



**Trabajo Fin de grado del Curso de Adaptación al Grado en
Relaciones Laborales y Recursos Humanos
(2011/2012)**

**CUANDO EL TRABAJO SE CONVIERTE EN TORTURA
LA MUJER Y EL ACOSO EN LA EMPRESA**

Directora:

María Soledad Rocha Esaá

Autoras:

Cristina María Carcas Cuartero

María Mercedes Rúa López

Ana Isabel Ruber Nuevo

ZARAGOZA, JUNIO 2012

**Las mujeres suponen el único colectivo oprimido de nuestra sociedad que
conviven en asociación íntima con sus propios opresores.**
Evelyn Cunningham

**Aunque una mujer debe hacer lo que debe hacer el doble de bien que un
hombre para ser considerada la mitad de buena, eso no resulta tan difícil.**
Charlotte Whitton

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer muy especialmente su inestimable colaboración a nuestra Directora, Soledad Rocha, la cual, a pesar del apremio, apostó por nosotras y nos guió de forma paciente y concisa en nuestro camino. Afrontó nuestros desánimos y fortaleció nuestro ímpetu con sus consejos. Su rigor, su experiencia y su buen hacer han encauzado este trabajo para conseguir el objetivo previsto.

A Óscar, por su colaboración, paciencia y apoyo brindados en el "engranaje" informático de nuestro trabajo.

A nuestros amigos y familiares que de forma incondicional han entendido nuestras ausencias y nuestros malos momentos, gracias por sus ánimos y su cariño, sin su ayuda este proyecto nunca hubiera salido a la luz.

No podemos olvidar que el presente trabajo si bien ha requerido esfuerzo y dedicación por parte de las autoras y nuestra tutora, su finalización no hubiese sido posible sin la cooperación desinteresada de todas las personas que respondieron a nuestro cuestionario. Gracias a todas y cada una de ellas.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Objeto del trabajo	15
1.2. Metodología empleada	17
1.3. Estructura del Trabajo	30
2. CAPÍTULOS DE FUNDAMENTACIÓN	31
2.1. El acoso psicológico en el trabajo	31
2.1.1. Concepto de <i>mobbing</i>	31
2.1.2. Características del <i>mobbing</i>	32
2.1.3. Incidencias y evaluación del <i>mobbing</i>	35
2.1.4. Consecuencias y efectos individuales del <i>mobbing</i>	36
2.1.5. <i>Mobbing</i> por razón de sexo	37
2.2. Condiciones laborales en la pequeña empresa	38
2.2.1. Delimitación del concepto	38
2.1.2. Características de la pequeña empresa	44
3. CAPÍTULOS DE DESARROLLO	48
3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	48
4. CONCLUSIONES	84
5. LIMITACIONES	89
6. RECOMENDACIONES	90
7. REFERENCIAS	91
8. ÍNDICES. ÍNDICES DE TABLAS. FIGURAS. ANEXOS	95

Universidad de Zaragoza

Cuando el trabajo se convierte en tortura La mujer y el acoso en la empresa

Autoras: Cristina María Carcas Cuartero
María Mercedes Rúa López
Ana Isabel Ruber Bueno

Directora: María Soledad Rocha Esaá

Año: 2012

RESUMEN

El ámbito laboral ocupa un espacio, tanto en tiempo como en dedicación, muy importante en nuestras vidas. En la empresa transcurre gran parte de nuestra existencia, de ahí la importancia de cualquier contratiempo provocado en el lugar de trabajo con el objetivo de hacernos imposible la actividad. Cuando eso ocurre, probablemente estamos frente a un caso de acoso laboral o *mobbing*, que puede llevarnos a situaciones desesperadas que hagan tambalear todo nuestro entorno. Suelen ser muchas las situaciones que confluyen y las personas que juegan un papel definitivo en estas intrigas laborales, en donde el objetivo final es que el acosado abandone su puesto de trabajo. Este marco situacional ha marcado las directrices en el desarrollo de nuestro estudio, centrándonos específicamente en la situación actual de la mujer en el puesto de trabajo y el acoso laboral en la micro-pymes ubicadas en el municipio de Zaragoza. El análisis se ha encuadrado en aquellos aspectos que desde el punto de vista psicológico y sociológico, sin entrar a valorar las repercusiones en el ámbito judicial, están repercutiendo en la mujer y en su desarrollo laboral.

1. INTRODUCCIÓN

El *mobbing* es un término de reciente aunque amplia difusión en nuestra sociedad. Puede ser considerado como un maltrato psicológico prolongado en el tiempo, dentro del ámbito laboral y cuyo fin es ocasionar problemas socio-laborales y deterioro psíquico al trabajador.

El acoso laboral es tan antiguo como el propio trabajo, pues la presión en el entorno de trabajo siempre ha existido. El *mobbing* está generando una gran preocupación social por su repercusión, tanto en la salud de los trabajadores acosados, como en el coste social que provoca el alto absentismo por las bajas médicas que se producen como consecuencia de este riesgo psicosocial.

Para realizar una aproximación a la situación actual de nuestro país en relación al *mobbing*, podemos tomar como referencia el denominado "Cuestionario Cisneros", primera herramienta de medida que se usó para medir la incidencia del acoso psicológico en España.

En efecto, el profesor de la Universidad de Alcalá, Iñaki Piñuel y Zabala, dirigió una investigación denominada barómetro Cisneros sobre violencia en el entorno de trabajo, la primera investigación monográfica sobre el *mobbing* con una muestra amplia realizada en España con unas mil encuestas. El cuestionario Cisneros II realizó, por primera vez, una topografía y ordenación de las conductas de hostigamiento laboral más frecuentes en el *mobbing*. También se presentaron, por primera vez, resultados referentes a los daños sobre la salud física y psicológica estadísticamente más significativos entre las víctimas de *mobbing*.

Los resultados más destacables del Informe Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral fueron los siguientes:

- a) Uno de cada tres trabajadores en activo manifiesta haber sido víctima de maltratos psicológicos a lo largo de su experiencia laboral.
- b) Los autores de este tipo de maltrato psicológico son, en un 70,39% de los casos, los jefes o supervisores; en un 26,06% los autores son los propios compañeros de trabajo; y en un 3,55% son los subordinados.
- c) Más del 16% de la población activa (2,38 millones de trabajadores) manifiesta ser objeto de violencia psicológica o *mobbing* durante los últimos 6 meses con una frecuencia semanal.
- f) Más de la mitad de las víctimas del *mobbing* (52,17%) refieren secuelas del hostigamiento sobre su salud.
- g) El *mobbing* afecta tanto a hombres como a mujeres pero existe mayor riesgo en el grupo femenino.

Tal y como nos indica Rodríguez (2003), las actitudes y comportamientos violentos en el trabajo son más frecuentes de lo que en un principio pueda parecer. De hecho, cada vez se denuncian más comportamientos que implican violencia psicológica en el trabajo y, en los últimos años, se ha contemplado como el problema más devastador en comparación con todos los demás estresores relacionado con el trabajo.

Según el Boletín de Noticias sobre acoso psicológico, *Mobbing Opinión*, en España al menos el 15% de los trabajadores en activo declaran haber sido hostigados en su puesto de trabajo, en una investigación realizada en el año 2001 por la Universidad de Alcalá de Henares.

Siguiendo a Rodríguez (2003), hoy se sabe que en ámbito laboral el término *mobbing* es usualmente utilizado para describir situaciones donde un empleado es, durante un periodo de tiempo y frecuentemente, amenazado y acosado por compañeros y/o superiores. Es un ataque emocional que comienza cuando un trabajador se convierte en el objetivo de comportamiento negativos por partes de otros, con el fin de obligarle a abandonar el trabajo.

Continúa Rodríguez (2003) afirmando que el *mobbing* es una agresión contra cualquiera y es intencional. Es iniciado por un miembro de la organización quien implica o logra que otros le sigan. Se puede hablar de *mobbing* si tales acciones aparece, al menos, durante seis meses y con una regularidad de al menos una vez por semana.

Para Rodríguez (2003), el *mobbing* en el lugar de trabajo supone un atropello para quien recibe hostigamiento psicológico. Este hostigamiento se ha intentado describir de diversas formas, desde el estudio de perfiles de personalidad propensos a padecer hostigamiento hasta poder afirmar que simplemente están ahí y una circunstancia normal de la vida de una trabajadora desencadena el proceso. Lo cierto es que una vez aparece una víctima del hostigamiento psicológico, se produce un progresivo proceso de estigmatización de la misma en la que en su rendimiento y relaciones se establece el lema "hagas lo que hagas, lo vas a hacer mal".

El informe elaborado por la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de Trabajo estimaba que aproximadamente 800.000 personas en España padecen actualmente acoso psicológico en el trabajo y según el estudio Cisneros, de la Universidad de Alcalá de Henares, el 15% de los

trabajadores en activo, más de dos millones, sufre *mobbing*. De ellos, más de 35.000 viven en Aragón¹.

Pasando al terreno estrictamente empresarial y, en cuanto al número de empresas españolas, nos remitimos a los datos del Instituto Nacional de Estadística del 1 de enero de 2011.

Para centrar el tema de *mobbing* dentro de las micropymes en Zaragoza vamos a analizar en primer lugar las empresas en España.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística del 1 de enero de 2011 el Directorio Central de Empresas sitúa en 3.250.576 al número de PYMES que hay en España. Predominan las empresas sin asalariados (55,2%) y del sector servicios, excluido comercio (54,1%). Es también en estos dos sectores, Comercio y Resto de Servicios donde más se concentran las empresas de tamaño reducido. De los 3,2 millones de empresas activas registradas, más de la mitad son personas físicas.

Si nos centramos en la Comunidad Autónoma de Aragón, y continuando con datos del INE, las empresas aragonesas representan el 2,79% del total de las empresas españolas donde más de la mitad de ellas (50,65%) están inscritas bajo la condición de persona física.

El INE nos indica también que el número de grandes empresas en Aragón está por debajo de la media nacional: 0,09% frente a un 0,12%. En este grupo la provincia de Zaragoza es la que tiene mayor protagonismo, ya que el 0,11% de sus empresas tienen 250 o más trabajadores.

Es este índice elevado de cifras en cuanto a micro-pymes españolas, 3.250.576, citado anteriormente, es el que nos ha empujado a evaluar el

¹ Datos sacados del Periódico de Aragón 19-05-2002 JM Bernad

mobbing dentro de nuestra comunidad autónoma, cogiendo como referencia nuestro entorno más cercano, es decir, la comarca de Zaragoza.

Con este entramado laboral, las situaciones de *mobbing* pueden convertirse en un acoso y derribo por parte de todos los trabajadores con la connivencia, el beneplácito y la colaboración del empresario.

La motivación para la elección del tema para el desarrollo de nuestra investigación ha sido la vivencia en primera línea de situaciones de acoso laboral, donde hemos sido testigos del deterioro psicológico, social, personal y laboral de la persona acosada.

1.1. Objeto del trabajo

Nuestro objetivo general está enfocado al acoso laboral en la mujer y en la micro empresa zaragozana. Entendemos como micro empresa aquella en la que los ámbitos laboral, familiar, personal y amistoso no están perfectamente delimitados. El tejido empresarial español está formado fundamentalmente por empresas de menos de diez trabajadores, en las que el propietario de la misma, no deja de ser un trabajador más, evidentemente con sus particularidades. Suelen ser empresas familiares donde prestan servicios familiares directos del propietario y dos o tres personas ajenas a la familia.

Por lo tanto, consideramos que el tema del *mobbing* es de suma relevancia sin embargo, no ha sido tratado con la intensidad adecuada en aquellas empresas denominadas micro-pymes. En este sentido y tomando en consideración que el tejido empresarial español y más concretamente, el de nuestro entorno, Zaragoza, está formado por esta

tipología de empresas en un elevado porcentaje, centraremos nuestra investigación en este espectro concreto.

Puesto que intuimos que las mujeres son las que forman buena parte de la plantilla de las micro-pymes, y que, según el informe Cisneros, son más propensas y vulnerables a sufrir este acoso laboral, hemos considerado centrar nuestro estudio en estos dos ejes de acción. Acercándonos a la realidad del *mobbing* sobre la mujer en la micro-pyme.

En definitiva, nuestro campo de estudio se ha centrado en la zona empresarial de la ciudad de Zaragoza y hemos querido explorar la realidad a través de la obtención de información directa del acoso laboral sufrido por las mujeres en el ámbito de la micro-empresa del sector servicios e industrial; organizaciones que, por su tamaño, no delimitan a la perfección los puestos de trabajo en cuanto a su desempeño y responsabilidades.

Hemos basado, nuestro estudio en la hipótesis inicial de relacionar el trabajo de la mujer en la pequeña empresa con el acoso laboral. Para ello aceptamos como válida la hipótesis de que existe una relación unívoca entre pequeña empresa y negocio familiar, en el que se suscitan relaciones interpersonales más proclives al acoso laboral.

No queremos olvidarnos de los objetivos específicos que hemos perseguido con este trabajo. Nos ha interesado, detectar las opiniones de las mujeres trabajadoras y sus vivencias personales relacionadas con el acoso laboral en el entorno de la micro-empresa.

Para ello, establecemos como objetivos específicos de nuestra investigación los siguientes:

- Indagar la edad y estado civil de la mujer trabajadora en la micro-empresa zaragozana.

- Caracterizar el ámbito económico de la trabajadora.
- Determinar el grado de afectación en la salud de la trabajadora acosada.
- Explorar las percepciones psicológicas de la mujer trabajadora en el ámbito laboral.
- Analizar la repercusión en la mujer de las situaciones laborales conflictivas en su ámbito personal y social.

1.2. Metodología empleada

Tipo de investigación

Este estudio está basado en una investigación cuantitativa, puesto que como indica Sanz (1999) esta tipología permite la racionalización matemática de los resultados obtenidos, y la posterior visión estadística mediante gráficos explicativos, da acceso a una mayor facilidad para la interpretación de los datos.

Continuando con Sanz (1999) esta investigación es explicativa, es decir, se trata de explorar los factores que intervienen en la causalidad del acoso laboral y psicológico en la mujer trabajadora dentro del ámbito de la micro-empresa zaragozana. El grado de profundidad será una combinación entre descriptiva, puesto que mide variables recogidas a través de encuestas realizadas durante el mes de abril 2012, y explicativa, tratando de describir los resultados obtenidos para buscar las relaciones causales.

Siguiendo con Sanz (1999) y su referencia a la clasificación de los tipos de investigación social de Sierra Bravo, se puede afirmar que el fin en este trabajo es básico, esto es, conocer y comprender el fenómeno social del *mobbing* sobre la mujer en la micro-empresa de la capital aragonesa. El

alcance temporal que se sigue en esta investigación es seccional, es decir, referida a un tiempo único, el mes de abril del año 2012. (Sierra Bravo en Sanz Hernández, 1999:27).

Para poder lograr este propósito se han identificado distintas variables: demográficas, económicas, relativas a la salud y psicología de las trabajadoras y referencias socio-laborales. El estudio conjunto de las mismas y las diferentes inter-relaciones, han dado una visión aproximada de la situación laboral de la mujer en la microempresa zaragozana.

Se ha querido valorar el grado de incidencia que las relaciones personales en el trabajo, tanto con superiores como con compañeros, tienen con su vida privada y cómo lo perciben. Hasta qué punto una situación de *mobbing* puede afectar a su vida familiar, personal y social. Se entiende que no pueden desligarse todos los ámbitos de la vida de una persona, pero no se puede valorar en qué medida afecta a cada una de ellas. Con seguridad habrá otros determinantes de afectación, en función de la personalidad de cada una, pero siempre habrá un nexo de unión que pueda dar lugar a la elaboración de un listado, más o menos amplio y concreto, con los rasgos característicos del perfil de una mujer trabajadora de la ciudad de Zaragoza que sufre acoso laboral o *mobbing*.

Población

El primer paso a realizar en un trabajo de investigación, tal como indica Sanz (1999) es la delimitación del concepto de Población.

En este caso, la Población a la que se hizo referencia en esta investigación es el conjunto total de mujeres en edad laboral que trabajan en micro-pymes de la población de Zaragoza; utilizando el marco referencial de dicha población que, en este caso, son las mujeres con edades

comprendidas entre los 16 y 65 años que se encontraban ocupadas y disponibles para la selección de la muestra.

Así pues, el tamaño de la población objeto de este estudio ascendió, según información publicada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, a unas 170.000, trabajadoras por cuenta ajena, de los sectores industrial y de servicios, en edad laboral, de la ciudad de Zaragoza.

Muestra

La amplitud de la investigación fue en un grupo pequeño, circunscrito a la población femenina de la ciudad de Zaragoza, es decir, amplitud micro-sociológica, constituida por 116 mujeres.

Siguiendo la fórmula matemática para el cálculo estadístico, el error muestral se sitúa en el 9,1 %, lo que supone un intervalo de confianza de los resultados al 95%, habiendo sido contestadas un total de 116 encuestas.

Criterios de selección muestral

Siguiendo las indicaciones de Mínguez y Fuentes (2004), en este estudio se ha utilizado un muestreo no probabilístico, es decir, se han seleccionado elementos de la muestra de acuerdo a determinados criterios previamente establecidos por las autoras de la investigación.

Estos criterios están referidos:

- a. Mujeres en edad de trabajar (entre 16 y 65 años).
- b. Empleada de una micro-empresa.
- c. Trabajadora en la ciudad de Zaragoza.

Tal y como indican Mínguez y Fuentes (2004), este tipo de muestreo se utiliza cuando el muestreo probabilístico resulta muy costoso, teniendo presente que el elegido para este estudio no sirve para hacer generalizaciones puesto que no existe certeza de que la muestra extraída tenga representatividad, ya que no todos los elementos de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionados.

Dada la escasez presupuestaria, además del tiempo tan limitado para la realización de este estudio y el exiguo plazo para la entrega del informe final, se tomó la decisión de que el tamaño de la muestra fuera el más reducido posible, siendo conscientes de que los datos obtenidos, así como conclusiones a las que se han llegado, no pueden transferirse al total de la población, sino únicamente son relevadoras de la situación objeto del análisis.

Se seleccionó un subconjunto de mujeres del marco referencial para realizar un cuestionario previo o cuestionario piloto, que ofreció una visión certera del mismo, a la vez que permitió limar, modificar, mejorar o corregir posibles errores que hubieran conducido a conclusiones erróneas.

Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Como técnica de recopilación de información se ha utilizado la encuesta, con el fin de obtener la información necesaria para el estudio. Y el instrumento usado para esta obtención de información ha sido el cuestionario, es decir, un listado de preguntas formales e iguales para todas las encuestadas.

Para la recopilación de datos y su posterior aplicación estadística, se ha utilizado la técnica de bola de nieve o también llamada red de

informantes. A través de las relaciones personales de las autoras de esta investigación, es decir, familiares, amistades, y compañeras profesionales, se entró en contacto vía *e-mail* con mujeres que pertenecen al colectivo objeto de esta investigación.

El carácter del estudio ha sido cuantificar aspectos objetivos recogidos a través de las encuestas, debido a la naturaleza del trabajo, que es mediante la recogida de datos procedentes de encuestas en el marco de campo. El estudio que se ha querido lograr es una monografía donde se describiera el objeto de nuestro trabajo, tema del *mobbing* en la mujer en la organización social de la pequeña empresa.

El diseño del cuestionario, tal y como indica Sanz (1999), fue la parte fundamental en la realización de esta investigación. Las preguntas fueron elegidas siguiendo, ante todo, el criterio de que las respuestas fueran lo más reveladoras de la realidad del clima de trabajo en cuanto al acoso laboral en las organizaciones de las mujeres encuestadas. Su fin preferente ha sido el de obtener la información necesaria de las mujeres a través de variables consideradas claves en el tema de acoso, esto es, datos demográficos, económicos, salud, psicológicos y socio-laborales.

Con la base de la clasificación de las preguntas del cuestionario establecida por Sanz (1999), las preguntas atendieron a los siguientes criterios:

1. De identificación sobre las características básicas de las mujeres. Su pretensión fue averiguar los datos actuales de las entrevistadas.
2. De hecho sobre cuestiones concretas o acontecimientos que ocurren en la vida de las mujeres consultadas.
3. Opiniones. Su intención era conseguir datos subjetivos de las entrevistadas en relación con el tema en estudio.

4. Actitudes. Con este tipo de preguntas se quería conseguir evaluar las acciones por parte de la empresa y de las entrevistas que hayan dado lugar al acoso o bien que contribuyan a su erradicación de la empresa.

Por ello, en el cuestionario, y siguiendo la clasificación anterior, se establecieron cinco grupos de preguntas a realizar:

1. Demográficas; referidas a la edad y estado civil de las mujeres encuestadas. Con estos datos se pretendió analizar la repercusión que tienen en estos datos con el acoso.
2. Ámbito laboral; en ellas las mujeres indicaron la antigüedad en la empresa, dato clave para ser víctimas de acoso, ya que según Piñuel (2001) éste se da con más probabilidad en trabajadores antiguos.
3. Ámbito de salud. Con estas cuestiones se ha querido examinar la afectación en el bienestar físico de las mujeres.
4. Ámbito psicológico. Estas preguntas facilitaron los datos subjetivos de las encuestadas en relación con su bienestar psicológico.
5. Ámbito socio-laboral. El objetivo de este tipo de preguntas fue conseguir explorar las acciones por parte de la empresa en relación con el acoso.

Continuando con Sanz (1999), el tipo de pregunta elegida ha sido preguntas cerradas para todos los grupos del cuestionario, con tres, cuatro o cinco categorías de respuestas, es decir, de elección múltiple o politómica. Esta elección ha sido debida a que de esta forma se predeterminan los resultados en función de los intereses para la

investigación, así como la reducción del esfuerzo de las encuestadas para que su colaboración no les resultara molesta en este sentido.

Asimismo, de esta forma, para las autoras la interpretación de las respuestas dadas por las mujeres encuestadas, ha sido más sencilla por la codificación automática y la falta de ambigüedad. En algunas de ellas el abanico de respuestas pretende recoger todas las categorías posibles, en otras las respuestas alternativas presentan una graduación decreciente o creciente sobre un punto de información, es decir, son como Sanz Hernández (1999) clasifica, preguntas de estimación.

Como dice García (2000), los fenómenos sociales, sean cuales sean, pueden ser estudiados a través de las encuestas, independientemente de su naturaleza laboral, social, personal o familiar. Así consideramos que la encuesta es una técnica que está a disposición para el estudio de las actitudes y los motivos, además de su posibilidad de adaptación a cualquier tipo de población, independientemente de sus características (edad, nivel cultural,...), y permite recuperar la información de las encuestadas sobre sus vivencias presentes o pasadas y, de esta manera, proporcionan la posibilidad de estandarización de los datos para su posterior análisis, sin olvidar el ahorro de tiempo y su bajo coste.

El carácter personal de la información a la que accedimos con esta técnica de investigación, pudiera dar lugar a que, algunas encuestadas tendieran a contestar sobre este tema más con respuestas que son socialmente aceptadas, lo que se denomina deseabilidad social, por temor o vergüenza, que con respuestas que realmente reflejen su verdadera opinión o vivencia.

Para evitar en lo posible estas respuestas, las encuestas han sido anónimas, indicando a las encuestadas que la información recabada era para fines meramente académicos, pidiendo además máxima sinceridad y

haciendo las preguntas más molestas o incómodas de modo indirecto, cuidando al máximo la relación interpersonal.

Para verificar el correcto funcionamiento, así como la validez y fiabilidad del cuestionario, y siguiendo las recomendaciones de los autores consultados entre ellos Sanz (1999), se sometió el cuestionario a una prueba piloto, presentándolo a un grupo de mujeres, 10 en concreto. El objetivo de esta prueba no fue otro que comprobar que todas las preguntas eran comprendidas, así como que ninguna de ellas provocaba dudas en su interpretación en las mujeres encuestadas, y también si las respuestas obtenidas resultarían relevantes para esta investigación.

Como indica Mínguez y Fuentes (2004), en esta prueba piloto se pudo concluir que en el cuestionario que se iba a utilizar en esta investigación, tenía un planteamiento objetivo y claro y la redacción de las preguntas se ajustaban al nivel cultural de las encuestadas en cuanto al lenguaje usado.

Posteriormente para la administración del cuestionario, y siguiendo las indicaciones de Sanz (1999), el medio para realizar las encuestas ha sido por el correo electrónico, recurriendo a las direcciones de personas del entorno cercano de las autoras de esta investigación, que les facilitaron el contacto por *e-mail* de sus contactos, es decir, red informante. Al utilizar este método donde ha sido la misma entrevistada quien cumplimentó el cuestionario, el número de preguntas que formulamos fue limitado 28, todas ellas cerradas, cortas y sencillas, sin olvidar un diseño atractivo en su presentación, y adjuntando una pequeña reseña de presentación de la encuesta, donde se indicaba los motivos de su realización, la utilidad del estudio, la garantía de la confidencialidad y el agradecimiento de antemano por la colaboración que estaban prestando.

Las preguntas fueron dispuestas de forma que aparecían en progresión lógica, es decir, desde las más sencillas, como son los datos demográficos, hasta llegar a las relativas al aspecto psicológico y socio-laboral, que aparentemente se consideraron más comprometedoras o difíciles debido a su subjetividad en la respuesta por parte de las encuestadas.

Aspectos importantes en la redacción del cuestionario fueron el evitar que ninguna pregunta levantara prejuicios, indiscreción o que pudiera alterar a las encuestadas y, además, que todas ellas fueran corroborativas para que produjeran el efecto de congruencia de las respuestas, y ambos aspectos pudieron posteriormente comprobarse al realizar la prueba piloto.

Procesamiento y análisis de la información

Para la confección del análisis de los cuestionarios recibidos se han utilizado una serie de herramientas accesorias, con las que pretendimos conseguir un correcto soporte informático de datos que se ajustase a nuestras necesidades en el momento de exponer nuestras conclusiones. Los principios en los que nos hemos basado son:

- Emitir un cuestionario en un soporte que pudiera ser enviado a la población sujeta en la encuesta de una manera rápida, fiable y particularmente anónima.
- Recibir las respuestas sin el contacto con la persona encuestada, que añadía esa dosis de seguridad en el anonimato y en la no manipulación de los datos.
- Aprovechar las tecnologías para la gestión rápida, eficiente y segura de los procesos de conteo de resultados, explotación de datos y

presentación de conclusiones a partir de los objetivos y variables analizadas pre-establecidas.

En este resumen se detalla cual ha sido el proceso técnico de realización y explotación final de los datos.

1. Diseño del cuestionario, mediante una herramienta de Diseño gráfico, que pudiera emitir un informe con todas las variables, respuestas y en un tamaño manejable y estandarizado. Programa informático: *CORELDRAW* (versión 9.0)²
2. El formato gráfico del cuestionario necesita un soporte rellenable por cualquier usuario. El diseño del cuestionario se convierte en un formulario, cuyas opciones puedan ser introducidas de manera manejable por el usuario mediante su propio ordenador. El formato de archivo más manejable es *PDF*³. Desde la aplicación *CorelDraw* se genera el resultado en este formato, al imprimir el diseño a la impresora virtual *PDFCreator*⁴
3. La aplicación *Acrobat Reader*⁵ es la necesaria para la lectura del archivo del cuestionario. Como se citará seguidamente (*Envío de la encuesta*) en el momento de distribuir el cuestionario entre la población se ayuda en la manera, si de ella no se dispone aunque es una herramienta de uso extendido, de conseguir este producto y poder visualizar el cuestionario.

² CorelDraw versión 9.0 (Corel Corporation)

³ Portable document format, desarrollado por la Compañía Adobe Systems

⁴ PDFCreator aplicación desarrollada por PDFFORGE, que instala una impresora en el Sistema cuyos resultados, entre otros, es un archivo en formato PDF, en lugar del resultado en papel.

⁵ Acrobat Reader, versión 6 o superior, Adobe Systems

4. Disponemos ya de un archivo en formato *PDF*, que es manejable, en tamaño y uso. Necesitamos en este momento que este archivo, que contiene el formulario del cuestionario, sea visualizable (que dependerá del receptor del cuestionario y de si tiene instalado en su ordenador *Acrobat Reader* o compatible⁶) y sea manipulable. Para poder convertir un archivo solo lectura en un formulario actualizable se usa la aplicación *ADOBE ACROBAT PRO v9.3.2*⁷ con el que se convierte un formato cerrado, solo manipulable con la impresión y cumplimentación a mano, en un formato abierto, en el que cada posible respuesta sea marcabable por el encuestado. Esta aplicación permite editar cualquier archivo en formato *PDF* (que de por sí es un formato distribuible no editable), haciendo posible modificar ciertos aspectos o datos del archivo del cuestionario

Además se utilizan las herramientas *avanzadas* de esta aplicación para que dichas *modificaciones* (respuestas) puedan ser almacenables. Habitualmente, cualquier formulario diseñado con esta aplicación⁸ no permite guardar los resultados de la modificación, salvo que una vez que se introducen las respuestas (en este caso, datos en otros) se imprima el archivo y se utilice en papel con los valores marcados. En este estudio, se pretendía, no solo por el ahorro de papel, sino por la gestión de envío-recepción en la misma forma, que el archivo que era enviado a la encuestada fuera guardado y devuelto por aquella utilizando el mismo soporte electrónico.

⁶ Existen programas de libre uso que son compatibles para leer archivos en formato pdf, a pesar que Acrobat Reader se distribuye gratuitamente.

⁷ Adobe Acrobat Pro v9.3.2, de Adobe Systems

⁸ Es muy habitual encontrar esta práctica en los formularios en formato electrónico suministrados en formato PDF por la Agencia Tributaria (www.aeat.es)

La opción *Extended Features in Adobe Reader* permite dotar al cuestionario de la posibilidad de que los resultados sean guardados y devueltos a nuestra cuenta.

Por tanto, en este momento se dispone ya de un archivo del cuestionario en formato PDF, convertido a formulario editable, en el que la encuestada puede rellenar las opciones que considere y guardar sus respuestas en un archivo en este mismo formato.

5. *Envío del cuestionario.* El archivo del cuestionario en formato PDF es enviado vía correo electrónico a las destinatarias, con las instrucciones para su uso, la posibilidad de distribución y la dirección de respuesta a donde deberán mandar el cuestionario, la aplicación que necesitarán descargar e instalar, caso que no dispongan del lector de archivos PDF, los plazos para la cumplimentación del cuestionario, y la petición de distribución piramidal de la misma.
6. *Almacenamiento y Explotación de los datos.* Mientras las encuestadas van rellenando a su libre intención el cuestionario, se elabora la herramienta que servirá para guardar los datos de los cuestionarios, una vez recibidos por correo electrónico desde las participantes, almacenar los datos de aquellas y explotar todas las variables cuestionadas y realizadas para la elaboración de esta investigación.

Para automatizar este trabajo se utiliza la versatilidad de la aplicación *EXCEL*⁹ que permite crear el escenario donde analizar todos los resultados.

La *hoja Excel* generada dispone de:

⁹ Excel, v2010 (Microsoft Corporation)

- a. Una hoja donde introducir los datos de cada una de los cuestionarios recogidos, con las 123 respuestas posibles, controlar el número de las procesadas, los porcentajes globales (a nivel de cada grupo de aplicación).
- b. El mapa de datos, donde se cruzan las posibles respuestas de cada una de las 123 posibles opciones con todas las demás (matriz de 123 x 123 datos) en valor.
- c. El mapa de datos, donde se cruzan las posibles respuestas de cada una de las 123 posibles opciones con todas las demás (matriz de 123 x 123 datos) en porcentaje.
- d. Sucesivamente, con cada uno de los aspectos analizados, los gráficos utilizados para la obtención de conclusiones de la investigación.
- e. Las *macros*¹⁰ que se han realizado para automatizar la gestión de los resultados.
- f. Se utiliza el complemento *RowLiner*¹¹ que permite un ajuste de la celda donde se introduce el resultado de la encuesta más marcado y en un color resaltado, para hacer más amigable la navegación y manipulación por la hoja Excel, permitiendo que el acceso a la respuesta transmitida por la encuestada sea fácilmente localizable, sin necesidad de otras referencias dentro de la hoja.

¹⁰ Aplicaciones en lenguaje Visual Basic que Excel utiliza para la automatización de las acciones necesarias para rellenar y obtener datos.

¹¹ RowLiner, Pearson Software Consulting Services,
<http://www.cpearson.com/excel/rowliner.htm>

1.3 Estructura del Trabajo

Hemos decidido estructurar nuestro trabajo en dos partes claramente diferenciadas.

En la primera de ellas hemos hecho referencia exclusivamente a la parte teórica de fundamentación de los dos conceptos interrelacionados objeto de nuestro estudio:

- ❖ El *mobbing*
- ❖ La microempresa.

En la segunda parte hemos realizado un desarrollo estadístico basado en la recogida de datos efectuada a través del cuestionario. Este desarrollo se encontró apoyado por numerosos gráficos en los que, unas veces hemos mostrado los indicadores de forma individual, y en otras han sido mostrados mediante relaciones entre los diferentes indicadores establecidos en el cuestionario facilitado a las mujeres trabajadoras de las micro-pymes zaragozanas.

Finalizamos con un apartado en el que aportaremos nuestras conclusiones extraídas a partir del análisis estadístico explicado con anterioridad.

Asimismo dedicamos otro apartado para indicar las limitaciones con las que nos hemos encontrado a la hora de realizar este estudio, y el último capítulo ha sido dedicado a facilitar una serie de recomendaciones para futuras investigaciones sobre este tema.

2. CAPÍTULOS DE FUNDAMENTACIÓN

2.1. El acoso psicológico en el trabajo

2.1.1. Concepto de *mobbing*

Tal y como señala Piñuel (2001), en el ámbito laboral, el *mobbing* se refiere al continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con vista a lograr su aniquilación o destrucción psicológica, y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos.

Continúa Piñuel (2001) señalando que la mayor autoridad mundial en la materia, el profesor de la Universidad de Estocolmo Heinz Leymann, al principio de su obra sobre el tema: *Mobbing*, la persecución en el trabajo, realiza una importante puntualización:

"Los conflictos son inevitables... No estamos hablando aquí, sin embargo, del conflicto. Nos referimos a un tipo de situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. El mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos." (Leymann en Piñuel, 2001:52).

Revela Piñuel (2001) que con esta matización se descartan los habituales roces y tensiones, e incluso los pequeños incidentes aislados propios de las organizaciones empresariales modernas, en las que el aumento de la interdependencia entre las partes implicadas conlleva numerosas situaciones de desencuentro. Pero este tipo de desavenencias no constituyen *mobbing*.

Siguiendo con las referencias de Piñuel (2001) al gran experto en la materia Leymann, éste establece que:

"El concepto de mobbing queda definido por el encadenamiento a largo de un periodo de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera; el objetivo" (Leymann en Piñuel, 2001:52)

Para Piñuel (2008) el *mobbing* no obedece a la casualidad, sino a una causalidad de tipo perverso. El objetivo del acosador suele ser intimidar, apocar, reducir, aplanar y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vista a eliminarla de la empresa, someterla, anularla e incluso destruirla. Sin embargo en otras ocasiones lo que pretende quien acosa es mostrar a la víctima o a los demás el grado de poder que tiene, y esto lo hace mediante la destrucción de alguien al que va a victimizar.

El *mobbing* puede llegar a ser algo muy sutil, y normalmente no deja excesivas huellas externas; tampoco existen testigos dispuestos a revelar lo que han presenciado.

Siguiendo a Piñuel (2008) podemos decir que la definición correcta de *mobbing* implica establecer y objetivar el carácter real y fehaciente de una serie de comportamientos que pueden ser acreditados externamente por testigos, registros, grabaciones y documentos, a pesar de que normalmente son negados por quienes los practican.

2.1.2. Características del mobbing

Ya hemos estudiado el concepto teórico de *mobbing*, pero, ¿cómo podemos saber si una situación en concreto podemos catalogarla de acoso

laboral o *mobbing*? Para ello debemos de conocer cuáles son las particularidades del mismo.

Para Velasco (2010) los elementos determinantes del acoso moral son:

- Que exista violencia y maltrato psicológico.
- Que se trate de un comportamiento persistente, sistemático y reiterado en el tiempo.
- Que se tenga voluntad de dañar personalmente a la víctima.
- Que se produzca un daño efectivo.
- Que la conducta esté vinculada con el trabajo.

Podemos observar que estos determinantes, mencionan la existencia de daños efectivos, pero no los concreta ni los vincula con el trabajo realizado. Por ello Velasco (2010) considera necesario profundizar en los elementos inherentes al acoso moral o *mobbing* y para ello señala los siguientes elementos significativos:

- Deberán de ser comportamientos negativos graves cometidos contra los trabajadores independientemente de su sexo o su categoría laboral.
- Las conductas deberán de prolongarse en el tiempo.
- Los comportamientos negativos podrían ser realizados de manera colectiva o individual por superiores y/o los compañeros de las víctimas.
- Los comportamientos deberán repercutir con cuadros físicos, psicológicos o laborales en la vida laboral y personal de las víctimas.
- El acoso tiene como finalidad hacerle el vacío al trabajador acosado para que éste cese en su puesto de trabajo y ahorrarse la

indemnización por despido (cuando el acosador es el empresario) o para que realice, o deje de realizar, conductas en beneficio de las personas acosadas.

Para Piñuel (2008) los tres criterios diagnósticos más comúnmente aceptados por la mayoría de los investigadores europeos, y que sirven para dilucidar si se está o no antes casos de *mobbing* son:

- La existencia de una o más conductas de hostigamiento psicológico en el ámbito del trabajo (aunque pueden tener extensión a otros ámbitos).
- La duración del hostigamiento durante un periodo de tiempo significativo y que, por lo tanto, no responde a una acción puntual o esporádica.
- La repetición o encadenamiento de las conductas de hostigamiento, que se producen con cierta periodicidad. La frecuencia de los comportamientos de acoso es un indicador directo de la intensidad o la gravedad del caso y, por ello, constituye un estimador de la probabilidad del daño.

La concurrencia de estas tres características acredita la existencia de un trabajador sometido a un cuadro de acoso psicológico en el trabajo. Estos indicadores objetivos muestran que el *mobbing* no se encuentra sólo en la mente paranoica de las víctimas, sino que las conductas de hostigamiento de que se compone existen en la realidad.

2.1.3. Incidencias y evaluación del mobbing

Para Piñuel (2008) los agresores suelen ser personas que abusan y se prevalecen de su posición de poder jerárquico formal para desplegar sus frustraciones, compensar sus complejos o dar rienda suelta a todas y cada una de sus tendencias más agresivas y antisociales. Suelen ser personalidades de tipo psicopático, maquiavélicos o paranoide que aprovechan la situación que les brindan los entornos revueltos y desregulados de las modernas organizaciones empresariales para cebarse con sus víctimas.

Establece Piñuel (2008) que un diagnóstico riguroso del riesgo laboral por *mobbing* debe buscar obtener elementos que acrediten o aporten indicios de la existencia de conductas reales de hostigamiento, que se repiten en el tiempo y que están sometiendo al trabajador a un riesgo cierto para su salud laboral. Para ello se debe atender a tres fuentes de datos, esto es, indicadores objetivos de *mobbing* desde los datos Q (extraídos de cuestionarios y autoevaluaciones), datos L (procedentes del análisis de la evolución biográfica de la víctima en relación a su trabajo y su entorno) y datos T (obtenidos a partir de la presencia de fenómenos habituales, extraños y peculiares del *mobbing*).

Para Herranz (2005)¹² en muchos casos hay una situación conflictiva anterior que es la desencadenante del acoso, como puede ser una petición de aumento de salario o una solicitud de reclasificación de la categoría profesional. En otras ocasiones puede aparecer tras la decisión de modificar la estructura organizacional. Si el conflicto no existe, se puede

¹² Aramendi Sánchez, P, Fernández Ríos, M, González de Rivera y Revuelta, JL, Rodríguez Abuín, M, Rodríguez Pulido, F, Ruiz Vargas, JM, Sebastián Herranz, J, Tallo Aldana, E y De Zulueta Luschinger, E (2005) Las claves del mobbing. Madrid. Editorial EOS.

crear a partir de la tergiversación de un incidente, o simplemente ser la invención de una situación que se propaga como un rumor.

Esto le lleva a plantearse el tipo de persona que puede convertirse en acosador y sus características psicológicas: envidia, mediocridad, inseguridad personal, deshonestidad, vileza. Estas características personales pueden provocar el acoso, si bien la estructura de la organización empresarial puede auspiciarla.

2.1.4. Consecuencias y efectos individuales del mobbing

En opinión de Piñuel (2008) muchas personas ponen en duda la posibilidad de que algo tan inmaterial como la violencia y el hostigamiento psicológico tengan el poder de producir daño alguno en quien los sufre. Y es este escepticismo el que ha llevado a la sociedad al error de infravalorar el tipo de violencia más frecuente y más lesiva a la vez, la violencia psicológica.

Para Rodríguez (2010) las personas que sufren *mobbing* de una forma continuada acaban padeciendo una serie de síntomas que pueden llegar a agudizarse, derivados de sus pensamientos con respecto a su situación laboral. Muchos de estos síntomas, de índole fisiológica, no se corresponden con los protocolos observados por los médicos que no encuentran explicación de los mismos. Desarrolla seis grandes apartados en los que va encuadrando numerosas consecuencias que puede presentar una persona afectada de *mobbing*:

- a) Consecuencias personales. Abandono del trabajo, pérdidas de las relaciones sociales, incapacidad para comenzar una nueva vida, dificultades en las relaciones familiares.

- b) Consecuencias físicas. Palpitaciones, sequedad de boca, sudor, sofocos, temblores, dolores de estómago, fatiga, llanto, mareos, dolores musculares, cansancio constante.
- c) Consecuencias cognitivas. Pérdidas de memoria, dificultades en la concentración, agresividad, inseguridad, inquietud.
- d) Trastornos del sueño. Pesadillas, dificultad para conciliar el sueño, sueño no reparador.
- e) Consecuencias afectivas. Apatía, incapacidad emocional de experimentar alegría, miedo paralizante.
- f) Otros trastornos psicológicos. Ansiedad, depresión, ataques de pánico, suicidio.

Para Ruiz (2005)¹³ las situaciones amenazantes, desafiantes o, sencillamente, estresantes tiene unos efectos claros sobre la atención y la memoria. Afirmo que el conocimiento cada vez mayor de los efectos del estrés sobre el funcionamiento cognitivo y la salud debería alertarnos sobre las dimensiones del estrés laboral y su íntima relación con el bienestar de los individuos en sus lugares de trabajo.

2.1.5. Mobbing por razón de sexo

Velasco (2010) realiza un estudio completo de los conceptos de *mobbing*, acoso sexual y acoso por razón de sexo y su relación con la igualdad de oportunidades. Intenta comprobar si existe alguna definición del acoso en el vigente Estatuto de los Trabajadores, y llega a la conclusión de que

¹³ Aramendi Sánchez, P, Fernández Ríos, M, González de Rivera y Revuelta, JL, Rodríguez Abuín, M, Rodríguez Pulido, F, Ruiz Vargas, JM, Sebastián Herranz, J, Tallo Aldana, E y De Zulueta Luschinger, E (2005) Las claves del mobbing. Madrid. Editorial EOS.

sólo realiza referencias al acoso de forma directa y expresa en dos artículos: el 4.2.e) y el 54.2.g. En vista de ello llega a la conclusión de que la doctrina más reciente opta por encuadrar en el acoso laboral, el acoso moral o el *mobbing*.

Por otro lado también comprueba que la Ley Orgánica de Igualdad, desde la óptica de la igualdad y el mantenimiento del principio de igualdad de oportunidades define como acoso por razón de sexo los comportamientos realizados en razón del sexo de una persona y con el propósito de atentar contra su dignidad y crear un entorno laboral intimidatorio, degradante y ofensivo.

El elemento determinante del *mobbing* por razón de sexo es que la conducta acosadora se realice en función del sexo de la víctima. Esto permite que se considere este comportamiento como discriminatorio en virtud de lo dispuesto por la Ley Orgánica de Igualdad. Sin embargo, siguiendo a Velasco (2010) cualquier acoso laboral o moral es un acoso discriminatorio con independencia de que se fundamente en el sexo de la víctima, puesto que someter la dignidad de los trabajadores a baremos distintos supone una vulneración de la igualdad que el Estatuto de los Trabajadores, rechaza categóricamente.

2.2. Condiciones laborales en la pequeña empresa

2.2.1. Delimitación del concepto

Como bien afirma Fernández (1998), "La empresa es, ante todo, la unidad económica de producción. Su función es crear o aumentar la utilidad de los bienes, en orden a satisfacer las necesidades y fines humanos" (Fernández en Lidon 1998:120)

Es difícil definir la pequeña y mediana empresa, dado que dependiendo del país en el que nos encontremos y teniendo en cuenta las condiciones económicas del mismo, la delimitación del término "pequeña" puede ser muy relativa.

Una explicación a la existencia de tantas acepciones para la clasificación de las pequeñas y medianas unidades económicas la encontramos en J. Moneva (1993), donde el autor nos señala tres dificultades que impiden un criterio ampliamente aceptado, a saber:

- a) Los diversos objetivos que tienen las regulaciones o estudios.
- b) El carácter heterogéneo de los negocios incluidos en el grupo a delimitar.
- c) La ausencia de discriminación entre empresa o establecimiento.

Un grado de uniformidad en el tema de la definición de PYME, ha sido la implantación por parte de la Comunidad Europea de un criterio único¹⁴ común para todos sus Estados Miembros, es de esperar que todos ellos incorporen como criterio absoluto de definición el estipulado por la CE¹⁵,

¹⁴ El criterio utilizado por la CE, según la IV Directiva de 1978 y sus posteriores actualizaciones son :

- Menos de 500 trabajadores.
- - Facturación anual no superior a 40 millones de Euros o Activos Fijos netos inferiores a 27 millones de Euros.

¹⁵ Recordemos que las directivas no son de aplicación obligatoria por los Estados Miembros, como es el caso de los Reglamentos, es por ello que cada país debe observar un acercamiento a dicha disposición legal en su normativa interna.

de esta forma se podrá obtener todos los beneficios que conlleva la uniformidad del término¹⁶.

En España, según el Small Business Act para Europa, es decir el Primer Informe de Aplicación (2009-2011), las PYME representan el 99% de las empresas y su contribución al empleo un 78%. Es esta ponderación tan elevada la que nos ha animado a centrarnos en un modelo tan representativo de la economía como es la pequeña empresa.

Según datos del observatorio socioeconómico, en 2010 de las 92.052 empresas de la Comunidad Autónoma de Aragón, 91.972 son PYME (de 0 a 249 asalariados) lo que supone un 99,91% del total de las empresas de la comunidad. El 94,50% de esas PYME son microempresas (se consideran micro-pymes a aquellas empresas que tienen a su servicio entre 1 y 9 trabajadores asalariados).

Esa minoría de trabajadores es beneficiosa para el empresario porque se crean unos lazos afectivos que, a veces, llegan a ser incluso familiares. Además se propicia una dirección paternalista del empresario.

Según dossier de la Asociación de la Empresa Familiar de Aragón (AEFA) Un 75% de las empresas aragonesas son familiares. Muchas son empresas jóvenes, con la sucesión en camino, pero también las hay adultas, con una vasta experiencia, y marcas reconocidas en toda España.

D. Jesús Morte, presidente de la Asociación de la Empresa Familiar de Aragón (AEFA), explica que las empresas asociadas representan el 40% del PIB de la Comunidad Autónoma. Un 60% de sus asociados tiene un

¹⁶ En este sentido nos podemos referir a las diversas políticas de ayudas en diferentes zonas de la CE; la posibilidad de obtener bases de datos de varios países para su posterior análisis, etc.

protocolo familiar y más del 50% son empresas entre la segunda y la tercera generación.

Existen diferentes puntos de vista en referencia a la familiaridad del trabajador y el empresario.

Según Emilio Niding, Decano de la UCES¹⁷ de Buenos Aires en Argentina, una PYME cuenta a su favor con poca estructura burocrática y buena comunicación a través del diálogo persona a persona, que permite una mayor cohesión del grupo, un mayor nivel de satisfacción general por este tipo de participación, y una mayor identificación con la estrategia y el objetivo de la empresa. Estos son, según su opinión, valores que se pueden aprovechar, si se les agrega tecnología y capacitación, y cada miembro de la empresa está dispuesto a capacitarse y estudiar. Son elementos que generan lo que se llama una "moral alta" en la organización.

Sin embargo, si tenemos en cuenta la cita que Roberto F. Bertossi realiza del autor Lorenzetti, en su artículo "Financiamiento de pequeñas y medianas empresas", diríamos que no se pueden ignorar problemas propios de la historia organizacional de las pymes, muchas de las cuales son de origen familiar y presentan disidencias internas características de la conflictividad propia de la empresa familiar, como por ejemplo, la complejidad en la organización, la informalidad y la falta de disciplina.

Tal y como indica M. Patricia Aragón Sánchez, Responsable de Proyectos de Concilia Vida Familiar y Laboral S. L. la forma de trabajo actual ha tenido que adaptarse a los diferentes tipos de familias. La forma de familia elemental ha disminuido para convertirse en mono-parental, y son

¹⁷ *Facultad* de Ciencias Económicas de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales

muchas las mujeres que han tenido que buscar trabajo fuera de casa para afrontar las necesidades familiares, bien sea porque no tienen pareja o porque si la tienen, no pueden afrontar los gastos de manera que uno solo sustente a la familia.

Ser madre y trabajar fuera de casa supone un gran esfuerzo y el precio que muchas mujeres tienen que pagar es muy alto, sobre todo para las que acaban de ser madres y les llega la hora de incorporarse al trabajo. Compaginar trabajo, casa, hijos, pareja... se convierte en una lucha diaria que, para muchas, tiene ciertas ventajas pero también inconvenientes y renunciaciones.¹⁸

El informe *La mujer directiva* en España, elaborado por PwC e Isòtes, analiza la carrera de las directivas en la empresa española y enumera las barreras de entrada con las que se encuentran las féminas a la hora de poder acceder a puestos de alta dirección. Se trata del llamado "techo de cristal"¹⁹

La dificultad para conciliar familia y trabajo, los patrones masculinos presentes en algunas empresas, los sistemas de promoción no siempre basados en la meritocracia y la menor visibilidad de las mujeres son

18 Por: M.Patricia Aragón Sánchez, Responsable de Proyectos de Concilia Vida Familiar y Laboral S. L..

¹⁹ Es una barrera invisible que se encuentran las mujeres en un momento determinado en su desarrollo profesional, de modo que una vez llegado a este punto muy pocas mujeres franquean dicha barrera, estancando la mayoría su carrera profesional. Las causas de este estancamiento provienen en su mayor parte de los prejuicios empresariales sobre la capacidad de las mujeres para desempeñar puestos de responsabilidad, así como sobre su disponibilidad laboral ligada a la maternidad y a las responsabilidades familiares y domésticas, actividades que suelen coincidir con las fases de itinerario profesional ligadas a la promoción profesional.
<http://www.nodo50.org/mujeresred/vocabulario-2.html>

algunos de los obstáculos que se están encontrando las féminas que ocupan mandos intermedios.

Tal y como indica el artículo, "Qué lugar ocupa la mujer en los puestos directivos", publicado en Expansion.com el pasado 7 de marzo de 2012, la presencia de las mujeres es escasa en los cargos de alta dirección y en los consejos de administración de las empresas: casi un 70% de las compañías nacionales no incorpora consejeras. En las cotizadas, la representación femenina en los consejos es de un 11%. Esta cifra se ha mantenido estable en los últimos dos años.

En cambio, la presencia femenina mejora si desciende la cadena de mando. El informe de PwC muestra que en los cargos directivos funcionales la mujer representa el 30%. Las áreas con mayor presencia son la dirección de comunicación y marketing (42%); la de la asesoría legal y jurídica (34%), y la de recursos humanos (30%).

Sin embargo, las mujeres casi desaparecen de áreas como la dirección de tecnología o la dirección comercial y de ventas. Sobre la distribución de las mujeres en los cargos directivos por sectores de actividad en los que tienen mayor peso, el estudio subraya el sector público, el de salud y el de entretenimiento, con un 22%, un 21% y un 20% respectivamente.

Son muchos los blogs que citan desigualdades laborales, por ejemplo el Blog de Ciencia y Tecnología de Fundación Telefónica afirma "se han acentuado las desigualdades fundadas en el género en cuanto a la remuneración y las condiciones de trabajo. Sigue habiendo multitud de barreras a su progreso económico y al desarrollo empresarial."

Teresa Deira Lorenzo, directora de Canalconcilia.com denuncia en su web "*Las leyes sobre igualdad entre mujeres y hombres pretenden establecer una serie de pautas que las empresas deben tener en cuenta para evitar*

la discriminación laboral y acercarse a parámetros de no discriminación en el acceso al empleo, la formación, la promoción, el salario..."

Pese a ello, indica Deira, es curioso observar como todavía los roles de género hacen que el concepto de familia actúe a favor en el caso de los hombres. Considerándolo como un factor que añade más estabilidad, mayor responsabilidad y compromiso con la empresa; mientras en el caso de la mujer tiende a interpretarse como un motivo de mayor absentismo, falta de dedicación, menor compromiso con la empresa.

La prioridad en la dedicación al ámbito profesional es uno de los estereotipos según el cual los hombres están disponibles totalmente y con dedicación plena y absoluta al puesto de trabajo; mientras las mujeres siempre dan prioridad al cuidado de la familia, el hogar, los hijos, o las personas mayores y por tanto el ámbito laboral tiene una importancia secundaria para ellas.

Cuando, es la realidad social la que nos demuestra, cada vez más, que no todas las mujeres encajan en ese estereotipo de elegir siempre la familia; ni todos los hombres optan siempre por el trabajo a cualquier precio.

2.1.2. Características de la pequeña empresa

Según Rabit (2001) Los sectores en los cuales las empresas españolas desarrollan sus actividades, son: servicios: 50%, comercios 33%; industria 17%.

Las PYMES como hemos dicho anteriormente, representan el 99% de las empresas y se caracterizan por su atomización y tamaño reducido. Generan el 70% del PIB. Emplean a las tres cuartas partes de los trabajadores. La plantilla media es de 6 trabajadores.

Si nos adentramos en el trabajo femenino, según Rabit (2001), los servicios son el sector al que acude el mayor número de mujeres que ocupan un 32% de los puestos directivos medios. En el máximo nivel ejecutivo solo hay un 1% de mujeres.

A pesar de las leyes las mujeres siguen sufriendo discriminación. Suelen cobrar un sueldo inferior al del hombre, disponen de menos posibilidades de ascenso profesional y extraen menos prestaciones sociales.

Rabit (2001) dice, las mujeres siguen consideradas como las responsables de la casa y eso beneficia a los hombres. Los empresarios siguen prefiriendo al varón a la hora de la contratación porque lo consideran menos arriesgado.

En las empresas familiares las relaciones personales entre sus directivos, Rabit (2001) nos indica que por lo general son parientes o amigos, y suelen llegar a puntos de conflicto que hacen peligrar la vida de la empresa.

Las empresas en general, se ven sumergidas en situaciones que no pueden evitar, tales como problemas económicos-financieros, tecnológicos, de recursos humanos, de toma de decisiones, de costos-beneficios, etc. En las empresas familiares además existen los conflictos enredados con los afectos.

Toda relación humana, explica Rabit (2001), tiene un desgaste asociado con el tiempo, amistades, matrimonios, etc. Y esto sin considerar ningún agregado de índole comercial. En las empresas familiares los trabajadores, aparte de verse en la empresa entre ocho y 12 horas diarias se ve, según el parentesco, en la casa, los fines de semana, vacaciones o reuniones

familiares. El contacto es más continuo y los tiempos de desgaste se aceleran.

Un estudio de Wharton, pronunció que la situación de las mujeres en este modelo se sitúa entre "la Tierra Prometida y el infierno". Las empresas familiares ofrecen a las mujeres una contradictoria gama de oportunidades, ventajas, peligros y limitaciones. Hasta hace algunos años, los problemas de ellas en las empresas familiares tenían que ver con el modo en que se ven a sí mismas. La mayoría entraba a la empresa de la familia a ayudar; muy pocas lo hacen planeando una carrera allí.

Hoy, el escenario es otro las mujeres se han centrado en la decisión comprometer sus energías a añadir valor a la empresa. Se están preparando para ser buenos enlaces como propietarias y para ocupar el sitio que les corresponde a la hora de tomar decisiones.

Respecto a esto, la lingüista Deborah Tannen en su libro *Talking from 9 to 5: Women and men in the workplace: language, sex and power* explica que es mucho más probable que las mujeres, y no los hombres, piensen que sólo con trabajar mucho y hacer un buen trabajo progresarán y alcanzarán el éxito

Es en este camino hacia el éxito donde aparecen las dificultades, el acoso, el *mobbing* y el *burnout* ("estar quemada"), sobresalen como problemas hacia la mujer en la empresa.

En el *mobbing*, al contrario que en el *burnout* las estrategias que utilizan los acosadores siempre son más sutiles, de índole psicológica, pues la intención es no dejar rastro o huella del acoso, para hacer notar al acosado, como un incompetente o problemático, y, de paso, no poder ser acusados de nada, debido a la difícil demostrabilidad de una agresión de tipo psicológico.

El desenlace habitual de la situación de acoso laboral suele significar la salida de la víctima de la organización de manera voluntaria o forzosa. Otras consecuencias pueden ser el traslado, o incluso el pase a situación de incapacidad permanente.

En muchos casos, el *mobbing* persiste incluso después de la salida de la víctima de la empresa, con informes negativos o calumniosos a futuros empleadores, eliminando así la empleabilidad externa de la víctima. Se trataría de lo que Deborah Tannen denomina una especie de *re-mobbing*.

3. CAPÍTULO DE DESARROLLO

Pasamos a analizar los resultados obtenidos con los cuestionarios que nos han sido contestados por la muestra de nuestra investigación.

Hemos establecido seis variables: demográficas, laborales, económicas, salud, psicológicas y socio-laborales.

A través de ellas hemos desarrollado una serie de indicadores al objeto de establecer en qué medida o cómo afectan diversas circunstancias, hechos, comentarios o acontecimientos de la vida laboral en la mujer trabajadora de una micro empresa zaragozana.

Y todo ello con el fin de explorar y observar la percepción que tienen las mujeres trabajadoras en cuanto al *mobbing* y, en la medida de lo posible, el posible grado de afectación hacia ellas.

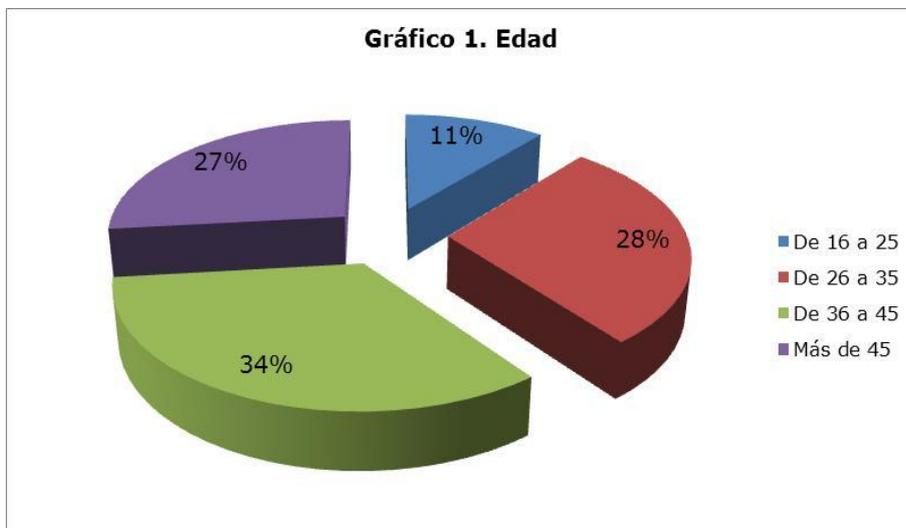
Pasamos a mostrar gráficamente los resultados de nuestro estudio.

3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La recogida de datos ha dado como fruto un conjunto ambiguo de resultados que pasamos a analizar más detalladamente.

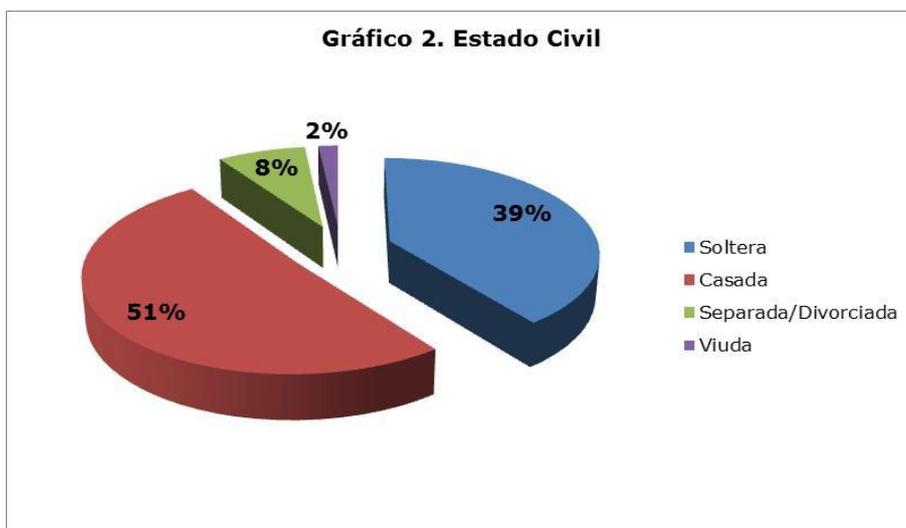
Recogidos los datos de los 116 cuestionarios recibidos, un primer análisis nos hace determinar la Edad (ver *Gráfico 1*) y Estado Civil (ver *Gráfico 2*) de las mujeres trabajadoras en micro empresas de la ciudad de Zaragoza. En concreto el 11% tienen una edad comprendida entre 16 y 25 años; el

28% se encuentran entre 26 a 35 años; el 34% entre 36 y 45 años; y el 27% tiene más de 45 años.



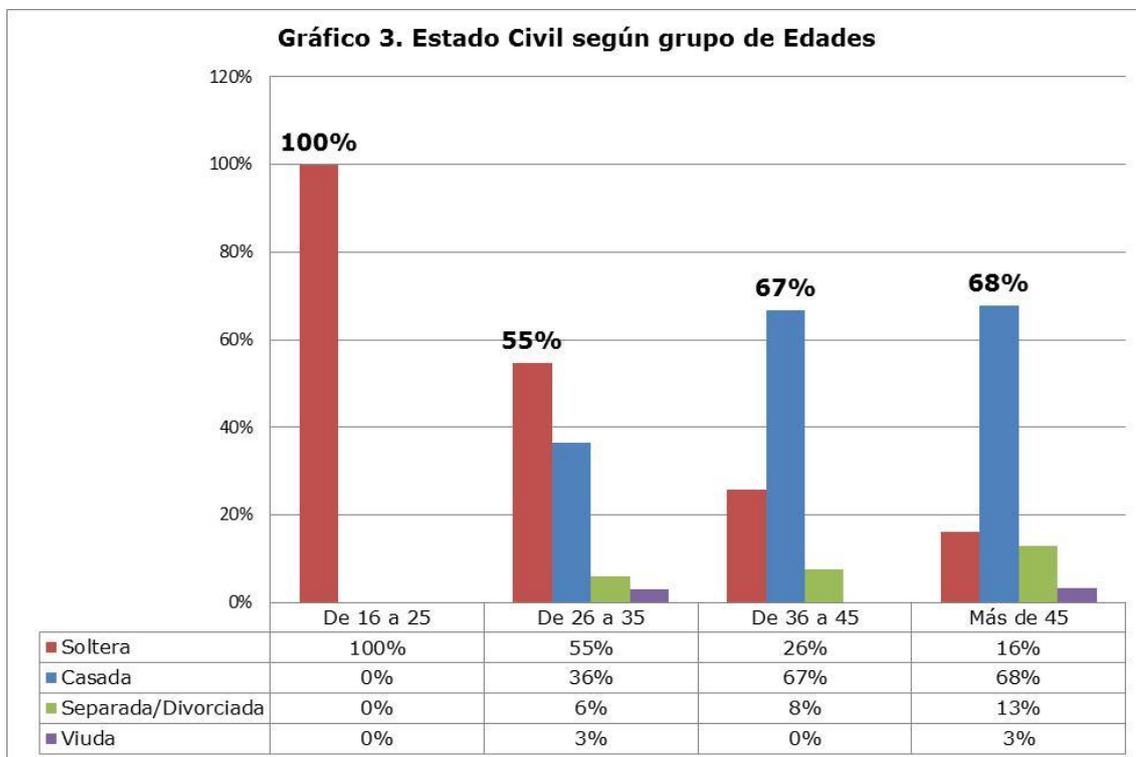
FUENTE: Elaboración propia

En cuanto al estado civil de las mujeres encuestadas, los datos (ver *Gráfico 2*) nos indican que el 51% de ellas está casada; el 39% su estado civil es soltera; el 8% está separada/divorciada; y el 2% es viuda.



FUENTE: Elaboración propia

Finalmente queremos conjugar ambos indicadores, edad y estado civil (ver *Gráfico 3*), para una mejor visión de la muestra utilizada en nuestro estudio.

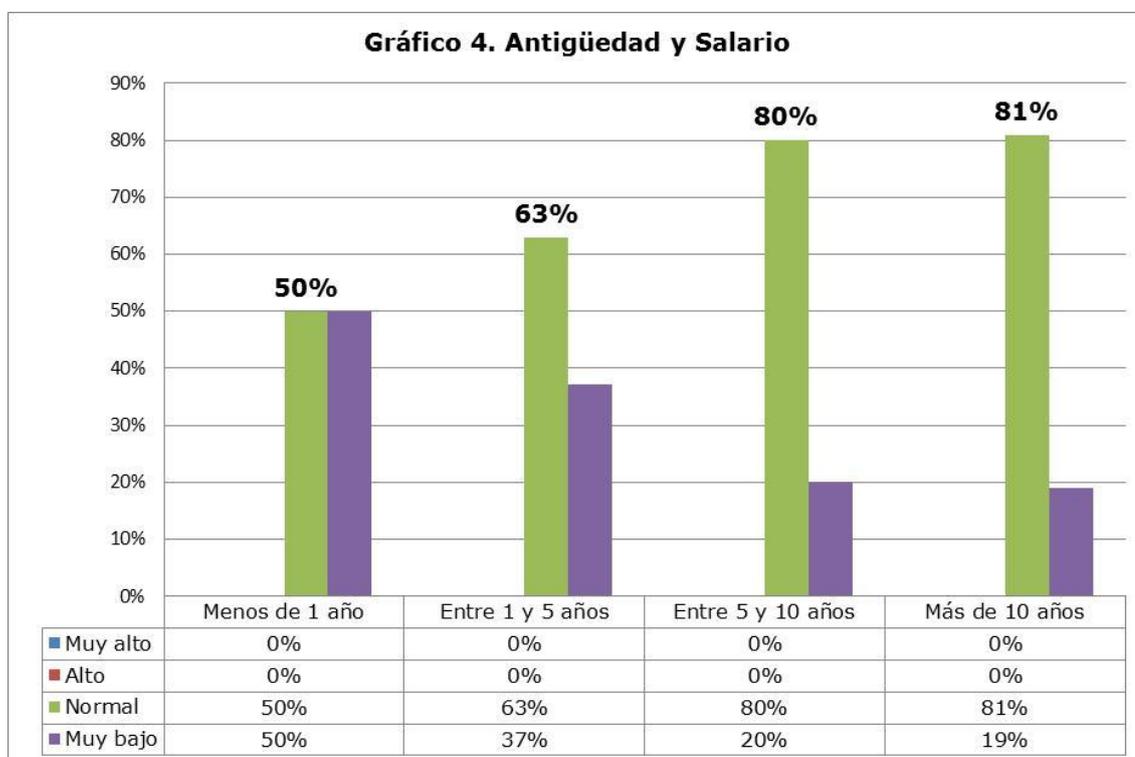


FUENTE: Elaboración propia

Así nos encontramos que para las mujeres menores de 25 años como para las pertenecientes al grupo de edad de 26 a 35 años su estado civil es soltera. Por otro lado, las mujeres mayores de 36 años están mayoritariamente casadas.

Aunque nuestra muestra representativa quizá no sea relevante frente a la totalidad de mujeres trabajadoras en Zaragoza, la consideramos suficientemente variada y adecuada a la situación generalizada del resto de micro-pymes. Por este motivo, el perfil que obtuvimos en nuestra muestra puede ser trasladado fielmente a la realidad de muchas empresas.

Una variable importante en nuestro cuestionario hace referencia al salario y la antigüedad de las encuestadas. En este sentido (ver *Gráfico 4*), podemos observar que en general ninguna mujer, se siente sobrevalorada en su puesto de trabajo.



FUENTE: Elaboración propia

Estos datos nos dibujan un segmento de la población donde el 50 % de las encuestadas se considera mal pagadas, según las funciones que desempeñan en las microempresas zaragozanas. El otro 50% considera que su salario es normal. Ni siquiera una persona, teniendo en cuenta que en la muestra hay personal de mando intermedio, considera que tenga un buen sueldo.

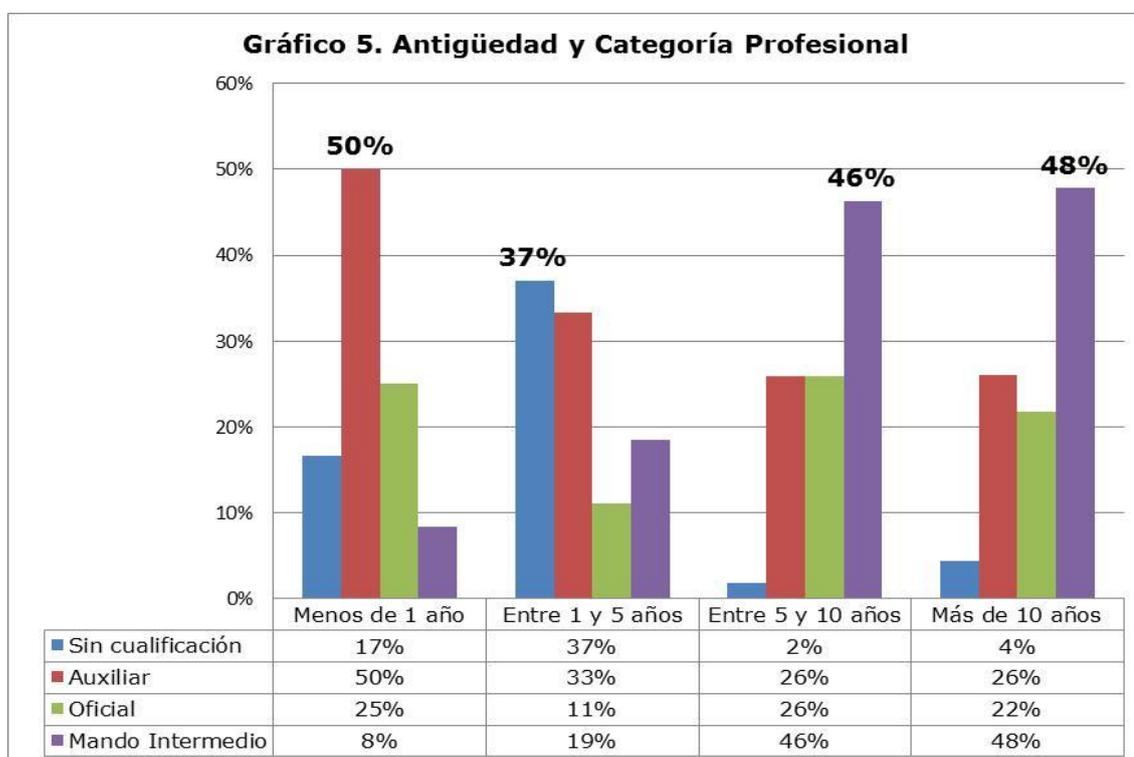
Con el paso de los años se ve acentuado el conformismo (ver *Gráfico 5*), ya entre mujeres trabajadoras con una antigüedad tan solo de 1 a 5 años, el porcentaje de las que cree que su sueldo es muy bajo, disminuye en un 23%. Es más a partir de los 5 años de trabajo en una misma

empresa, el porcentaje que considera su salario como normal pasa a ser de un 80%. Un 30% más que en la media inicial.

Puede ser un indicativo el hecho de que las mujeres que llevan más de cinco años trabajando en la misma empresa, cuentan ya con determinada experiencia y muy posiblemente estén casadas. Ya que si revisamos el Gráfico 3, en edades comprendidas entre los 36 y los 46 años casi un 70% de ellas está en esa situación.

Así pues, con estas cifras podemos afirmar que la mujer a partir de una antigüedad mínima de 5 años empieza a asumir que no le van a pagar más, por mucho que incremente sus responsabilidades.

El miedo al despido cuando se entra en edades de los 50 para adelante, también es un indicativo para que las mujeres se muestren de acuerdo con su salario.



FUENTE: Elaboración propia

El índice mayoritario de las mujeres en la micro-pyme se centra en las categorías de auxiliares, solo con un año de antigüedad en la empresa, hemos obtenido un porcentaje del 50% de trabajadoras auxiliares, sin embargo no tienen continuidad porque el porcentaje entre 1 y 5 años disminuye considerablemente, estamos hablando de un 17% menos de mujeres trabajando en esa categoría.

Con esta información podemos considerar que el trabajo de auxiliar tiene carácter estacional, y existe mucha rotación, de ahí el elevado porcentaje inicial.

Por otro lado el sector sin cualificación, no es la finalidad de ninguna de nuestras encuestadas; se sirven de él durante 1 a 5 años y, alcanzando su mayor porcentaje en el 37% de la población aragonesa para esta antigüedad, después, quizá por la rigidez o la monotonía del trabajo, solo un 2% de ellas lo mantiene.

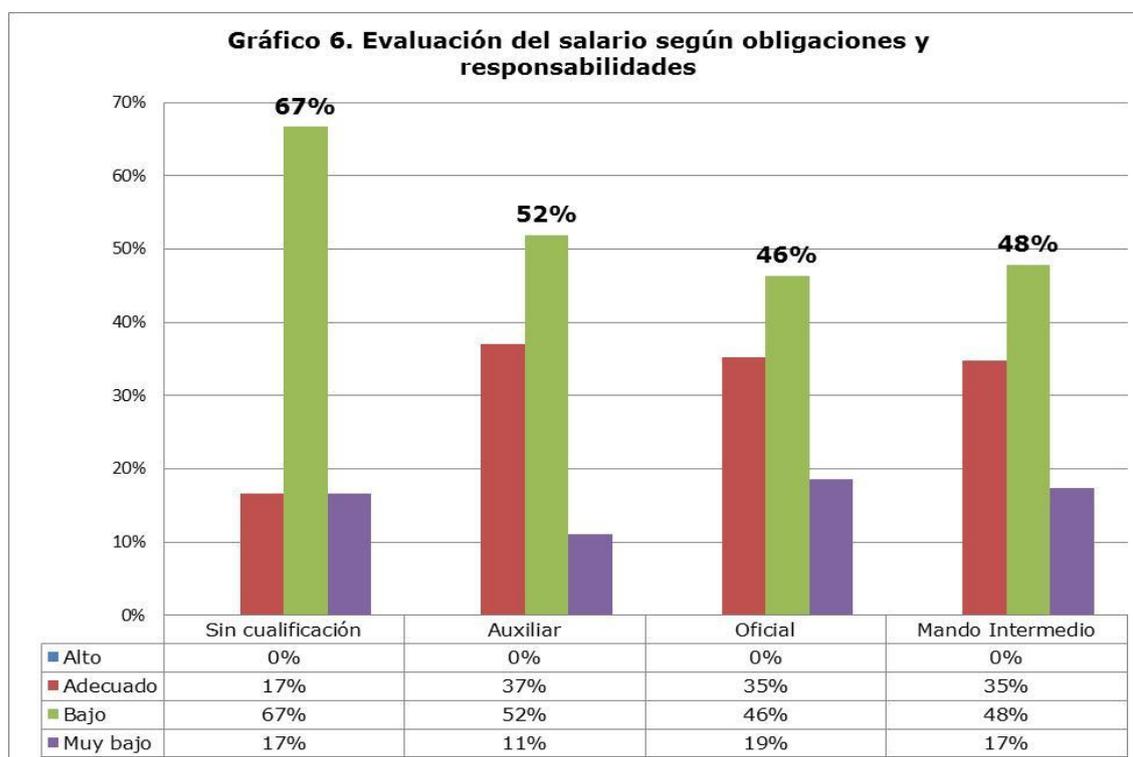
Es reseñable indicar que una parte de ese 2%, puede estar unida al 27% de mujeres cuyo estado civil es separada o divorciada, ya que las necesidades económicas unidas a su estado civil, son causa directa para sobrellevar este trabajo.

Respecto a las oficiales, vemos un nivel muy similar que ronda el 25% durante todos los años de experiencia laboral, solamente disminuye a un 11% cuando la mujer lleva en la empresa entre 1 ó 5 años, que normalmente coincide con los años en los que la mujer decide tener hijos.

Por otro lado, los mandos intermedios si que incrementan a medida que avanzan los años, pasando de un 8% en el primer año con un incremento de un 40% en los años con más experiencia laboral. Este dato podría ser un indicador de que la formación es importante y existe una dirección

hacia la promoción en la empresa, aunque este dato lo analizaremos más adelante en el gráfico de promoción a la empresa (Gráfico 7)

En general, dados los altos porcentajes de salario bajo, podemos afirmar que todas las mujeres consideran que para el puesto que ocupan su salario es mínimo.



FUENTE: Elaboración propia

El 67% predomina en el sector sin cualificación por lo que este dato nos llevaría a pensar que mayoritariamente la desigualdad económica podría estar asociada a la menor formación de las trabajadoras en ese campo.

Sin embargo, esta información es contraria a la siguiente que especifica el Gráfico 6 respecto al resto de categorías: casi el 50% de los puestos que necesitan un mínimo de formación como pueden ser auxiliares y oficiales están en la misma situación.

El hecho de que ningún mando intermedio sugiera la posibilidad de tener un salario alto, es relevante en cuanto a que es frecuente en España, y más concretamente en Aragón que el salario para las mujeres sea excesivamente bajo.

Como ya hemos dicho anteriormente es en sector no cualificado donde las mujeres se consideran peor pagadas, pero debemos tener en cuenta que en el resto de sectores encuestados solo se alcanza un 37%, para aquellas que consideran que su salario es el adecuado.

Podríamos decir según los datos que comparan antigüedad y salario (ver *Gráfico 4*) que hemos visto anteriormente que del 80% de mujeres que lleva más de 5 años trabajando, y consideraba su salario normal, solamente alrededor del 40% lo considera adecuado para las labores que desempeñan.

Si nos centramos ahora en la promoción que citábamos anteriormente podemos ver claramente que un 70% de las encuestadas alguna vez ha visto promocionar a personal de su misma empresa solamente por su amistad con el jefe.



FUENTE: Elaboración propia.

Aunque un 42% de ese 70% solamente lo haya comprobado a veces, es relevante saber que casi un 30% de las mujeres encuestadas opinen que es muy frecuente la promoción por amistad.

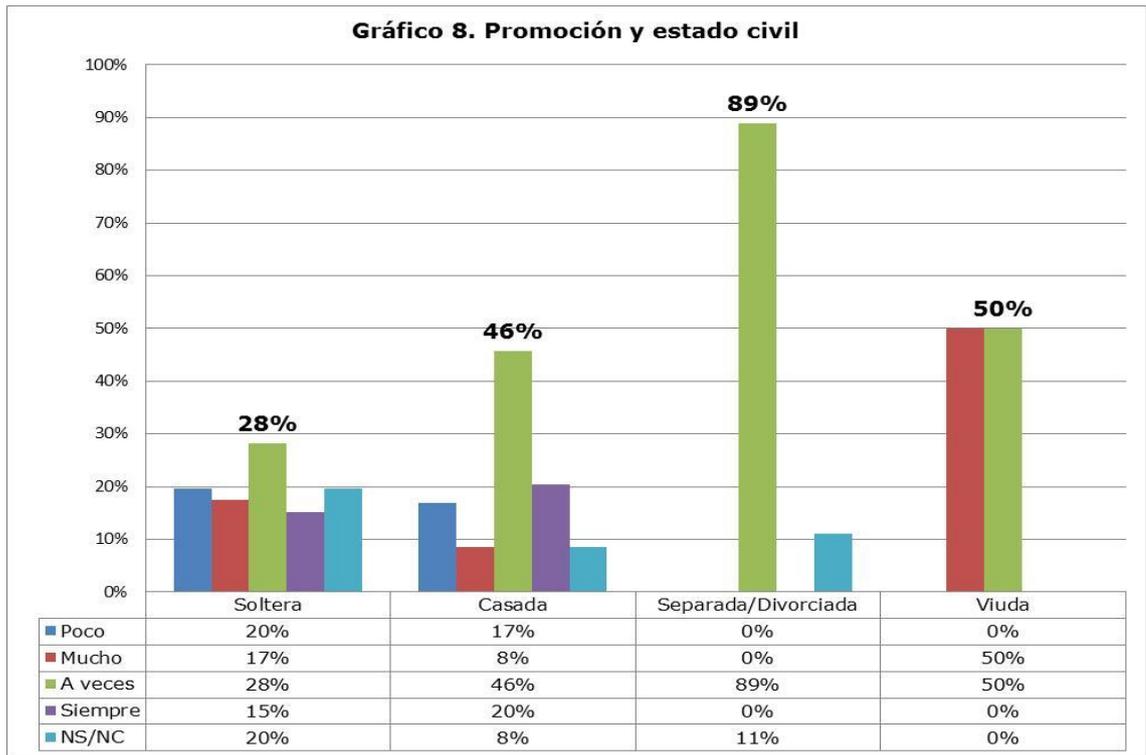
Es importante señalar que muchas de las personas encuestadas pertenecen al ámbito de la empresa familiar donde como hemos explicado en el marco teórico, muchos de los integrantes de la empresa son miembros allegados de una misma familia.

Respecto al 13% que responde poco o al 17% que no responde, hay que tener en cuenta la probabilidad de que exista una proporción de mujeres entre las 116 encuestadas que sean esos miembros allegados de la familiar de los que hablábamos antes.

Como conclusión diremos que a pesar de que contemplábamos en el Gráfico 5 (Antigüedad y Categoría profesional), la posibilidad de que hubiera mayor formación en los puestos intermedios, se da la circunstancia de que aunque así fuera, el ascenso no ha sido promovido por ese motivo.

En el Gráfico 8 (*Promoción y Estado Civil*) veremos el perfil que nos dan las mujeres y su promoción dentro de la empresa.

Casi un 90% de las encuestadas cuyo estado civil es separada o divorciada opinan que han visto promocionar alguna vez a alguien por su relación con el jefe, frente a un 46% de las casadas y un 50% de las viudas.



FUENTE: Elaboración propia.

El porcentaje más alto en el que han visto mucha promoción en la empresa es el de las viudas, aunque podemos decir que este dato no lo consideramos relevante ya que solamente 2 personas de las 116 que han respondido el cuestionario se encontraban en esta situación.

Es más significativo el dato de que un 17% de las personas solteras opine que muchas veces ha visto este tipo de promoción.

Podemos decir, a la vista de los resultados en las personas solteras y separadas o divorciadas, que aquellas mujeres cuya situación civil no está vinculada de alguna manera a un marido, son más demandadas para propiciar la promoción en la empresa.

También debemos exponer que es muy significativo el hecho de que tan solo aproximadamente un 30% de la muestra piense que no suele haber mucha promoción por conocer al jefe.

Preguntamos a nuestras encuestadas si existen limitaciones que les obligan a permanecer en la empresa y no buscar otro puesto de trabajo (*Gráfico 9*), con el fin de analizar cuales son las resistencias al cambio.



FUENTE: Elaboración propia

Mayoritariamente nos encontramos con un problema económico o de edad. Las mujeres con un perfil de más de 40 años, no se plantean un cambio de trabajo porque son conocedoras de que el actual sistema de trabajo deja de lado a las personas con más edad, más si cabe si se es mujer.

El 36% de las encuestadas apuntan a la situación económica, una vez más se demuestra que el hecho de ser mujer, limita de forma considerable las opciones de cambio, bien sea promocionando como hemos señalado anteriormente o con un traslado a otra empresa.

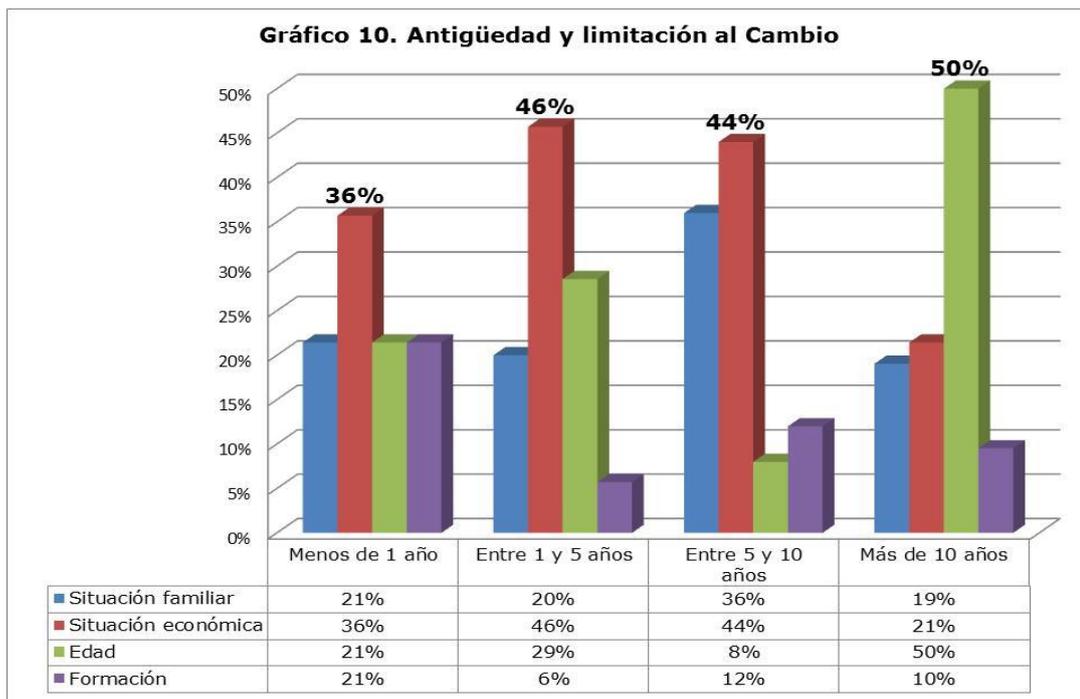
Cabe mencionar que en este porcentaje están incluidas de forma indistinta tanto mujeres jóvenes como mujeres de edad avanzada.

Si del 54% restante tenemos en cuenta que más de la mitad, se inclinan por obstáculos en la edad, podemos decir que casi un 60% de la totalidad tiene como consecuencia real un impedimento por la edad .

También existe un 23% que antepone su situación familiar a un cambio de trabajo, debemos decir que en muchas de ellas la antigüedad supone una especie de seguridad ante el cambio y prefiere mantener su nivel económico y social, quizá por miedo o simplemente por comodidad.

Es curioso el dato de que solamente un 10% de las mujeres opina que no cambiaría de trabajo por la formación; se trata de algo muy significativo ya que revela que muchas de ellas se ven perfectamente capacitadas y con suficiente formación para aspirar a cualquier otro puesto de trabajo.

Si observamos el grafico siguiente referente a la Antigüedad y la limitación al Cambio, tal y como hemos dicho anteriormente el perfil de mujeres que llevan

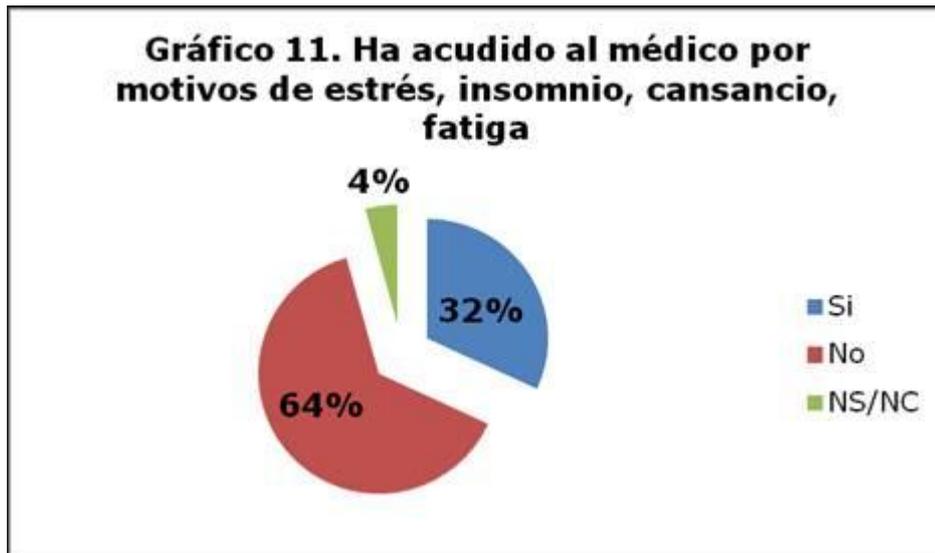


FUENTE: Elaboración propia

trabajando en una misma empresa desde 0 a 10 años es mayoritario al opinar que el problema es la situación económica frente a un 50% de las mujeres que llevan trabajando más de 10 años y que consideran que el problema es la edad.

Aquí volvemos a comprobar que la formación no influye de manera negativa a propiciar un cambio en la empresa, mayoritariamente todas ellas se ven capaces de afrontar una categoría superior sin miedo al fracaso.

Pasaremos ahora a analizar resultados relacionados con la salud laboral de las mujeres trabajadoras.



FUENTE: Elaboración propia

Como observamos en el Gráfico 11, el 64% de las mujeres encuestadas afirman no haber acudido al médico por motivos de estrés, insomnio, cansancio o fatiga. El 32% de las encuestadas afirman sí haber acudido, y el 4% restante no sabe o no contesta.

Entendemos que, por lo general, cuando las mujeres trabajadoras se encuentran ante esta situación de acoso no lo comunican, sufren los síntomas anteriormente señalados característicos de una persona ante una situación de acoso, pero no acuden al médico pues se auto-atribuyen la culpa de lo que les sucede.

Unas ideas básicas podemos deducir respecto de estos datos. Se consideran responsables de la situación que viven porque no alcanzan un grado de perfección en la labor que realizan tanto como los demás, y sobre todo se podría decir que viven con cierto nivel de sometimiento hacia si mismas el rol que socialmente están obligadas a desempeñar: madres, esposas y trabajadoras, que implican tensiones constantes. Este dato nos lleva a pensar que las mujeres tienen elevado su nivel de umbral del dolor.

Este dato se aprecia notablemente en nuestro cuestionario con un porcentaje muy alto de mujeres que han respondido negativamente a la pregunta de visitas al médico (ver *Gráfico 11*).



FUENTE: Elaboración propia

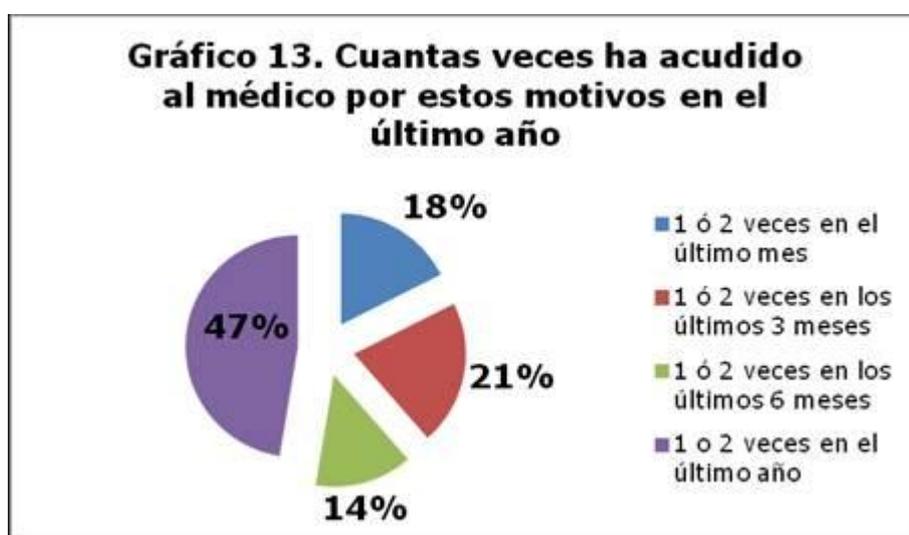
A la vista del Gráfico 12, nos parece significativo el alto porcentaje de las mujeres que han contestado negativamente o con la consideración de “no sabe/no contesta”; un total del 75% de las encuestadas afirman este extremo, ante la pregunta de la toma de medicamentos para esta sintomatología, tal y como aparece en el gráfico.

Este dato nos hace pensar que, o bien los facultativos no prescriben fármacos a las mujeres ante estos síntomas, o bien que son las mujeres las que prefieren contestar en negativo a nuestro cuestionario, pues socialmente no es bien visto la administración de estos medicamentos.

También consideramos que las mujeres que han elaborado nuestro cuestionario tienen cierto temor a que sus respuestas sean transmitidas al empresario, no tienen la seguridad y confianza de que las respuestas

facilitadas sean anónimas. Ello les llevaría a contestar de forma negativa a las preguntas referidas al tema de visitas médicas e ingesta de fármacos. Creemos que prefieren evitar dar este tipo de información por temor a que el empresario pudiera tener acceso a sus respuestas, y a su vez, pudiera llegar con ello a conclusiones distorsionadas y erróneas en cuanto que estas visitas al médico sean previas a futuras incapacidades laborales, que conllevarían un gasto para la empresa.

Tampoco podemos olvidar la situación actual del mercado laboral en el contexto de crisis económica que estamos padeciendo, y el potencial riesgo de pérdida de empleo en el caso de que el empresario sospechase que la trabajadora pudiera ausentarse de su puesto de trabajo como consecuencia de una incapacidad temporal.



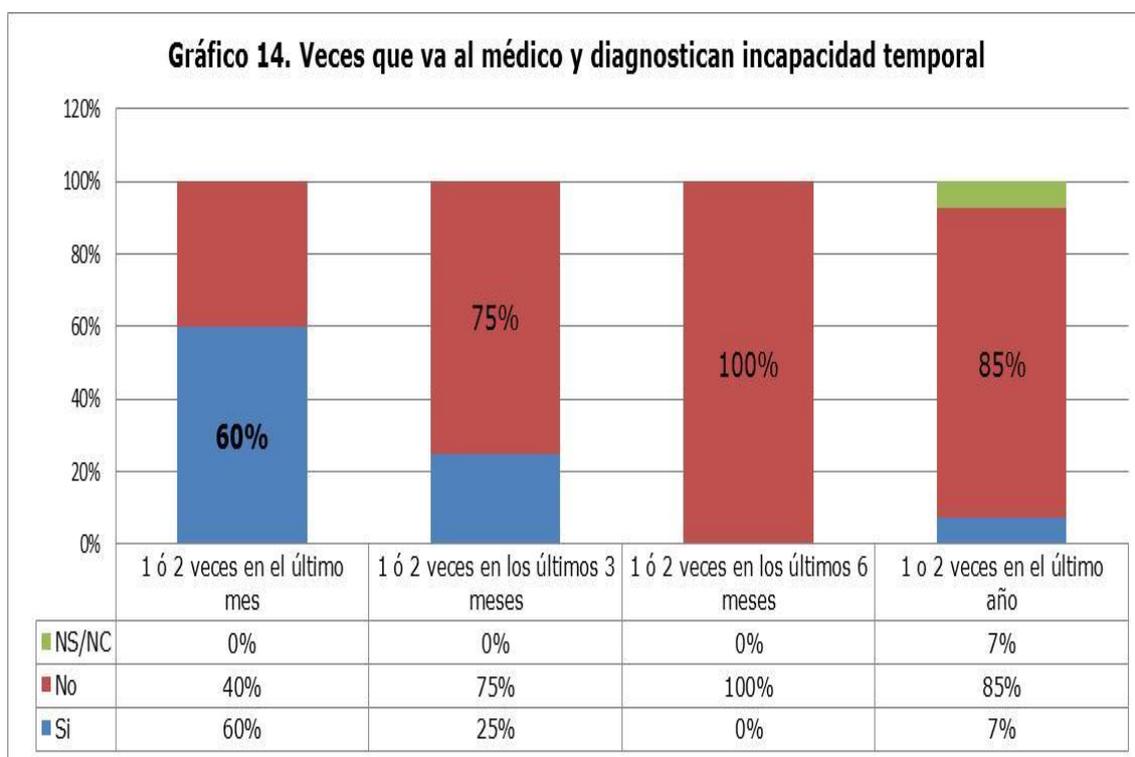
Fuente: Elaboración propia

El 47% de las mujeres encuestadas (ver *Gráfico 13*) afirman haber acudido al médico una o dos veces en el último año. Esto es, casi la mitad de ellas parecen evitar las visitas médicas por este motivo.

Tal y como hemos comentado anteriormente, esto puede ser debido a un tardío reconocimiento por parte de las mujeres acosadas a la situación de acoso vivido, y parecen avergonzarse de exponer su caso ante otras personas aunque sean profesionales de la medicina, que pueden ayudarle a superar esta situación.

Insistimos en que estos datos nos reafirman en nuestra percepción de que en mujeres acosadas se acrecienta la disminución de su autoestima y la sensación que perciben de imposibilidad de cambiar las cosas.

El Gráfico 14 nos informa sobre más variables sobre la salud laboral. Hemos podido constatar en nuestra investigación que según los datos recabados, la cifra más alta de incapacidades temporales (el 60%) a causa de acoso se han registrado en las mujeres que afirman haber visitado el médico una o dos veces en el último mes.



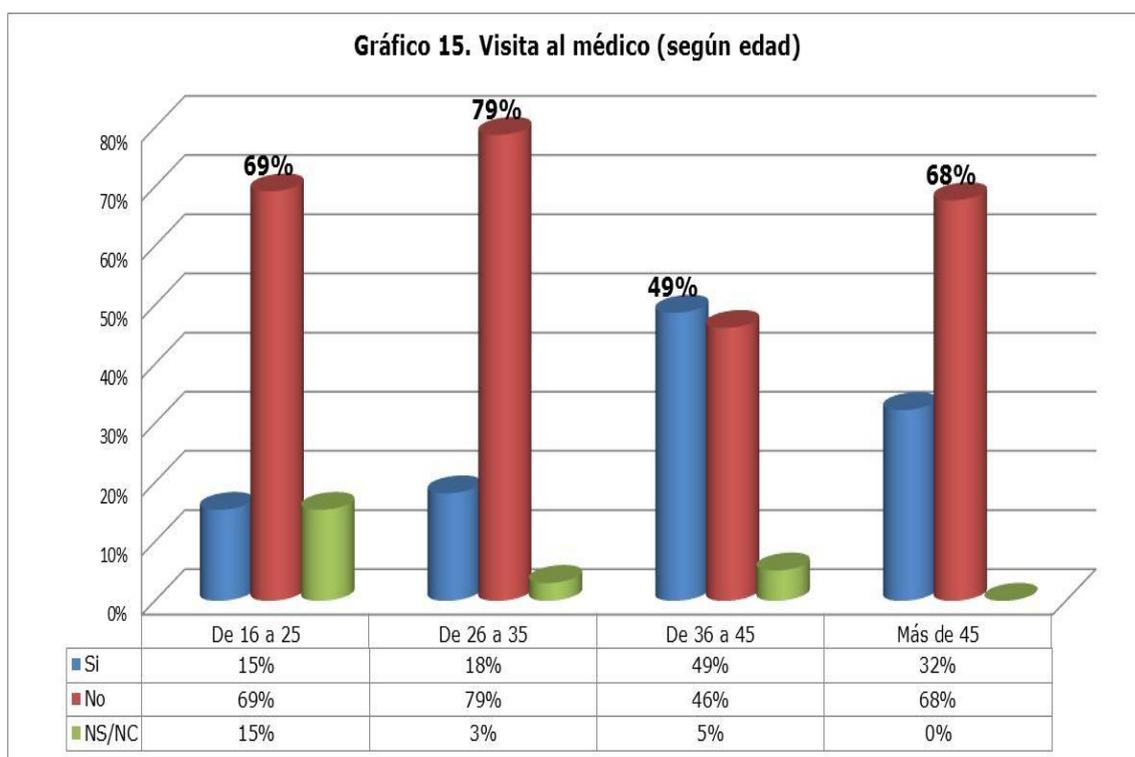
FUENTE: Elaboración propia

A partir de esta periodicidad en cuanto a visitas al facultativo, sigue siendo la respuesta negativa la de mayor porcentaje. En concreto, resulta destacable el porcentaje del 100% de mujeres que no han sido diagnosticadas como incapacidad temporal cuando han visitado el centro médico una o dos veces en los últimos seis meses, lo que puede significar que sus dolencias y síntomas no les impedían realizar su trabajo según el criterio de su médico.

Ello nos hace pensar si nos encontramos ante una situación de posible negativa del facultativo a esta prescripción hacia la mujer posiblemente acosada; no tanto porque sus síntomas no sean claros y evidentes, sino quizás por la actual presión del mercado laboral en cuanto a absentismo laboral y pérdida de puestos de trabajo.

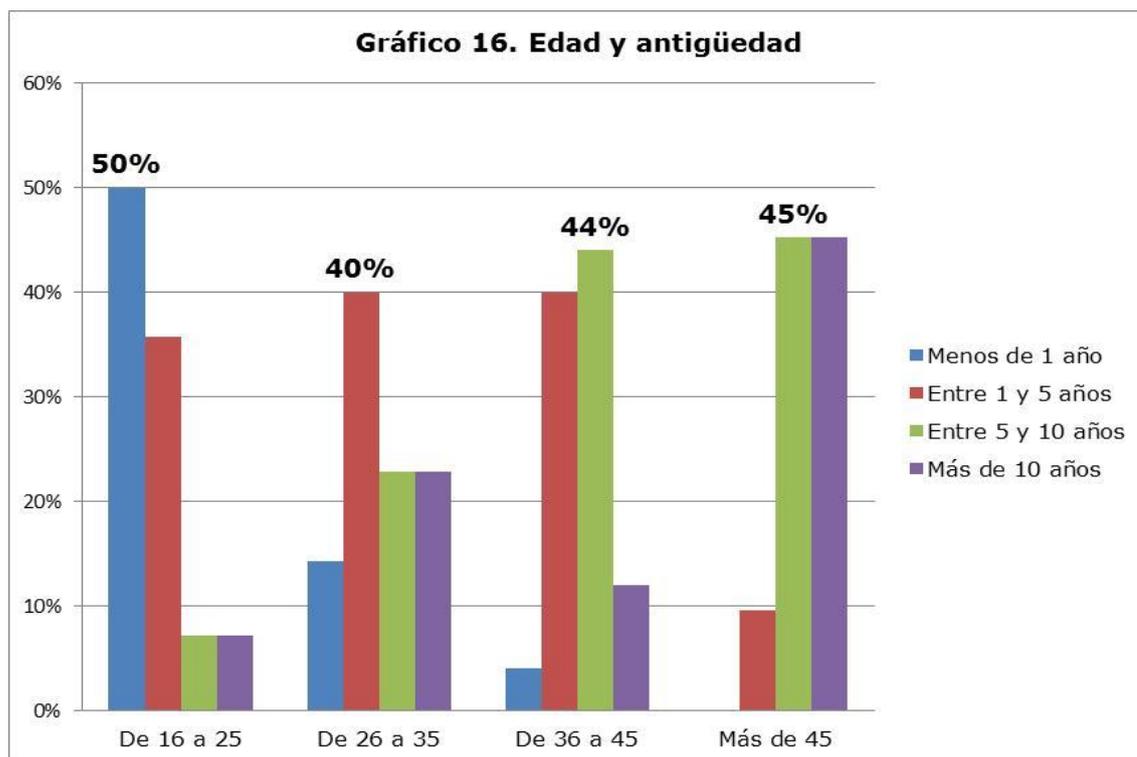
No podemos obviar que, las enfermedades relacionadas con el ámbito psicológico de las personas, se consideran socialmente como enfermedades de "segundo orden", es decir, al no tratarse de un problema físico que puede ser diagnosticado por medios analíticos o corroborado con datos medibles o pruebas médicas objetivas, pueden inducir a considerar a las personas que lo sufren de carecer de credibilidad sobre su dolencia real.

Así la mujer se encuentra, médica y socialmente, con comentarios como: “en todos los trabajos hay que aguantar”, “eres tú que te lo tomas a pecho”... Ante todo esto, estamos convencidas que nuestras encuestadas han preferido evitarlo y han procedido a responder en negativo a las cuestiones referentes a su propia salud.

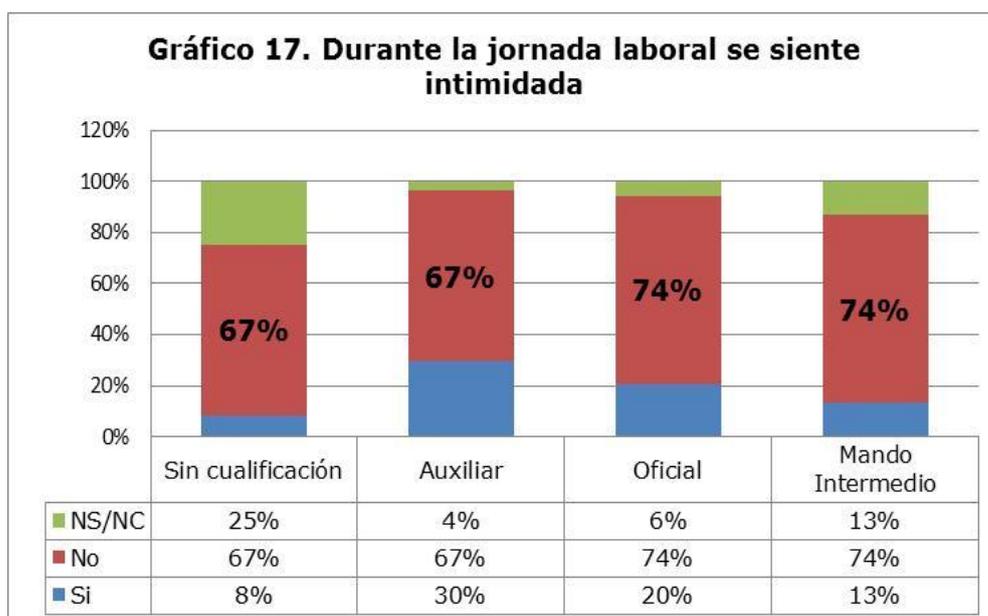


FUENTE: Elaboración propia

A la vista comparativa de los Gráficos 14 y 15 podemos observar que existe un mayor porcentaje de mujeres entre 36 y 45 años que afirmar haber acudido a su médico por estos motivos. Existe la posibilidad de que esto sea debido a su mayor experiencia laboral, con más años de permanencia en la empresa, tal y como podemos comprobar en el Gráfico 16, donde están reflejadas las variables de edad y antigüedad en la empresa.



Este dato nos hace pensar que es la propia experiencia laboral la que hace tomar la decisión a las mujeres de acudir a pedir ayuda médica ante una situación de acoso. Este es el momento en el que parece que dan por finalizada aquella época en la que pensaban que “esto es lo normal”, “en todos los trabajos hay que aguantar”. Parece que les ha llegado el momento de decir basta, y no sucumbir a las humillaciones en el ámbito laboral.



FUENTE: Elaboración propia

El Gráfico 17 nos informa que las respuestas facilitadas tanto por las mujeres con cualificación como por las mando intermedio no parece ajustarse a la realidad. En una pregunta tan concreta no parece tener sentido una respuesta del tipo “No sabe/no contesta”, y las mujeres sin cualificación han optado por ella en un 25%, mientras que un 13% de las mando intermedio se han decantado por ella.

Apreciamos más sinceridad en las respuestas facilitadas por las categorías de auxiliares y oficiales. Generalmente se trata de puestos de trabajo en los que se realizan funciones más específicas y con un cierto grado de responsabilidad. En concreto, la categoría de auxiliar responde en un 30% de forma afirmativa a una intimidación durante su jornada laboral. Ello nos lleva a pensar en la sobre-cualificación de las trabajadoras, esto es, contratadas por una categoría inferior a su formación académica.

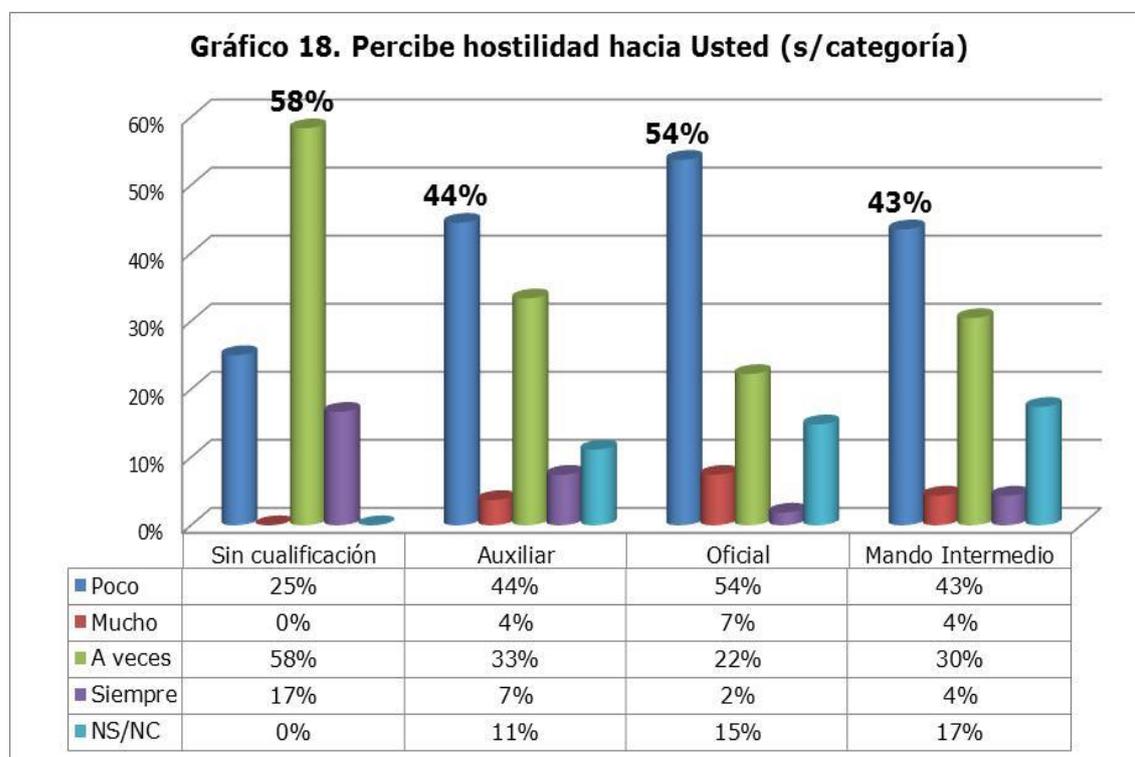
Resulta significativo el alto porcentaje de mujeres, independientemente de la categoría profesional que declara no sentirse intimidada en su jornada laboral. Como indicábamos anteriormente, pensamos que estas respuestas debemos tomarlas con bastante cautela. En efecto, para cualquier mujer es difícil reconocer que está sufriendo acoso laboral. Sigue estando muy presente la vergüenza a reconocer hechos de este tipo, y a los comentarios y murmuraciones varias que situaciones de este tipo pueden dar lugar.

Dentro de los bajos niveles de respuestas afirmativas de las mujeres encuestadas, podríamos decir que los puestos de trabajo en los que se produce una mayor incidencia en cuanto a intimidación durante la jornada laboral, coinciden con las categorías de auxiliar y oficial. Encontramos una explicación a este hecho en que tienen más responsabilidad que la categoría de sin cualificación, y más contacto diario con el mando intermedio o superior.

Por otro lado nos encontramos con las respuestas de las mandos intermedio en el que coinciden en un porcentaje del 13% para las que o bien no saben no contestan, o bien sí se sienten intimidadas. El elevado porcentaje de respuesta negativa nos hace pensar que en la micro-pyme zaragozana, el puesto de trabajo de un mando intermedio coincide casi en su totalidad con el jefe y/o familiar directo de él, y a éste nadie le acosa ni intimida.

Para analizar el grado de hostilidad percibido usamos el Gráfico 18. En el podemos observar que el 58% de las trabajadoras sin cualificación perciben hostilidad hacia ellas en algunas ocasiones. En cuanto al resto de categorías los resultados de todas ellas son similares, entre un 43% y un 54% no perciben esa hostilidad.

Podríamos estar ante situaciones de acoso hacia las categorías inferiores, al ser consideradas como trabajadoras de segundo nivel, pues no necesitan estudios medios o superiores para el desempeño de las tareas de ese puesto de trabajo.

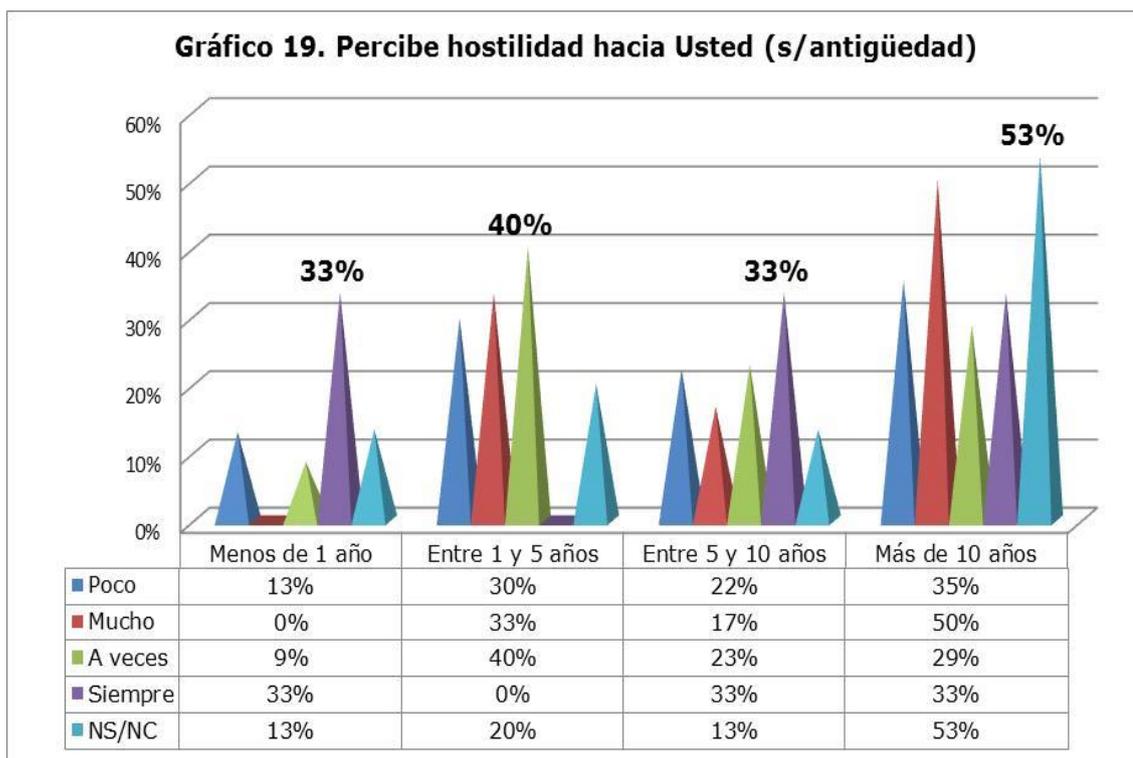


FUENTE: Elaboración propia

Nos encontramos ante lo que podríamos calificar como acoso hacia la clase baja trabajadora, más propia de tiempos ancestrales, pero que, lamentablemente, se siguen dando en la actualidad, o cuanto menos, así es percibida la situación por la trabajadora.

Como en anteriores ocasiones seguimos sin comprender el alto porcentaje de las respuestas "no sabe/no contesta". A excepción, curiosamente, de las trabajadoras sin cualificación, el resto de ellas optan por esta respuesta en elevados índices. Nos reiteramos en nuestra opinión de que algunas de las respuestas del cuestionario no han seguido ningún criterio de veracidad. han sido contestadas sin ningún criterio de veracidad.

En el Gráfico 19, en el que cruzamos la variable de la hostilidad percibida por la trabajadora en relación con la antigüedad en la empresa, advertimos que el mayor porcentaje de trabajadoras que perciben hostilidad son aquellas que llevan o menos de un año en la empresa, o aquéllas que llevan más de diez años.



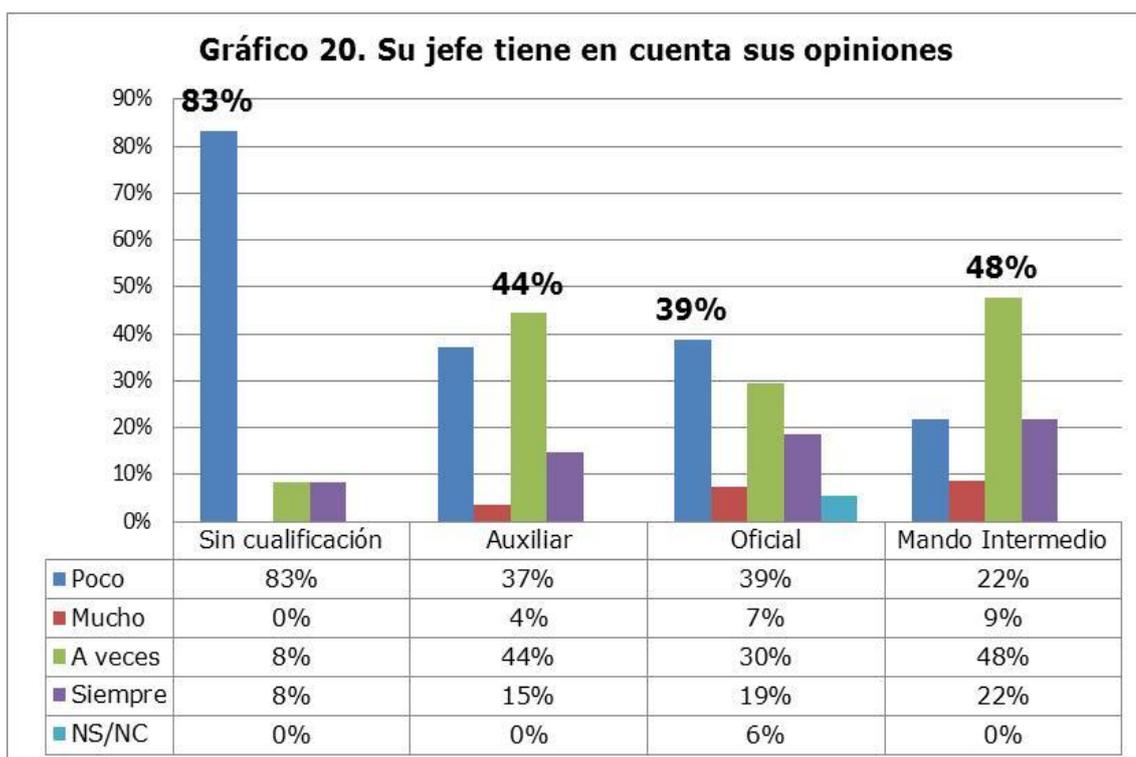
FUENTE: Elaboración propia

Como en anteriores ocasiones no extraña que en el baremo de mujeres con más de 10 años de antigüedad en la empresa, respondan con el consabido “no sabe/con contesta” en un elevado porcentaje, concretamente el 53%. Asimismo en este grupo el 50% de las encuestadas perciben mucha hostilidad hacia ellas.

Parece que nos encontramos en esa situación que describía Velasco (2010) en la que se producen situaciones de *mobbing* en los casos de trabajadoras con mayor antigüedad en la empresa para poder evitarse las

elevadas indemnizaciones por despido, y que sea la propia mujer quien abandone su puesto de trabajo ante las presiones a las que se ve sometida.

La empresa, buscando una reducción considerable de costes laborales y la maximización de su beneficio, opta por el camino más fácil para ella a la hora de la rotación de la plantilla. Le resulta muy sencillo plantear situaciones de acoso, incluso con la connivencia de otros u otras trabajadoras, para llevar a cabo sus maléficos planes. La trabajadora acosada decidirá voluntariamente abandonar su puesto de trabajo y la empresa se ahorrará numerosos costes.



FUENTE: Elaboración propia.

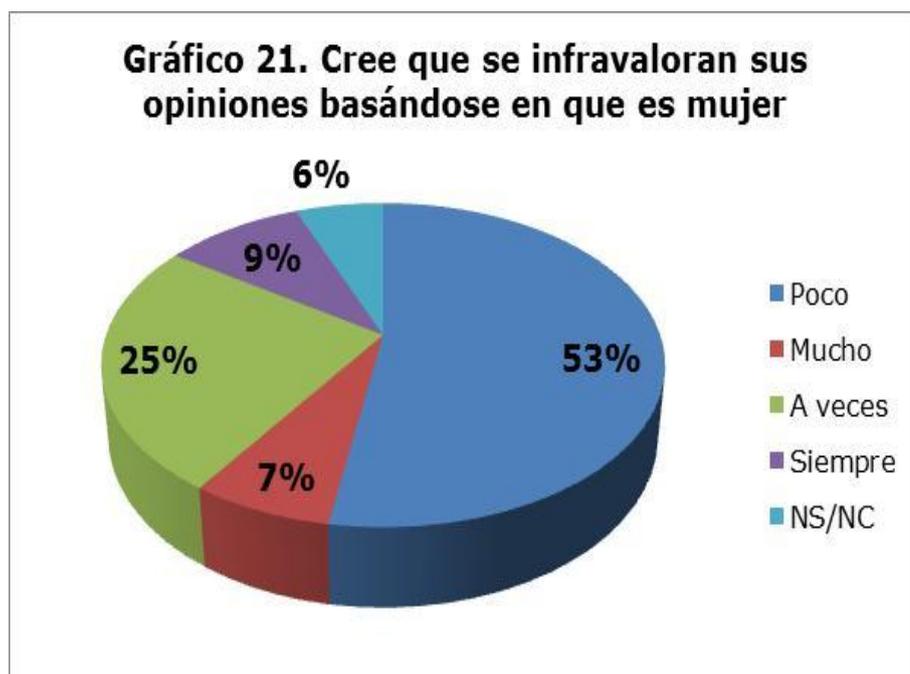
Con el Gráfico 20 intentamos demostrar el valor que tienen las opiniones de las mujeres trabajadoras en la microempresa zaragozana.

Resulta apabullante que en el 83% de los casos de mujeres sin cualificación sean tenidas en cuenta sus opiniones en pocas ocasiones. Parece que nos encontramos en la misma situación que la detallada en el gráfico resultante de la percepción de la hostilidad. Las trabajadoras encuadradas en esta categoría profesional se sienten poco valoradas ante sus superiores, quizá porque ellos mismos les transmiten de forma consciente, con su actitud y valoración del desempeño de su trabajo, que esto es así.

Por otro lado, podemos observar que, en cualquiera de las categorías en las que nos desplazamos, las opiniones de las mujeres trabajadoras no son tenidas en cuenta con la frecuencia deseable. Los porcentajes varían desde el 4% de las mujeres auxiliares hasta el 9% de las mandos intermedios. Siendo el baremo de "a veces", con un alto contenido de relatividad e indefinición, el que alcanza porcentajes más elevados, sin llegar en ningún caso a alcanzar el 50%.

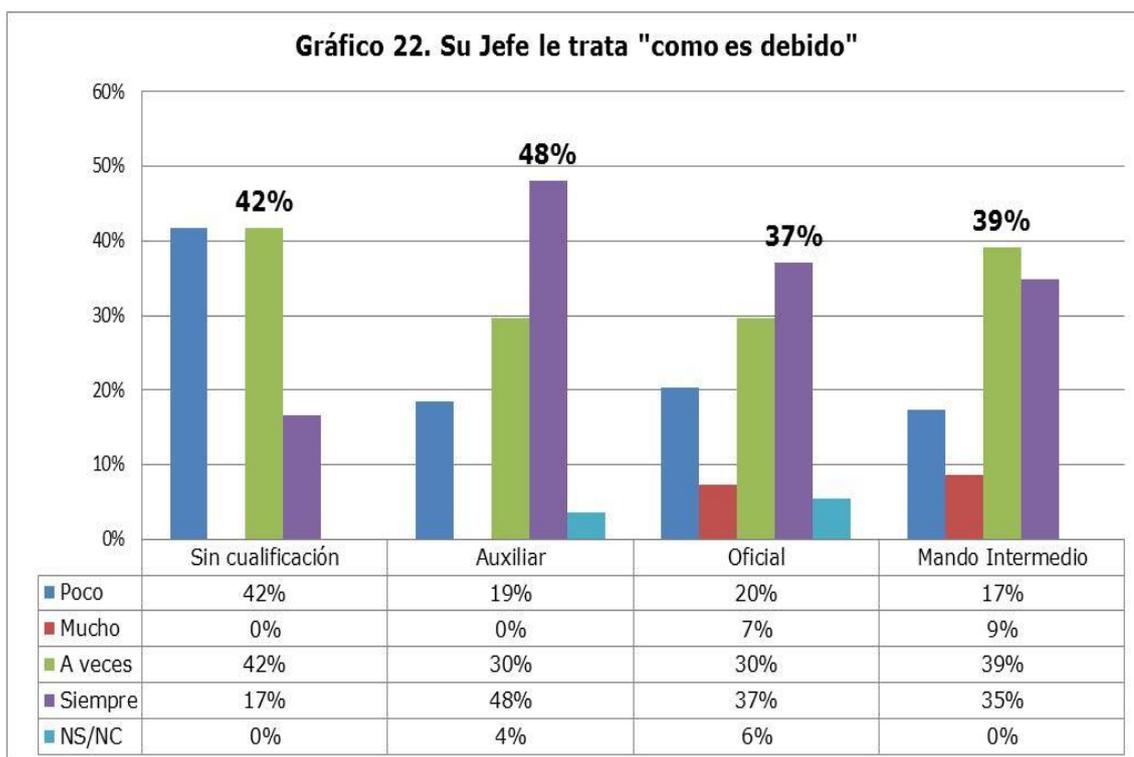
Nos parece interesante enlazar lo observado con el Gráfico 21, que corresponde a otra pregunta de nuestro cuestionario, la referente a la infravaloración de las opiniones vertidas por las mujeres por su condición como tales, definiendo si existe un prejuicio de género en este caso.

De nuevo volvemos a encontrarnos con numerosas contradicciones. A la vista del gráfico de nuestra derecha, el 53% de las mujeres encuestadas afirman que no se infravaloran sus opiniones por el hecho de ser mujer.



FUENTE: Elaboración propia.

Una consideración sería pensar que la opinión de los trabajadores en la microempresa no se tiene en cuenta con independencia del sexo del trabajador. Es decir, en las empresas de reducida plantilla, el trabajador es considerado como una persona que no debe opinar acerca de la organización del trabajo, sino que su única función es desempeñar las tareas tal cual lo dice los superiores, es decir, el jefe. Nos encontraríamos en este caso ante una moderna esclavitud: trabajas, cobras, pero no opinas.



FUENTE: Elaboración propia.

Y en el Gráfico 22 volvemos a encontrarnos con la percepción explicada en anteriormente (ver Gráficos 20 y 21). Las trabajadoras sin cualificación profesional perciben que el trato que reciben de su jefe no es el adecuado. Un 42% de las encuestadas así lo corroboran con las respuestas facilitadas. Además otro 42% de este colectivo de mujeres trabajadoras sienten un trato correcto de forma relativa, no con la asiduidad que debería de ser. Es posible que esto sea así percibido por la mínima relación entre el jefe y las categorías inferiores de la empresa.

También nos sorprende la escasa relevancia de la respuesta "mucho". En ninguno de los grupos establecidos supera el 10% de las mujeres trabajadoras que han seleccionado esta opción.

Nos atrevemos a inferir que las mujeres trabajadoras no están debidamente consideradas en su puesto de trabajo. Sin embargo, entra en contradicción con el análisis realizado anteriormente en relación con la hostilidad percibida por la trabajadora (ver *Gráfico 19*).

Este cruce de análisis nos lleva a la conclusión de que las mujeres no responden con total sinceridad a las preguntas planteadas en nuestro cuestionario en relación con su percepción del trato que reciben de sus superiores.

Puede ser debido a que la mujer acosada no es consciente de que atraviesa una situación de *mobbing*. La mujer se contradice en sus respuestas: por un lado la situación es correcta, pues no percibe hostilidad hacia ella, y por otro no siente que está siendo tratada como es debido. Podríamos decir que se encuentra en una fase de indecisión: algo no va bien, pero lo achaca a ella misma, no lo proyecta hacia el ambiente laboral hostil que está comenzando a padecer.



FUENTE: Elaboración propia.

Con los resultados del Gráfico 23, nos reafirmamos en nuestra postura de falta de sinceridad en numerosas respuestas por parte de las mujeres encuestadas.

Cuando un 51% de las respuestas afirman que no se le recuerdan sus errores, pensamos que algo está fallando. No tiene ningún sentido esta apabullante mayoría de respuestas; esto es de dudosa credibilidad. O bien el reproche de sus superiores por sus errores no es realizado de manera verbal o las mujeres no son conscientes de estas recriminaciones por ser algo habitual durante la jornada de trabajo por parte del jefe.

O bien las trabajadoras encuestadas no cometen errores, algo muy difícil de creer, o bien la respuesta no ha sido sincera.

Nos inclinamos por esta última opción. Pensamos que el motivo de ello es que un alto porcentaje de las mujeres que han contestado nuestro cuestionario piensan que los resultados de la misma pueden ser divulgados y facilitados al empresario.



FUENTE: Elaboración propia

La integración con los compañeros de trabajo es, a la luz de los datos (ver *Gráfico 24*), bastante uniforme en general, considerando la distribución de las respuestas presentadas. Que el mejor porcentaje corresponda a la opción "siempre" indica, en general, un buen ambiente de trabajo.

No obstante, con el universo elegido para este estudio, debemos considerar que las relaciones en las pequeñas empresas se alimentan de pequeños roces, fruto de la convivencia con las mismas personas en un entorno relativamente pequeño y reducido, de ahí la prevalencia de las opciones "siempre" y "a veces", y en general unas relaciones interpersonales que trascienden lo laboral para llegar a lo personal.

No debemos descartar, llegando al extremo del análisis, que el trabajo en un entorno donde las figuras que corresponden a relaciones familiares con el jefe, su pareja, sus parientes directos o no, añaden un elemento de incertidumbre con respecto a la obligatoriedad de la trabajadora por mantener una buena relación.

Esto no sería más que otra razón subjetiva de *moobing* como una razón propia del síndrome de permanencia en el puesto de trabajo, esto es, si no soy conflictivo y no causo problemas, entonces caigo bien a mis compañeros.



FUENTE: Elaboración propia

A la vista del gráfico diseñado, el 57% de las mujeres encuestadas no perciben reacciones molestas debido a que trabaja en demasía.

En nuestra opinión existe la idea de que el trabajador nunca trabaja demasiado en una micro-empresa. El propietario de la empresa, al ser un trabajador más de la misma, nunca percibirá que la mujer asalariada por su cuenta, dedica demasiadas horas de trabajo en beneficio de su empresa. Por lo tanto, nunca ni en sus comentarios ni en sus actos dará a entender a la trabajadora de su excesiva dedicación laboral, por lo que ella no tendrá percepciones negativas en cuanto a esto.

Además, dependiendo de la personalidad de la trabajadora, podríamos encontrarnos con una reacción contraria; es decir, todavía dedicaría más horas a las tareas laborales, sin ninguna contraprestación económica,

quizá con el convencimiento de estar realizando lo correcto, y buscando una aprobación por parte de su "jefe-compañero" que nunca llegará, pues en definitiva, el jefe busca maximizar su beneficio y rentabilidad.

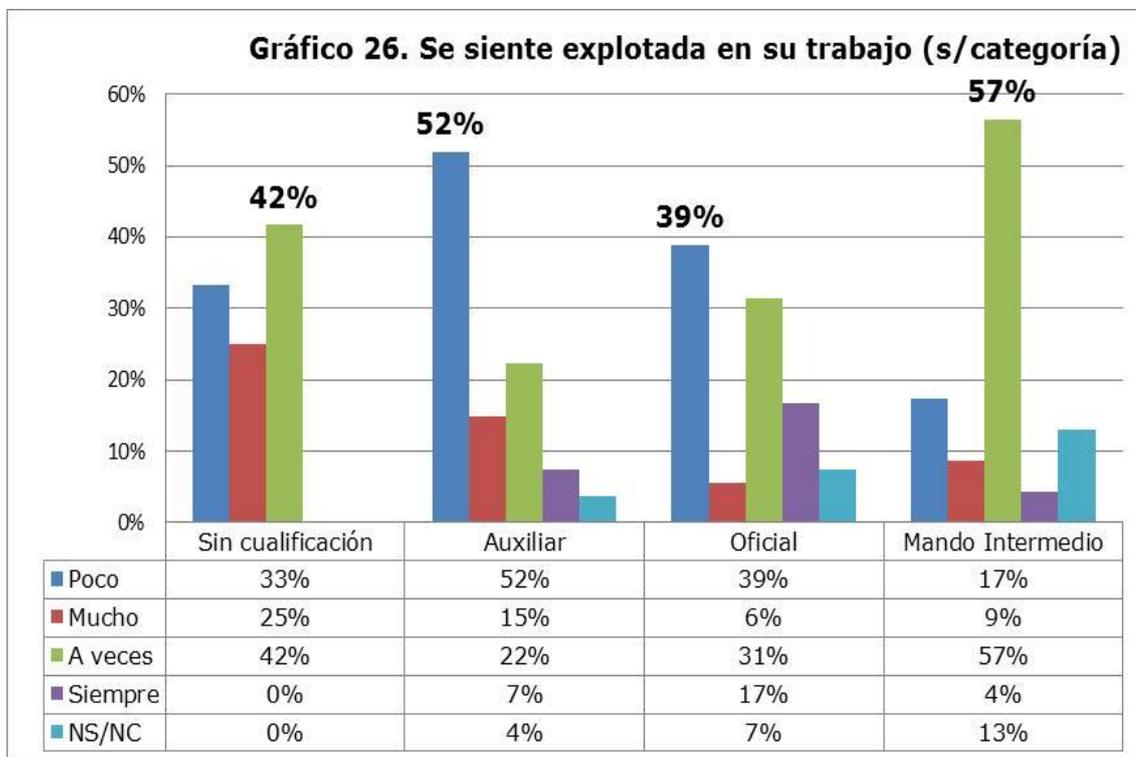
En el lado contrario nos encontramos con un 33% de las encuestadas que afirman percibir reacciones molestas por su excesiva dedicación al trabajo, en las opciones "mucho", "a veces" y "siempre".

Interpretamos que estas reacciones no vienen determinadas por las acciones, comentarios o maniobras del propio "jefe-compañero", sino más bien se trata de los mismos compañeros, que en numerosas ocasiones puede tratarse de familiares directos del empresario.

Esta situación es difícil de sobrellevar por parte de la mujer trabajadora, pues no sabe a ciencia cierta con quién está trabajando exactamente. No puede considerarlos compañeros de trabajo en un sentido estricto, como lo serían si estuviésemos hablando de una pequeña o gran empresa. Por otro lado, tampoco puede considerarlos como otro jefe, pues no lo son.

El problema fundamental radica en esta indefinición de los roles atribuidos a los familiares directos del empresario; indefinición propiciada por el empresario en su propio beneficio, pues no le interesa separar los ámbitos laboral y familiar, para conseguir un máxima eficacia y eficiencia de la trabajadora, todo ello bajo una especie de manto protector de familiaridad y camaradería.

A la vista del Gráfico 26, resulta significativo que sean las categorías inferiores y los mandos intermedios las que tengan esta percepción de explotación en el trabajo.



FUENTE: Elaboración propia

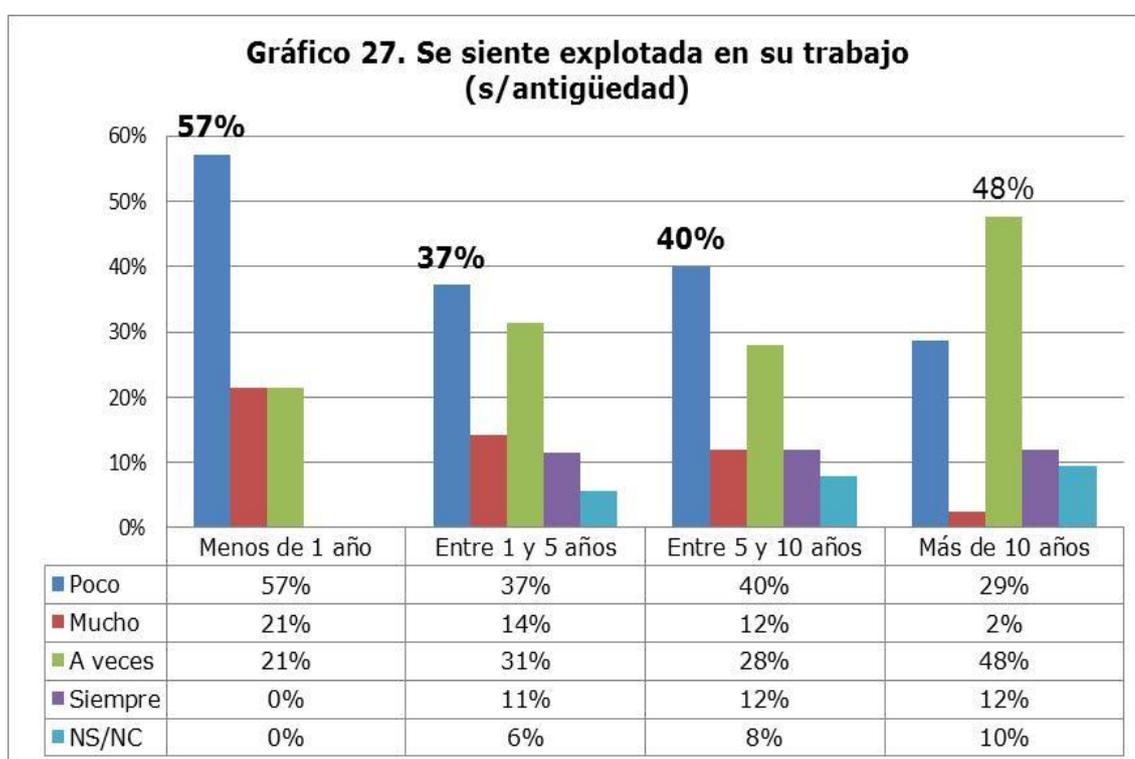
En concreto un 42% de las mujeres encuestadas cuyo puesto de trabajo no requiere cualificación se siente explotada.

En el polo opuesto nos encontramos con aquellas mujeres que desempeñan tareas de mando intermedio, para las que se requiere una preparación especializada y se les atribuyen mayores responsabilidades. Exactamente el 57% de ellas perciben ese sentimiento de explotación en su puesto de trabajo.

En ambos casos podemos relacionarlo con el gráfico correspondiente a la evaluación del salario, en el que observamos que tanto las mujeres cuyo puesto de trabajo requiere menor cualificación como las que ejercen

funciones de mayor responsabilidad, consideraban que recibían un salario bajo o muy bajo en contraprestación al trabajo realizado.

Asimismo extraemos una conclusión de aquel gráfico: a la vista de los resultado de la respuesta “no sabe/no contesta” correspondiente a la categoría de mando intermedio, y alcanzado un porcentaje del 13% del global, concluimos que los puestos de trabajo considerado como mando intermedio están ocupado en un elevado porcentaje por los familiares directos del empresario, pues no resulta comprensible esta respuesta a una pregunta tan clara y concisa.



FUENTE: Elaboración propia

Entendemos que el Gráfico 27 refleja la precariedad del mercado laboral español actual. En efecto, el 57% de las trabajadoras con una antigüedad inferior a un año no se sienten explotadas en su trabajo.

Esto puede ser debido al factor predominante en el mercado de trabajo español en cuanto a la temporalidad. Es decir, la rotación continua de la trabajadora en distintas empresas impide que perciba esa sensación, añadiéndose otro factor determinante como es la alta tasa de paro. Las trabajadoras ante la oportunidad de mantener un puesto de trabajo, soporten unas condiciones de trabajo más precarias de lo legalmente establecido.

En contraposición, el 48% de las mujeres trabajadoras con una antigüedad superior a los diez años, manifiesta sentirse explotada en su puesto de trabajo. Podríamos considerarlo como otro indicativo de la situación laboral actual. La alarmante reducción de las plantillas en las micro-empresas, lleva a asumir más tareas y funciones a las mujeres que continúan en su puesto de trabajo. De ahí esa sensación de explotación que manifiestan sentir.

4. CONCLUSIONES

Una vez llevada a cabo la investigación pasamos a detallar las conclusiones a las que hemos llegado. Queremos matizar que no se trata de unos resultados que puedan extrapolarse a la totalidad de las mujeres trabajadoras en la micro pyme zaragozana, pero entendemos que son válidas para la muestra que hemos estudiado, con un error del 9,1%.

Nuestro cuestionario ha sacado a la luz un universo muestral heterogéneo en el que se ven claramente referenciados, entre otros, datos demográficos, sociales y laborales como son la edad, el estado civil y la categoría profesional desempeñada.

En relación a los aspectos demográficos de las mujeres trabajadoras de la micro-pyme zaragozana podemos observar que, en cuanto al indicador de edad, el 34% de ellas están comprendidas en el intervalo de 36 a 45 años. En referencia al otro indicador de esta variable, el estado civil, predominan las casadas con un porcentaje del 51%. En este sentido, podemos concluir que la mujer trabajadora de la micro-pyme del municipio de Zaragoza, está casada y tiene una edad comprendida entre 36 y 45 años.

Pasando al ámbito laboral, y observando el indicador de antigüedad, podemos decir que el 36% de las mujeres objeto de nuestro estudio tienen una permanencia en la empresa superior a 10 años.

Dentro del ámbito económico, y en referencia al indicador correspondiente a la categoría profesional de las mujeres trabajadoras de la micro-pyme zaragozana, el mayor porcentaje se encuentra en los puestos de oficial, en un 47%. Si estudiamos la opinión que tienen las mujeres con referencia al salario que perciben, lo consideran dentro de la normalidad en un 72%;

sin embargo si observamos la relación salario y responsabilidad del puesto desempeñado, el 50% de las mujeres lo perciben como bajo. A pesar de estos resultados en cuanto a cuestiones puramente económicas, existe una importante limitación al cambio de empresa. Cabe señalar que el 35% de las trabajadoras de micro-pymes zaragozanas han indicado como causa a esta resistencia la situación económica, y un 31% considera como limitación al cambio su edad.

Apreciamos que la situación laboral de la mujer en Zaragoza hace que hayan asumido como pauta un salario percibido como bajo en relación con las responsabilidades atribuidas, poco proclive a la decisión de cambio de empresa.

Las mujeres también están limitadas al cambio de empresa por razón de la edad; todas aquellas que llevan bastante tiempo en una empresa no se plantean cambiar, bien sea por el miedo al fracaso o porque su situación económica y familiar no se lo permite.

Posiblemente en otro periodo de tiempo en el que el desempleo no estuviera tan latente, la edad sería la limitación más significativa, pero la situación económica actual, ha desbancado a otro motivo tanto o más importante como puede ser la formación.

En referencia a las consecuencias y repercusiones en la salud de las mujeres trabajadoras podemos establecer que el 72% de las mismas afirman no sentirse intimidadas durante la jornada laboral. También afirman no haber acudido al médico en un 64% por causa de insomnio, estrés, cansancio o fatiga, ni tomar medicamentos en un 71% por estos síntomas. La periodicidad de las visitas médicas ha arrojado unos resultados que contradicen los porcentajes anteriores. En efecto, un 47% de las encuestadas afirma haber acudido al médico una o dos veces en el último año y un 27% una o dos veces en los últimos 3 meses. Estos

resultados nos hacen sospechar que las respuestas facilitadas por las mujeres que han colaborado con nuestra investigación no son todo lo auténticas que deberían ser. La contradicción existente entre las que afirman no haber acudido al médico y el número de visitas realizadas no son compatibles entre sí.

Una primera percepción es que la mujer, ante una situación de acoso, reacciona con un primer sentimiento de culpa. Su primer acto es callar y vivirlo en soledad. Por esto intuimos que las visitas al médico no ocurren hasta que la sintomatología es acusada y retardan la solicitud de ayuda tanto médica como farmacológica.

Las trabajadoras de las micro-pymes pueden sentirse desamparadas ante situaciones de este calibre, llegando en alguna ocasión a no saber qué dirección tomar o a qué recursos pueden acudir. Al no ser consciente del problema, la trabajadora es incapaz de focalizar una correcta solución por sí misma.

Sospechamos que el miedo a perder el puesto de trabajo hace que la mujer acosada no pida ayuda médica. En consecuencia, las incapacidades laborales por causas psicológicas derivadas del efecto adverso del ambiente de trabajo son escasas.

Entendemos que la experiencia, tanto laboral como personal, incide positivamente en la actuación de las mujeres ante situaciones de acoso laboral, siendo las mujeres con más antigüedad en la empresa y de mayor edad las que toman medidas ante una situación de acoso para atajarla lo antes posible.

En el estudio de la variable referente al aspecto psicológico de las mujeres trabajadoras en la micro-pyme zaragozana, el indicador correspondiente al respeto percibido por ellas de sus superiores, el mayor porcentaje se

observa en la respuesta siempre, con un 37 %. Aunque la respuesta a veces, arroja un preocupante 33%. La línea que separa el siempre del a veces queda indefinida y puede pasar de un simple roce a una situación de acoso laboral en un escaso periodo de tiempo.

El indicador referente al grado de consideración de sus opiniones en la forma de organizar y realizar el trabajo, el 40% es poco y 34% sólo lo piensa a veces. Aunque considera que es poco, en un 57%, por el hecho de su condición de mujer. El grado de integración con los compañeros de trabajo es siempre en un 37%. El 42% de las mujeres trabajadoras de la micro-pyme zaragozana, han visto como la promoción en su empresa ha sido por amistad con el superior y un 57% percibe que su exceso de capacidad en las tareas del puesto de trabajo, conlleva reacciones molestas en sus compañeros.

Los datos que nos aportan las variables referentes al indicador del ámbito socio-laboral de las mujeres objeto de nuestra investigación, reflejan las percepciones subjetivas de las mismas; así, el 49% de ellas afirma que no percibe cotilleos o rumores sobre ella y el 57% tampoco percibe insinuaciones referentes a abandonar la empresa.

Por otro lado el 60% manifiesta no sentirse excluida de las actividades sociales realizadas con los compañeros de trabajo ni tampoco sentirse explotada en el trabajo, en un 35%.

En lo referente a las tareas de su puesto, el 39% mantiene que recibe encargos de tareas de inferior categoría o competencia a veces y el 37% en pocas ocasiones. La percepción del respeto por parte de las mujeres zaragozanas trabajadoras de micro-pymes, medido con las preguntas acerca del recordatorio de sus errores y los silencios cometidos por parte de sus compañeros a los intentos de su participación contestan, en ambas cuestiones, poco en un 51%.

Asimismo, su percepción del valor dado por sus superiores a su esfuerzo en el puesto de trabajo es contestada mediante la opción poco en un 37%, considerando sus opiniones o puntos de vista a veces, en un 42%. La percepción de hostilidad es sentida por el 47% de las mujeres trabajadoras en la micro-empresa zaragozana.

Entendemos que una mujer acosada tiene un grave problema que no sabe cómo solucionar. Buscará ayuda en su entorno familiar y personal, e incluso podrá acudir a los servicios médicos. Tomará medicación que le ayudará de forma artificial a seguir con su vida de una forma más o menos normal. Sin embargo siempre habrá un momento en el que se sentirá completamente sola, desvalida y con un sentimiento de culpa tan grande, que no sabrá cómo afrontarlo.

En nuestra opinión, una vez que la mujer toma conciencia de que está siendo acosada tiene la difícil tarea de tomar una decisión. O bien debe enfrentarse a esa situación actuando con las medidas legales que la legislación vigente pone a su alcance. O bien decide pasar página y abandonar definitivamente ese puesto de trabajo que tanto daño está causando a su vida personal, familiar y social.

5. LIMITACIONES

Dada la escasez presupuestaria, además del tiempo tan limitado para la realización de este estudio y el exiguo plazo para la entrega del informe final, tomamos la decisión de que el tamaño de la muestra fuera el más reducido posible, siendo conscientes de que los datos obtenidos, así como conclusiones a las que se han llegado, no pueden transferirse al total de la población, sino únicamente son reveladoras de la situación objeto del análisis.

Se enviaron un total 220 cuestionarios por vía e-mail y se realizaron 25 cuestionarios de forma presencial.

En respuesta a los correos electrónicos enviados, se recibieron 91 cuestionarios debidamente cumplimentados, todos ellos encuadrados dentro de lo que nosotras llamamos primer eslabón de la cadena, esto es, nuestra propia red de informantes, o dicho de otra manera, los contactos directos con nosotras.

Una de las limitaciones que tiene el envío de cuestionario por correo electrónico es el número de respuestas que finalmente se reciben. Efectivamente, nuestra red de informantes funcionó en los primeros contactos, sin embargo, los reenvíos que ellos deberían de haber realizado para extender esta red y maximizar el número de mujeres a las que hacer llegar el cuestionario vía correo electrónico, fueron relativamente escasos.

Por otro lado, los cuestionarios que se facilitaron en persona adolecen de falta de sinceridad. Las mujeres que lo cumplimentaron personalmente estaban más preocupadas de que los resultados no fuesen filtrados al empresario, que en la importancia de sus respuestas para nuestra investigación.

6. RECOMENDACIONES

Debido al carácter de las desigualdades de género, se hace necesario operar, simultánea y coordinadamente, en los distintos campos de acción si se quiere cambiar la posición de la mujer en cualquiera de ellos. Si pretendemos cambiar su posición en el mercado de trabajo, es necesario actuar, paralelamente en ámbitos tales como los familiares y los educativos.

La construcción de un sistema de indicadores que aporte datos sobre las características del *mobbing* en Zaragoza y las posibles ayudas a afrontarlo, constituye otra de las estrategias utilizadas para poner en conocimiento de ello a muchas mujeres que sufren el problema en silencio.

El diseño de un sistema de indicadores parte de la premisa de que es posible medir y comparar el fenómeno del *mobbing* en distintos grupos de mujeres, en diferentes zonas o regiones y en cualquier sociedad.

Los indicadores representan medidas elaboradas que sintetizan situaciones importantes, de las cuales interesa conocer su evolución en el tiempo. Se pueden diseñar con cuestionarios; a través de informaciones estadísticas que nos provean de una gama de datos que nos ayuden a diferenciar situaciones y nos muestren aspectos relevantes de cada casuística concreta.

De ahí la importancia que le damos a tener acceso a instrumentos de recopilación de datos e información periódica, que nos permitan valorar, como en nuestro trabajo, la situación real entre las mujeres que sufren *mobbing* en la micro-pyme zaragozana.

7. REFERENCIAS

Bibliografía

Aramendi, P y otros (2005) *Las claves del mobbing*. Madrid. Editorial EOS.

Galindo, A. (2005) *El tamaño empresarial como factor de diversidad*. Edición electrónica. Texto completo en www.eumed.net/libros/2005/agl3/

Lidón, J (1998) *Conceptos básicos de Economía*. Valencia. Editorial Universidad Politécnica.

Mínguez, A y Fuentes, M (2004) *Cómo hacer una investigación social*. Valencia. Tirant Lo Blach

Piñuel y Zabala, I (2001) *Mobbing Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Bilbao. Editorial Sal Terrae

Piñuel y Zabala, I (2008) *Mobbing, Estado de la cuestión*. Barcelona. Ediciones Gestión 2000

Rabit, M (2001) *25 fichas económicas, comerciales y culturales del mundo hispánico*. París. Editions Bréal.

Rodríguez, C (2003) *Atropellando en el lugar de trabajo: el mobbing*. Zaragoza. UGT Aragón.

Rodríguez, M (2010) *Mobbing. Volviendo a vivir. Alicante*. Editorial Club Universitario.

Sanz, M (1999) *Técnicas de Investigación Social en el marco de las Relaciones Laborales*. Zaragoza. Ino Reproducciones.

Velasco, M (2010) *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo*. Madrid. Editorial Tecnos

Velázquez, M (2004) *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo*. Barcelona. Ediciones Gestión 2000

Webgrafía

<http://acosopsicologico.blogspot.com.es/>

<http://noticias.juridicas.com/articulos/40-Derecho%20Laboral/200211-65514201010233230.html>

<http://www.acosomoral.org/pdf/informeCisnerosV.pdf>

<http://www.mdk.es/>

<http://www.mobbing.nu/>

<http://www.rppnet.com.ar/comohacerunaencuesta.htm>

http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_1035.shtml

<http://www.ipyme.org/es-ES/publicaciones/Paginas/Publicaciones.aspx>

<http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/pyme1/200.htm>

http://www.ssreyes.org/acces/recursos/doc/Guias_municipales/1616484982_1152009101146.pdf.

<http://www.mobbing.nu/prensaElPeriodico19052002-AsociacionZaragoza.htm>

<http://www.amecopress.net/spip.php?article476>

<http://www.elblogsalmon.com/mundo-laboral/por-que-continua-la-desigualdad-de-genero>.

<http://www.laempresafamiliar.com/networking/fondo-editorial/738/entrevista-a-jesus-morte-presidente-de-la-asociacion-de-la-empresa-familiar-de-aragon-aefa>.

<http://www.basilioparaiso.com/acciones-y-servicios/empresas-familiares/informacion/>

<http://www.aefaragon.es/asociacion>

<http://www.microsoft.com/business/es-es/Content/Paginas/article.aspx?cbcid=268>

<http://www.mujeresdeempresa.com/management/management010701.shtml>

<http://www.mujeresdeempresa.com/sociedad/000614-negocios-de-familia.shtml>

<http://www.emprendedoras.com/modules.php?name=Downloads&do=getit&lid=12>

http://www.revistapoderynegocios.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=156:la-mujer-en-las-empresas-familiares&catid=76:noviembre2009&Itemid=88

<http://www.mproactiva.com/pages/Networking.htm>

<http://www.expansion.com/2012/03/07/empleo/desarrollo-de-carrera/1331148128.html?a=fb7a219de97b0561d1713c6c00df54c3&t=1336331694>

<http://www.nodo50.org/mujeresred/vocabulario-2.html>

<http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/6735/Definici%C3%B3n-y-Character%C3%ADsticas-de-las-Empresas-Familiares-%E2%80%93-Fortalezas-y-Debilidades>

8. ÍNDICES. ÍNDICES DE TABLAS. FIGURAS. ANEXOS

Relación de anexos:

- I. Modelo de cuestionario facilitado.
- II. Tablas estadísticas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- III. Soporte digital con los complementos informáticos utilizados.

i. Modelo de cuestionario facilitado.

<p style="text-align: center;">RELACION TRABAJADORA Y PEQUEÑA EMPRESA FORMULARIO ENCUESTA ANÓNIMA</p>	<p>El presente cuestionario tiene como objetivo conocer aspectos relacionados con el trabajo en la Pequeña Empresa y las relaciones laborales de las mujeres trabajadoras.</p> <p>Su colaboración puede ser muy valiosa para la correcta ejecución de este estudio.</p> <p>La encuesta es ANÓNIMA y su uso es exclusivo a efectos académicos.</p> <p>Por favor, lea las preguntas (1 a 28) y responda, según su opinión, marcando en cada caso la casilla que más se ajuste a la opinión que tiene sobre el aspecto que se trate. Le agradecemos su colaboración y su tiempo.</p>
--	---

Hoja / Fecha / / 2012

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Indique su Edad (años)

11. De 16 a 25 13. De 36 a 46
 12. De 26 a 35 14. Más de 46

2. Estado Civil

21. Soltera 23. Separada/ Divorciada
 22. Casada 24. Viuda

ÁMBITO LABORAL

3. Indique su antigüedad en la Empresa

31. Menos de 1 año 33. Entre 5 y 10 años
 32. Entre 1 y 5 años 34. Más de 10 años

ÁMBITO ECONÓMICO

4. Indique su Categoría Profesional

41. Sin Cualificación 43. Oficial
 42. Auxiliar 44. Mando Intermedio

5. Que opinión tiene de su actual salario. Es...

51. Muy alto 53. Normal
 52. Alto 54. Muy bajo

6. Como evalúa su salario en relación con las obligaciones y responsabilidades de su puesto

61. Alto 63. Bajo
 62. Adecuado 64. Muy bajo

7. Hay alguna limitación que le impida cambiar de empresa

71. Situación familiar 73. Edad
 72. Situación económica 74. Formación

ÁMBITO DE SALUD

8. Durante la jornada laboral, se siente intimidada

81. Sí 82. No 83. No sabe No contesta

9. Ha acudido al médico por motivos de estrés, insomnio, cansancio, fatiga,...

91. Sí 92. No 93. No sabe No contesta

10. Ha necesitado de prescripción facultativa por estas causas

101. Sí 102. No 103. No sabe No contesta

11. Cuantas veces ha acudido al médico por estos motivos en el último año

111. 1 ó 2 en el último mes 113. 1 ó 2 en los últimos 6 meses
 112. 1 ó 2 en los últimos 3 meses 114. 1 ó 2 en el último año

12. A consecuencia de alguna de estas visitas ha causado Incapacidad Temporal

121. Sí 122. No 123. No sabe No contesta

ÁMBITO PSICOLÓGICO

	Poco	Mucho	A veces	Siempre	No sabe No contesta
13. ¿Cree que su jefe inmediato le trata "como es debido" ?	131 <input type="checkbox"/>	132 <input type="checkbox"/>	133 <input type="checkbox"/>	134 <input type="checkbox"/>	135 <input type="checkbox"/>
14. Piensa que su jefe inmediato tiene en cuenta sus opiniones sobre la forma de organizar y realizar su trabajo	141 <input type="checkbox"/>	142 <input type="checkbox"/>	143 <input type="checkbox"/>	144 <input type="checkbox"/>	145 <input type="checkbox"/>
15. Se siente integrada con sus compañeros de trabajo	151 <input type="checkbox"/>	152 <input type="checkbox"/>	153 <input type="checkbox"/>	154 <input type="checkbox"/>	155 <input type="checkbox"/>
16. Ha visto promocionar en su empresa a alguien por su amistad con el jefe	161 <input type="checkbox"/>	162 <input type="checkbox"/>	163 <input type="checkbox"/>	164 <input type="checkbox"/>	165 <input type="checkbox"/>
17. Cree que se infravaloran sus opiniones basándose en que es mujer	171 <input type="checkbox"/>	172 <input type="checkbox"/>	173 <input type="checkbox"/>	174 <input type="checkbox"/>	175 <input type="checkbox"/>
18. Percibe reacciones molestas debido a que trabaja demasiado	181 <input type="checkbox"/>	182 <input type="checkbox"/>	183 <input type="checkbox"/>	184 <input type="checkbox"/>	185 <input type="checkbox"/>

ÁMBITO SOCIOLABORAL

19. Percibe cotilleos o rumores sobre usted	191 <input type="checkbox"/>	192 <input type="checkbox"/>	193 <input type="checkbox"/>	194 <input type="checkbox"/>	195 <input type="checkbox"/>
20. Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo	201 <input type="checkbox"/>	202 <input type="checkbox"/>	203 <input type="checkbox"/>	204 <input type="checkbox"/>	205 <input type="checkbox"/>
21. Se siente explotada en su trabajo	211 <input type="checkbox"/>	212 <input type="checkbox"/>	213 <input type="checkbox"/>	214 <input type="checkbox"/>	215 <input type="checkbox"/>
22. Recibe insinuaciones directas o indirectas diciéndole que abandone su trabajo	221 <input type="checkbox"/>	222 <input type="checkbox"/>	223 <input type="checkbox"/>	224 <input type="checkbox"/>	225 <input type="checkbox"/>
23. Se le encargan trabajos inferiores a su nivel de competencia o preparación.	231 <input type="checkbox"/>	232 <input type="checkbox"/>	233 <input type="checkbox"/>	234 <input type="checkbox"/>	235 <input type="checkbox"/>
24. Se le recuerdan permanentemente sus errores	241 <input type="checkbox"/>	242 <input type="checkbox"/>	243 <input type="checkbox"/>	244 <input type="checkbox"/>	245 <input type="checkbox"/>
25. Se le responde con silencios a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones	251 <input type="checkbox"/>	252 <input type="checkbox"/>	253 <input type="checkbox"/>	254 <input type="checkbox"/>	255 <input type="checkbox"/>
26. Se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo	261 <input type="checkbox"/>	262 <input type="checkbox"/>	263 <input type="checkbox"/>	264 <input type="checkbox"/>	265 <input type="checkbox"/>
27. Sus puntos de vista u opiniones son tenidos en cuenta	271 <input type="checkbox"/>	272 <input type="checkbox"/>	273 <input type="checkbox"/>	274 <input type="checkbox"/>	275 <input type="checkbox"/>
28. Percibe hostilidad hacia usted	281 <input type="checkbox"/>	282 <input type="checkbox"/>	283 <input type="checkbox"/>	284 <input type="checkbox"/>	285 <input type="checkbox"/>

Tablas estadísticas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

ESTRUCTURA DE POBLACIÓN

Población	Hombres	Mujeres
	364.904	363.456

Fuente: Gobierno de Aragón. Comarcalización de Aragón (www.comarcas.es)

AFILIADOS EN ALTA A LA SEGURIDAD SOCIAL



Afiliados en alta a la Seguridad Social. Comarcas y D.C. de Aragón.

Todos los regímenes, por sector de actividad y sexo

Unidad: Personas.

Fuente: IAEST según datos de la Tesorería General de la Seguridad Social.

Mes y año

Código	Comarcas y D.C.	Sector de actividad	Total	Género	
				Hombres	Mujeres
	D.C. Zaragoza	Agricultura, ganadería y pesca	3.325	2.614	711
		Industria y energía	45.265	34.841	10.424
		Construcción	18.729	16.088	2.641
		Servicios	227.042	100.108	126.934



Afiliados en alta a la Seguridad Social. Comarcas y D.C. de Aragón.

Todos los regímenes, por sector de actividad, grupos de edad y sexo

Unidad: Personas.

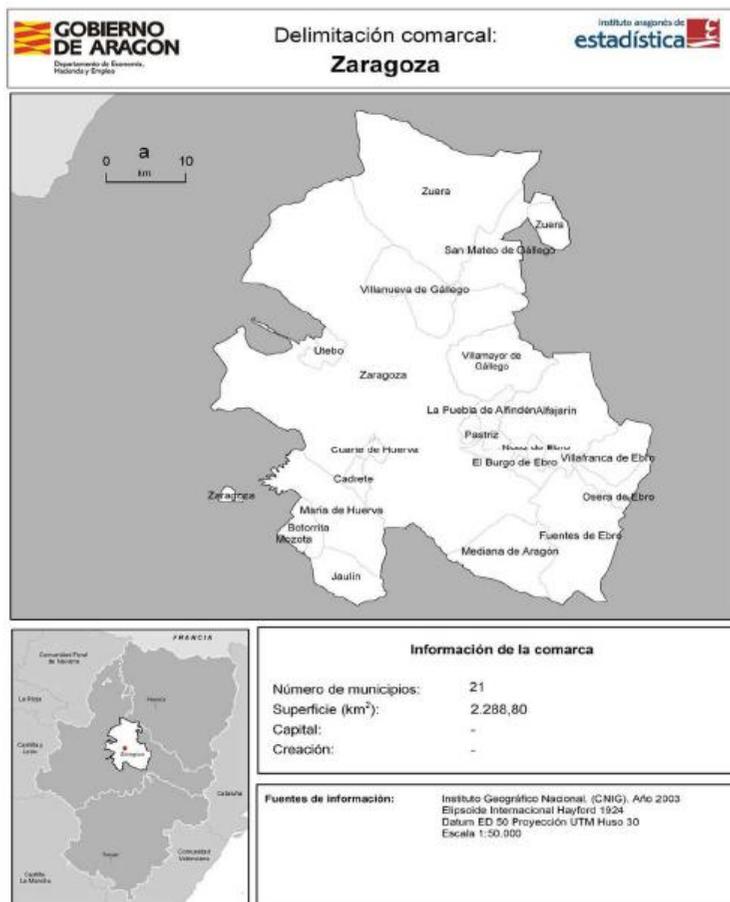
Fuente: IAEST según datos de la Tesorería General de la Seguridad Social.

[Enlace a serie histórica](#)

Marzo 2012

Código	Comarcas y D.C.	Grupos de edad	Industria y energía	
			Hombres	Mujeres
17		Total	34.841	10.424
	D.C. Zaragoza	16-19	53	10
		20-24	973	207
		25-29	2.604	959
		30-34	4.686	1.837
		35-39	6.458	2.210
		40-44	5.413	1.660
		45-49	4.688	1.288
		50-54	3.789	1.077
		55-59	3.263	736
		60-64	2.741	405
		65-69	141	31
		Más de 69	32	4
		Sin clasificar		

COMARCA: D.C. ZARAGOZA



IAEST **D.C. Zaragoza** **IAEST**

Territorio

Unidades poblacionales	Número	Población	Personas
Municipios	21	Población	748.360
Entidades singulares de población	60	Población en núcleo	741.669
Núcleos de población	98	Población en diseminado	6.691
Entidades de diseminado ¹	0		

¹ Entidad de diseminado es aquella que no tiene núcleos de población en el territorio, únicamente población en diseminados.

Fuente: Nomenclátor del Padrón municipal de habitantes a1-1-2011. INE-IAEST

Relación de municipios en la comarca.

Código de municipio	Denominación	Población
50017	Alfajarín	2.215
50056	Botorrita	526
50062	Burgo de Ebro (El)	2.341
50066	Cadrete	3.177
50089	Cuervo de Huerva	9.564
50115	Fuentes de Ebro	4.603
50131	Jaulín	302
50163	María de Huerva	5.048
50164	Mediana de Aragón	470
50180	Mozota	113
50193	Nuez de Ebro	837
50199	Osera de Ebro	462
50203	Pastriz	1.351
50219	Puebla de Alfindén (La)	5.433
50235	San Mateo de Gallego	3.137
50272	Utebo	18.204
50285	Villafranca de Ebro	837
50288	Villanueva de Gallego	4.526
50297	Zaragoza	674.725
50298	Zuera	7.604
50903	Villamayor de Gallego	2.885

Fuente: Padrón municipal de habitantes, 1-1-2011. IAEST

