 2001; Leymann, 1996; Osca, González y Peiró, 2003; y Salin, 2003), como es el caso del Cuerpo de la Policía Local. De modo que, unas relaciones sociales basadas en la desigualdad, el trato discriminatorio y el abuso de autoridad por parte de quienes ostentan el poder dentro de las jefaturas, junto a un clima social negativo entre iguales desembocan en una mayor probabilidad de síntomas de acoso laboral entre los agentes de policía. Por este motivo, sería conveniente mejorar la calidad de las relaciones sociales en el colectivo a través de una adecuada planificación no solamente de los circuitos de relaciones dependientes del trabajo, sino también de las relaciones informales, con la finalidad de

promover la cohesión social, facilitar la comunicación, establecer mecanismos eficaces para regular los conflictos, así como definir directrices y pautas de comportamiento asertivas encaminadas a desarrollar un clima social positivo en las jefaturas de policía. El estudio presenta limitaciones metodológicas en parte debidas a la fuerte jerarquización y otras dimensiones organizativas propias de este colectivo que ya han sido reseñadas. Asimismo, el estudio del acoso laboral puede herir sensibilidades a la vez que suscitar polémica en torno al funcionamiento interno del Cuerpo, a la cultura organizativa y la imagen pública del Cuerpo de Policía. Otra de las dificultades que ha condicionado la obtención de información relevante para el estudio ha venido provocada por el temor de los agentes de policía a colaborar ante el riesgo de sufrir represalias por parte de determinados miembros de las jefaturas. No obstante, creemos que los hallazgos proporcionados por este tipo de colectivos de riesgo contribuyen a mejorar el diagnóstico y la evaluación del acoso laboral. Y, con todo ello, se está en el camino de lograr un clima organizativo y unas condiciones de trabajo más acordes y respetuosas con los parámetros normativos vigentes, tanto nacionales como internacionales.

Referencias

- Agulló, E. (2005). La Psicología del Trabajo en la sociedad de la información y el conocimiento. *Encuentros en Psicología Social*, 3(1), 126-134.
- Boada, J., De Diego, R., y Agulló, E. (2005). El absentismo laboral como consecuencia de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212-218.
- Coyne, I., Smith, P., Seigne, E., y Randall, P. (2003). Self and peer nominations of bullying: An analysis of incident rates, individual differences and perceptions of the working environment. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(3), 209-228.
- Martino Di, V., Hoel, H., y 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. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Agresion and Violent Behavior. A Review Journal*, 5(4), 371-401.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, C.L. (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace*. London: Taylor & Francis.
- Fidalgo, A.M., y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Gil, F., y Alcover, C.M^a (Coords.) (2003). *Introducción a la Psicología de las Organizaciones*. Madrid: Alianza Editorial.
- González de Rivera, J.L. (2003). *El maltrato psicológico*. Madrid: Espasa Calpe.
- Hoel, H., y Cooper, C. (2001). Destructive, conflict and bullying at work. *Counselling at Work*, 32, 3-6.
- Hollander, E.P., y Offerman, L.R. (1990). Power and leadership in organizations. *American Psychologist*, 45, 179-189.
- Jennifer, D., Cowie, H., y Ananiadou, K. (2003). Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive Behavior*, 29(6), 489-496.
- 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.
- Liefvooghe, A., y Mackenzie, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 375-392.
- Mesguer, M., Soler, M^aL., García, Sáez, M^a C., y Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores de mobbing. *Psicothema*, 19, 225-230.
- Moreno, B., Garrosa, E., Morante, M.^a E., y Rodríguez, A. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632.
- Osca, A., González, G., y Peiró, J. M^a. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar físico y psíquico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15(1), 54-57.
- Pfeffer, J. (1993). *El poder en las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Valladolid: Sal Terrae.
- Piñuel, I., y Oñate, A. (2004). *Riesgos psicosociales en la Administración: la incidencia del mobbing y el burnout en la AEAT y la IGAE*. Madrid: Sindicato GESTHA.
- Rodríguez, A., y 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.
- Rodríguez, J., Agulló, E., y Agulló, M.S. (2006). Trabajo, formación y capacitación profesional en la sociedad de la información. En A. Garrido (Coord.): *Sociopsicología del trabajo*. Barcelona: UOC.
- 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.
- 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.
- Segurado, A., y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 850-858.
- Segurado, A. (2005). *Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: visión crítica desde la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Tesina. Universidad de Oviedo.
- Segurado, A., Rodríguez, J., Mier, L., Agulló, M^a S., y Agulló, E. (2005). *Una aproximación psicosocial al mobbing: naturaleza y características en una muestra concreta de trabajadores*. IX Congreso Nacional de Psicología Social: construyendo la Europa de los pueblos y de las culturas. La Coruña.
- Segurado, A. (2007). *Riesgos psicosociales en el trabajo. El mobbing en la policía local: prevención, evaluación e intervención*. Tesis doctoral. Universidad de Oviedo.
- Topa, G., Gallastegui, J.A., y Morales, J.F. (2006). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. *Psicothema*, 18(4), 766-771.
- Topa, G., Depolo, M., y Morales, J.F. (2007). Acoso laboral: metaanálisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19(1), 88-94.

Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work and Environment and Health*, 27(1), 63-69.

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(4), 497-522.