

Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales

Gabriela Topa Cantisano, José Francisco Morales Domínguez y José Antonio Gallastegui Galán
Universidad Nacional de Educación a Distancia

Un estudio centrado en los efectos de la cultura organizacional y el acoso laboral en los resultados personales y organizacionales de una muestra de trabajadores españoles de equipos de emergencias se refiere aquí. Se ha encontrado que hay un fuerte impacto de las dimensiones de la cultura en el acoso y que el acoso laboral afecta a la satisfacción laboral, al compromiso organizacional y a las conductas de ciudadanía organizacional. Los resultados relativos al compromiso organizacional muestran que esta variable no es un mero efecto del acoso en general, sino que hay un impacto directo de la cultura en este resultado.

Mobbing: its relationships with organizational culture and personal outcomes. A study dealing with the effects of both organizational culture and mobbing on personal and organizational outcomes of a sample of Spanish emergency workers, is reported here. It was found that there is a strong impact of organizational culture dimensions on mobbing, and that mobbing affects job satisfaction, organizational commitment and organizational citizenship behaviour. Results concerning organizational commitment show that this variable is not a mere effect of mobbing in general, but rather that it is also a direct impact of culture on this outcome.

Un ambiente de trabajo hostil, en el cual predominan las agresiones, la crítica persistente, el aislamiento social y la desvalorización de las personas o de su trabajo es una realidad cotidiana para muchos trabajadores de empresas públicas y privadas. La tercera encuesta de condiciones de trabajo en la Unión Europea establece que la violencia y el acoso afectan al 9% de los empleados, lo que equivale a unos trece millones de personas. El acoso laboral se define como un proceso de agresión sistemática que incluye la repetición de actos negativos, agresiones, críticas y aislamiento, entre otros, durante un período de tiempo más o menos prolongado por parte de una persona o un grupo hacia un compañero, un subordinado y, en una minoría de casos, un superior (Leymann, 1990). Este fenómeno se enfoca desde diferentes perspectivas en el ámbito europeo, escandinavo especialmente, y en el estadounidense dando origen a diversas etiquetas como *mobbing*, *bullying* o violencia en el trabajo. Sin embargo, todas parecen designar una misma realidad que está caracterizada por un amplio abanico de conductas negativas, por la imposibilidad de la víctima para defenderse eficazmente, por una desigualdad de poder formal o informal entre la víctima y su acosador y, finalmente, por la gravedad de las consecuencias perjudiciales que el proceso tiene para quien lo padece (Einarsen, 2000; Fidalgo y Pinuel, 2004).

Aunque son muchos los estudios que han puesto el acento en el perfil de personalidad de las víctimas y los acosadores como fac-

tor explicativo (Aquino y Bradfield, 2000; O'Connell y Korabik, 2000), es cada vez mayor el número de trabajos que se centra en la importancia del ambiente laboral y, en concreto, de la cultura de la organización (Björkqvist, Österman, y Hjelt-Bäck, 1994; Einarsen, Raknes, y Matthiesen, 1994; Vartia, 2001). El presente trabajo se propone indagar en las relaciones entre las características de la cultura organizacional y el acoso laboral y en la influencia de éste sobre los resultados en el plano personal: satisfacción laboral, compromiso con la organización y conductas de ciudadanía.

Antecedentes del acoso y cultura organizacional

El estudio del acoso o la agresión en el trabajo no es nuevo, prueba de ello es que una revisión metaanalítica reciente (Topa, Depolo y Morales, 2006) refiere estudios de los años '70, pero han recibido un nuevo impulso en los '90 debido a un interés general por la salud de los trabajadores y la prevención de riesgos laborales. Esta misma revisión de la literatura pone de manifiesto que se ha recurrido a dos tipos de modelos explicativos, uno de ellos centrado en la vulnerabilidad de las víctimas, ya sea fundada en su patrón de personalidad, en su pertenencia a ciertos sectores de riesgo o en sus estrategias de afrontamiento ineficaces ante la situación. Así los estudios han puesto de manifiesto que las mujeres, los jóvenes o los empleados inexpertos son acosados con más frecuencia. También han encontrado que se trata de personas con baja autoestima, elevado neuroticismo y agresividad ante los conflictos interpersonales (Einarsen et al., 1994).

El otro modelo explicativo se centra en las características del ambiente organizacional, insistiendo en la importancia que tienen los valores predominantes en una organización, las normas y prácticas más frecuentes para determinar el abanico de conductas con-

sideradas aceptables dentro de ese contexto (Björkqvist et al., 1994; Einarsen et al., 1994; Leymann, 1990). Algunos estudios destacan que aquellos ambientes laborales caracterizados por la ambigüedad y el conflicto de rol y la sobrecarga laboral son más propensos a manifestar la incidencia del acoso. Parece claro en los estudios empíricos que la predominancia de valores laborales como la competitividad y la eficacia a cualquier precio también favorecen la aparición del *mobbing*. En este sentido, algunos sugieren que si tales valores son unánimemente aceptados en un ambiente de trabajo, es posible que quienes no cumplan los estándares de rendimiento prefijados se vean fácilmente convertidos en víctimas de la persecución de sus superiores o la exclusión de sus compañeros (Einarsen y Skogstad, 1996), dato que parece corroborado por los hallazgos en organizaciones industriales, predominantemente masculinas y que también confirman los resultados metaanalíticos (Topa, Depolo y Morales, 2006). También se argumenta que ciertas características de la cultura organizacional, como la justicia distributiva y procedimental, pueden actuar como un filtro a través del cual son evaluadas las conductas. Es decir, que si en un contexto son frecuentes los comportamientos injustos, es posible que los umbrales de tolerancia frente a éstos sean más altos y ya no se consideren acoso ciertas conductas que sí lo serían en un ambiente organizacional distinto (Dietz, Robinson, Folger, Baron, y Schulz, 2000). Finalmente, hay quienes insisten en que las distancias de poder son claves en la situación de acoso y que éste es más probable que aparezca en culturas y organizaciones fuertemente jerarquizadas (Liefvooghe y Mackenzie Dawey, 2001).

Se entiende por cultura organizacional una representación cognitiva formada por un conjunto estructurado de creencias comunes o compartidas por los miembros del sistema social, con un significado socialmente atribuido. Este conjunto de creencias se concreta en una serie de normas sociales implícitas, que también son compartidas por los miembros del grupo. A partir de esta conceptualización la cultura de los grupos y de las organizaciones puede ser evaluada por medio de tales normas sociales compartidas. Entre otras dimensiones relevantes, la consideración y la colaboración/apoyo entre los miembros parecen destacar por su influencia sobre las conductas de las personas. La dimensión colaboración/apoyo se refiere a un acuerdo entre los miembros para realizar acciones que llevan a alcanzar objetivos y fines que son de mutuo interés o que posibilitan el logro de los objetivos y fines personales. La dimensión de consideración de las personas se define como el reconocimiento de que éstas son objeto, el respeto por lo que son, hacen y piensan, la estimación de ellas por sí mismas. No es necesario que haya una reciprocidad o correspondencia, sino que su fundamento está en el derecho a ser respetadas y estimadas por su valor personal. Muchos de estos estudios asumen implícitamente que la cultura podría configurar las respuestas afectivas y conductuales de los miembros de los grupos a través del mecanismo psicológico de la congruencia entre el individuo y la organización.

Sobre la base de la literatura revisada hasta aquí, en este trabajo se espera que las dimensiones de la cultura organizacional tengan poder predictivo sobre las conductas de acoso laboral, existiendo relaciones negativas de la consideración y la colaboración con el acoso laboral.

Acoso laboral: sus consecuencias

Cuando se trata de las consecuencias del acoso, al igual que sucedía con los antecedentes, nadie pone en duda el impacto negati-

vo de este fenómeno en el bienestar psicológico y físico de las víctimas. Algunos autores insisten más en resultados centrados en la personalidad, como depresión, estrés, *burnout*, malestar psicológico y quejas respecto a la salud e incluso estudian sus efectos en variables de medición objetiva tales como la reactividad cardiovascular o los niveles de cortisol en saliva. En cambio, otros autores insisten más en aquellos resultados actitudinales, que aún formando parte del plano personal están en interacción con los efectos organizacionales, tales como la satisfacción laboral, el compromiso con la organización o la intención de permanecer en el trabajo. Finalmente, un grupo de estudio analizan los efectos comportamentales, que van desde las conductas de ciudadanía organizacional hasta el absentismo, la negligencia en el trabajo, el robo, el abuso de sustancias tóxicas y el rendimiento laboral en sí mismo. En la mayoría de los casos, como verifica la reciente revisión metaanalítica (Topa, Depolo y Morales, 2006), el patrón consistente muestra un detrimento de los resultados deseables y un incremento de los indeseables tanto para la persona como para la organización.

Tanto la satisfacción laboral como el compromiso y las conductas de ciudadanía organizacional han sido empleados como variables de resultado frente a múltiples antecedentes organizacionales, entre los que destaca el acoso y la violencia en el trabajo. La satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construida a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo. El compromiso en el ámbito laboral ha recibido recientemente considerable atención. Meyer y Allen reafirman un modelo del compromiso organizacional de tres componentes, en el que destaca la dimensión de compromiso afectivo, referida al apego emocional del empleado, a la identificación con y a la implicación en la organización. Por conductas de ciudadanía organizacional se entiende un amplio abanico de comportamientos que no están prescritos expresamente en el puesto de trabajo, que el empleado ejecuta voluntariamente y que tienden a lograr la eficacia organizacional a corto, medio y largo plazo (Van Dyne y Le Pine, 1998). Finalmente, en la mayoría de las investigaciones en el ámbito organizacional se ha encontrado que tales resultados están relacionados entre sí. Así lo confirma una revisión metaanalítica sobre el compromiso que destaca sus altísimas correlaciones con la satisfacción laboral ($r = .65$) y con las conductas de ciudadanía organizacional (Meyer, Stanley, Herscovitch, y Topolnytsky, 2002).

Sobre la base de estos hallazgos previos, en el presente trabajo se espera encontrar una influencia negativa del acoso en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía. El modelo que resume las hipótesis enunciadas en este trabajo se representa en la figura 1.

Método

Participantes

Los participantes fueron miembros de Cuerpos de Emergencias y Seguridad del Estado español ($N = 151$), de los que 75 pertenecían al Cuerpo de Bomberos, 60 al Ejército de Tierra y 16 a Protección Civil. El 85,4% eran varones y la media de edad era de 34,4 años (D.T.: 10,31). La media de pertenencia a la organización era de 10,8 años (D.T.: 8,4) y la antigüedad media en el puesto de trabajo era de 6,3 años (D.T.: 6,04).

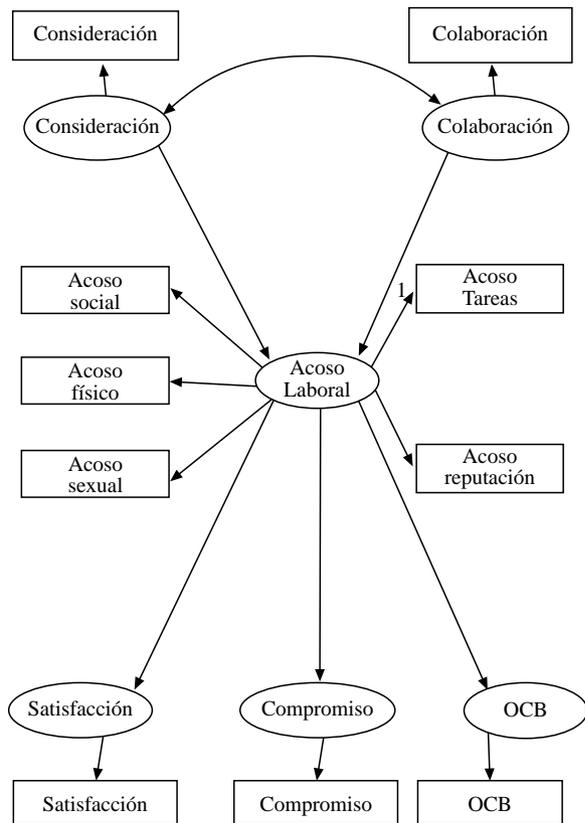


Figura 1. Modelo inicial

Procedimiento

Todos los participantes rellenaron cuadernillos anónimos de preguntas conteniendo las diversas escalas de la investigación. Los cuestionarios fueron completados en el mismo lugar de trabajo.

Instrumentos

Cultura organizacional: se evaluó con una versión reducida de la escala CNO-2 (Sánchez García y Alonso Amo, 2004) de la que se emplearon nueve ítems que se consideraron indicadores relevantes para el contexto organizacional estudiado, correspondientes a las dimensiones de consideración y colaboración/apoyo. La escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos iba de «nada característico» a «muy característico». En aquellas investigaciones, como la presente, en que se intentan medir constructos no sólo de nivel individual, sino también de nivel grupal u organizacional, con frecuencia los datos obtenidos a nivel individual son agregados para operacionalizar los citados constructos. En tales casos, los investigadores implícita o explícitamente proponen un modelo de composición para sus constructos (Aritzeta, Ayestarán, y Balluerka, 2003). El modelo de *cambio de referente* que aquí se ha adoptado implica, en primer lugar, que se han formulado los ítems con referencia al grupo y no a las percepciones individuales, porque la cultura es una propiedad del sistema social o del grupo de trabajo y no del individuo, y esta diferencia se refleja en el cambio de referente de lo individual a lo colectivo. En segundo lugar implica que se calculan los estadísticos recomendados para verificar que existe acuerdo intragrupo (Burke, Finkelstein, y Dusig, 1999) verifi-

cando así que se comparten las percepciones sobre las conductas grupales. Los índices de acuerdo se han calculado en este caso para las diferentes organizaciones a las que pertenecen los participantes alcanzando valores entre .71 y .88, con un valor medio de .81, lo que justificaba el agregado de las respuestas.

Acoso laboral: se midió con una versión traducida y adaptada de la escala Negative Acts Questionnaire (NAQ) (Einarsen y Raknes, 1997) que consta de 18 ítems con una escala de respuesta tipo Likert de seis puntos referida a la frecuencia con que se sufrían las conductas de acoso y que iba de «nunca» a «todo el tiempo». Cuando fueron sometidos los datos a análisis factorial exploratorio con el procedimiento de componentes principales y rotación varimax se obtuvo un modelo con cinco factores que se designaron «acoso en las tareas», «acoso a la reputación», «acoso a las circunstancias sociales», «acoso físico» y «acoso sexual», explicándose un 59,93% de la varianza y corroborando la descripción del abanico de conductas incluidas que otros autores señalaran (Leymann, 1990).

Compromiso organizacional: para medir este resultado se ha usado la escala de Meyer y Allen en su versión adaptada para población española. La escala consta de tres subescalas, que procuran valorar las tres dimensiones del constructo: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad y ha tenido en su versión original anglosajona una fiabilidad de $\alpha = .87$ para el compromiso afectivo y $\alpha = .79$ para el normativo. En la versión que aquí se ha aplicado ($\alpha = .85$) se han conservado seis ítems de la subescala de compromiso afectivo, que mostraron un $\alpha = .75$, y seis del compromiso normativo ($\alpha = .77$), todos los cuales se han adaptado en su redacción al contexto específico de trabajo de los participantes. Ejemplos de los ítems referidos son: *Me gustaría seguir el resto de mi carrera profesional en la institución*, *Creo que le debo mucho a mi institución*.

Conductas de ciudadanía organizacional: se utilizó una adaptación de la escala de OCB (Van Dyne y Le Pine, 1998) ($\alpha = .80$), con dos subescalas, obediencia, con 9 ítems ($\alpha = .77$) y lealtad, con 9 ítems y $\alpha = .76$). Ejemplos de éstos son los siguientes: *Sigo las reglas e instrucciones con mucho cuidado*, *Defiendo a mi institución de las críticas de otras personas*. En todos los casos, la escala de respuesta tipo Likert de seis puntos oscilaba entre 0= Nada de acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

Satisfacción laboral: para medir esta variable se usó una escala elaborada *ad hoc* para esta investigación, en la que se pedía a los participantes que valorasen su satisfacción en general y con diversos aspectos de su trabajo tales como la paga, la seguridad laboral, las relaciones con sus compañeros. La escala de respuesta oscilaba de 0= Nada satisfecho a 5= Muy satisfecho.

Resultados

Los estadísticos descriptivos y las correlaciones entre las variables del estudio se reflejan en la tabla I. El examen de esta matriz de correlaciones nos muestra que las variables principales del estudio se hallan significativamente relacionadas en sentido acorde con las hipótesis propuestas. Hay relaciones negativas entre las dimensiones del acoso y los antecedentes, las dimensiones de la cultura y los resultados en el plano personal. Mientras tanto, las relaciones entre la satisfacción, el compromiso y las conductas de ciudadanía son positivas y estadísticamente significativas. Debido a que en la muestra hay mayoría de varones, esto podría incidir en la variable Acoso sexual, sufrido mayoritariamente por las muje-

res, de ahí las bajas correlaciones, que no alcanzan la significación estadística, entre esta variable y el resto de los antecedentes y consecuentes presentes en el modelo.

Para poner a prueba las hipótesis planteadas se recurre al análisis de ecuaciones estructurales que nos ofrece la posibilidad de valorar diversas relaciones en forma simultánea y es especialmente adecuado para muestras pequeñas. El modelo propuesto es el que se especifica en la figura 1 y consta de diez variables observables que son las puntuaciones medias de las diferentes escalas utilizadas y que sirven de indicadores a las dos variables latentes exógenas (consideración y colaboración) y a las cuatro latentes endógenas (acoso laboral, satisfacción laboral, compromiso y conductas de ciudadanía). La decisión de utilizar como indicadores observables las puntuaciones medias de las escalas y no los ítems de cada una de ellas, que permite simplificar el modelo, obliga a eliminar los errores residuales de las citadas variables observables. Se emplea como entrada del programa informático la matriz de datos brutos y el procedimiento de máxima verosimilitud. Los análisis se llevan a cabo con el programa AMOS 5.

Se sugieren diversos índices para probar el ajuste del modelo, tales como el estadístico χ^2 y su nivel de probabilidad asociado. A causa de la sensibilidad del estadístico χ^2 al tamaño de la muestra y a las desviaciones de la normalidad en los datos, se proponen otros índices de ajuste como CFI (*Comparative fit index*), el NFI (*normative fit index*), siendo recomendable que todos ellos alcancen valores próximos a 1. Se recomiendan, cuando menos, valores por encima de .95 para estos indicadores. Otros indicadores utilizados son el RMSEA (*Root mean square error of approximation*), cuyo valor recomendado no debe exceder el .05 o los indicadores comparativos entre modelos, tales como el AIC (*Akaike Information Criterion*), para los que se piden valores mínimos como indicadores de mejor ajuste.

El modelo propuesto ajusta de modo deficiente a los datos ya que tanto sus indicadores globales como comparativos muestran valores mejorables tal como se aprecia en la tabla II. Se procede entonces a la reespecificación del modelo, tomando en consideración los índices de modificación, que ofrecen posibles relaciones que contribuirían a mejorar el ajuste del modelo a los datos. Se establece una relación directa entre la consideración y el compromiso. Este segundo modelo alcanza los valores estadísticos deseables que se pueden observar en la tabla.

Cuando se analizan las razones críticas (*critical ratio*) asociadas a los pesos de regresión entre las variables se encuentra que todas las relaciones son estadísticamente significativas con excepción de la que vincula acoso con compromiso, pero que se mantiene en el modelo porque, aunque débil, dicha relación refleja una cierta influencia del acoso en el compromiso y, además, se considera que el modelo final no debe fundarse exclusivamente en criterios estadísticos. El modelo reespecificado se muestra en la figura 2. Siguiendo las sugerencias de un revisor anónimo también se ha efectuado el análisis restringiendo la muestra tan sólo a los participantes varones, a fin de eliminar la influencia diferencial que la incidencia del acoso sexual pueda tener en función del sexo de los participantes. El modelo re-especificado para los participantes varones ajusta adecuadamente y sus estimaciones estandarizadas se muestran en la figura 3.

Discusión y conclusiones

El presente estudio se proponía valorar simultáneamente las relaciones entre los predictores y los resultados del acoso laboral en el ámbito de ciertos equipos de intervención en emergencias y catástrofes de la Comunidad de Madrid. Para ello se analiza un mo-

Tabla I
Estadísticos descriptivos y matriz de correlaciones

Variables	Media	D.T.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Acoso total	.72	.50	1									
2. Acoso en tareas	1.17	.84	.87**	1								
3. Acoso en reputación	.75	.68	.81**	.49**	1							
4. Acoso en circunstancias sociales	.41	.52	.68*	.52**	.42**	1						
5. Acoso físico	.28	.47	.53*	.33**	.33**	.43**	1					
6. Acoso sexual	1.1	.32	.11	.06	.05	.07	.07	1				
7. Satisfacción general	3.97	1.2	-.34**	-.37**	-.20*	-.23*	-.15	-.11	1			
8. Compromiso organizacional	3.21	1.01	-.20*	-.25**	-.14	-.05	.01	-.02	.51**	1		
9. OCB	2.9	.72	-.30**	-.33**	-.20*	-.15	-.08	-.14	.44**	.67**	1	
10. Consideración	3.05	.84	-.24*	-.35**	-.10	-.15	.03	-.06	.46**	.50**	.41**	1
11. Colaboración	3.25	.76	-.24*	-.22**	-.21*	-.12	-.09	-.04	.33**	.28**	.35**	.49**

** $p < .001$; * $p < .05$

Tabla II
Índices de ajuste del modelo inicial y del modelo reespecificado

	χ^2 (g.l.)	p	CMIN/DF	CFI	NFI	IFI	AIC	RMSEA
Modelo original	56.98(32)	.004	1.78	.91	.83	.92	122.98	.07
Modelo reespecificado	33.71(31)	.34	1.08	.99	.90	.99	101.71	.02
Modelo solo varones	39.66(31)	.14	1.28	.97	.87	.97	107.66	.04

delo en el que algunas dimensiones de la cultura actúan como antecedentes, mientras que el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y las conductas de ciudadanía organizacional son consecuencias del acoso. Mediante este modelo se procura poner de manifiesto la influencia de las variables organizacionales en el inicio y desenvolvimiento del acoso laboral, siguiendo un enfoque psicosocial que describe al fenómeno como primordialmente debido a los problemas del ambiente organizacional (Björkqvist et al., 1994; Leymann, 1990).

La primera hipótesis del estudio ha obtenido apoyo en los datos ya que se han encontrado relaciones negativas de la colaboración y consideración con el acoso laboral. En este sentido se acumula evidencia a favor de una explicación en la que predominen los factores ambientales sobre los rasgos de personalidad de la víctima o del acosador. Es posible que las dimensiones de la cultura de los grupos de trabajo estén reflejando un marco de relaciones interpersonales que favorecen las conductas de abuso. En este sentido otros autores ya habían señalado que si las desigualdades de poder entre la víctima y el acosador son esenciales en la victimización, aquellas culturas organizacionales o grupales en las que las distancias de poder sean mayores presentarán menores tasas de incidencia de acoso. En esta misma línea se había aportado evidencia empírica respecto a una mayor frecuencia de conductas agresivas que tenían como blanco a aquellos con quienes la desigualdad de poder es manifiesta, como son los trabajadores más jóvenes (Keashly, Hunter, y Harvey, 1997). Por consiguiente, si en la cultura organizacional son salientes las normas sociales implícitas relativas a la consideración y el respeto o a la colaboración con los demás es probable que tales dimensiones influyan negativamente

en la aparición del acoso laboral, siendo incluso mayor la influencia de la primera dimensión que la de la segunda, como sería lógico esperar. Por otra parte, un ambiente donde las normas sociales dictan la colaboración con los compañeros puede reducir la tensión, el estrés y la frustración causada por la situación laboral, que también han sido señalados como antecedentes del acoso laboral. Finalmente, cabría señalar que estos hallazgos podrían ser vistos desde la perspectiva del balance entre costes y beneficios que algunos autores han propuesto para explicar la decisión del agresor para implicarse en tales conductas (Björkqvist et al., 1994). Si en la cultura predominante en un grupo de trabajo, la agresión a los otros empleados es poco tolerada, el posible desequilibrio entre las consecuencias negativas de la conducta agresiva y sus beneficios será mayor. Como consecuencia de esto podríamos decir que aquellas culturas más tolerantes para con la agresión ponen a los posibles victimarios frente a umbrales más bajos ante la decisión de agredir. En este sentido, nuestros resultados confirman los hallazgos de otros trabajos precedentes respecto a la importancia de las variables organizacionales en el acoso psicológico y en otros resultados indeseables en el plano personal (Boada, Diego y Agulló, 2004; Boada, Diego, Agulló y Mañas, 2005; Salanova, Grau y Martínez, 2005; Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2005).

La segunda de las hipótesis también ha encontrado apoyo en los datos ya que la influencia del acoso laboral sobre los resultados es negativa en todos los casos, aunque resulta mucho más decisiva sobre la satisfacción laboral y las conductas de ciudadanía que sobre el compromiso organizacional. Por lo que se refiere a este resultado, aunque el impacto es negativo no tiene significación

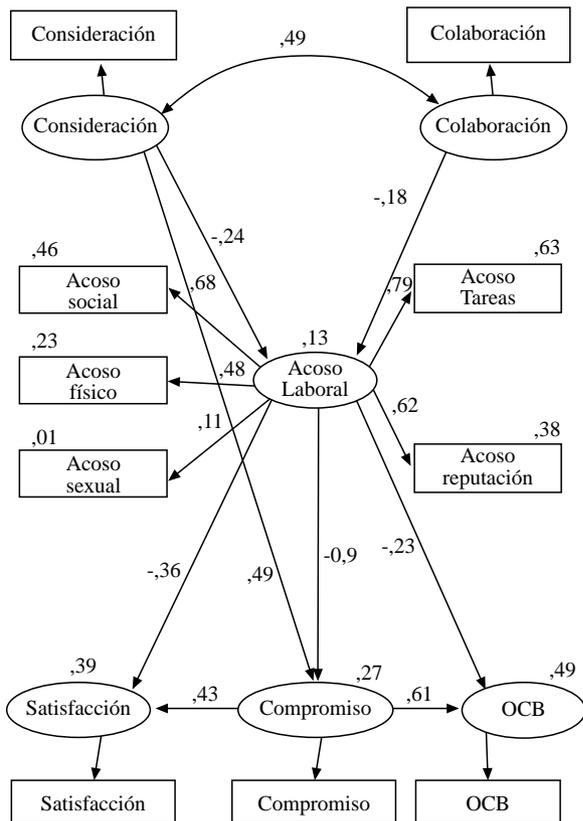


Figura 2. Estimaciones estandarizadas del modelo reespecificado

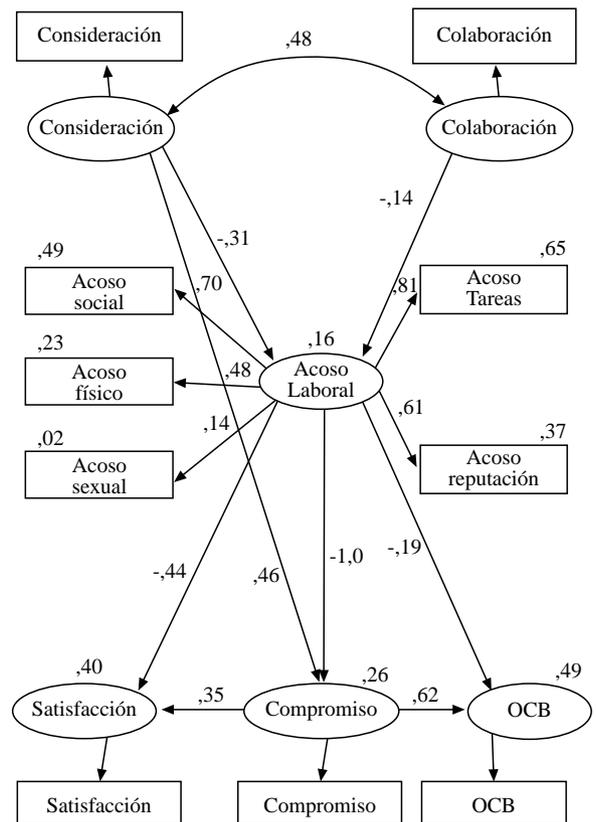


Figura 3. Estimaciones estandarizadas para el modelo reespecificado sólo con varones

estadística y sólo mejora el porcentaje de varianza explicado cuando se añade una relación directa entre la consideración y el compromiso. Dicha relación es del todo coherente con la conceptualización del compromiso, por cuanto resulta lógico esperar una mayor vinculación afectiva y comportamental con una organización donde las personas se sienten respetadas y consideradas. También se encuentra una influencia clara del compromiso sobre los otros dos resultados del modelo, dato que está en línea con los hallazgos de las últimas revisiones metaanalíticas (Meyer et al., 2002). En este sentido, nuestro estudio también confirma los datos de trabajos precedentes que encontraron relaciones significativas del acoso laboral con resultados negativos tales como *burnout*, depresión, abandono profesional y estrés postraumático (Fidalgo y Piñuel, 2004). En resumen, el presente modelo puede contribuir a mejorar la comprensión integral del acoso laboral porque pone en relación antecedentes del dominio grupal con resultados tanto en el plano personal como organizacional.

El hecho de que las relaciones directas entre el acoso laboral y el compromiso organizacional sean débiles nos lleva a pensar en la posible existencia de otras variables que estén afectando a esa relación y que convendría clarificar a través de estudios futuros. En este sentido sería oportuno atender a la importancia que la

identificación organizacional, un constructo cercano y en ocasiones confundido con el compromiso, pueda jugar en el modelo debido a que una mayor o menor identificación con un grupo u organización puede ampliar o restringir el rango de conductas que se ven como tolerables o se etiquetan como agresiones.

Este trabajo adolece de muchas deficiencias y limitaciones. Entre ellas debemos indicar el hecho de que la totalidad de los datos se obtuvieron por autoinforme, quedando así sujetos a un problema de varianza común, mientras que en futuras investigaciones sería deseable contar con indicadores objetivos de acoso, tales como el porcentaje de incidentes denunciados por los trabajadores. Además, pese a la extremada dificultad de acceder a este tipo de muestras, debemos señalar que el número de participantes no es representativo de la población objeto de este estudio.

Como sugerencia para estudios venideros, conviene señalar que si la investigación psicológica sobre el acoso laboral pretende estar orientada a la prevención del fenómeno y al diseño de intervenciones eficaces sobre este problema es necesario profundizar en el desarrollo de modelos integrales, como el aquí presentado, que pongan en contacto los antecedentes y consecuentes de la agresión considerados tanto en el plano personal como en el grupal y organizacional.

Referencias

- Aquino, K.L., y Bradfield, M. (2000). Perceived victimization in the workplace: the role of situational factors and victim characteristics. *Organization Science*, 11(5), 525-537.
- Aritzeta, A., Ayestarán, S., y Balluerka, N. (2003). Perspectiva sistémica y multinivel del análisis organizacional: una aproximación conceptual y metodológica. *Revista de Psicología Social*, 18(3), 239-260.
- Björkqvist, K., Österman, K., y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among University Employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Boada, J., Diego, R., y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.
- Boada, J., Diego, R., Agulló, E., y Mañas, M. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212-218.
- Burke, N.J., Finkelstein, L.M., y Dusig, M.S. (1999). On average deviation indices for estimating interrater agreement. *Organizational Research Methods*, 2, 49-68.
- Dietz, J., Robinson, S.L., Folger, R., Baron, R.A., y Schulz, M. (2000). The impact of community violence and an organizations' procedural justice climate on workplace aggression. *Academy of Management Journal*, 46(3), 317-326.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S., y Raknes, B. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S., Raknes, B., y Matthiesen, S. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environmental quality- An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381-401.
- Einarsen, S., y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Fidalgo, A.M., y Pinuel, I. (2004). Cisneros scale to assess psychological harassment or mobbing at work. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Keashly, L., Hunter, S., y Harvey, S. (1997). Abusive interaction and role state stressors: relative impact on student residence assistant stress and work attitudes. *Work & Stress*, 11(2), 175-185.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Liefooghe, A.P., y Mackenzie Dawey, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 375-392.
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L., y Topolnysky, L. (2002). Affective, continuance and normative commitment to the organization: A meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632.
- O'Connell, B.J., y Korabik, K. (2000). Sexual Harassment: the relationship of personal vulnerability, Work context, perpetrator status, and type of harassment to outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 299-329.
- Salanova, M., Grau, R., y Martínez, I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), 390-395.
- Sánchez García, J.C., y Alonso Amo, E. (2004). Acuerdo intragrupal: una aplicación a la evaluación de la cultura de los equipos de trabajo. *Psicothema*, 16(1), 88-93.
- Topa, G., Depolo, M., y Morales, J.F. (2006). Mobbing: a meta-analysis and integrative model of its antecedents and consequences. *Psicothema* (en prensa).
- Van Dyne, L., y Le Pine, J. (1998). Helping and Voice Extra - role Behavior: Evidence of Construct and Predictive Validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), 108-119.
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 27(1), 63-69.