

ACOSO PSICOLOGICO “MOBBING”

La relación entre el acoso psicológico “mobbing”, los comportamientos contraproducentes y las emociones en el lugar de trabajo¹

Marielí Ríos-Pérez²

Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico

Ernesto Rosario-Hernández

Escuela de Medicina de Ponce y Ciencias de la Salud

Roberto O. González -Valles

Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico

Ilia Rosario-Nieves

Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico

Lillian V. Rovira-Millán

Universidad De Puerto Rico en Cayey

Resumen

La presente investigación examinó la relación entre el acoso psicológico “*mobbing*”, los comportamientos contraproducentes y las emociones en el lugar de trabajo en una muestra de personas empleadas en Puerto Rico. La muestra estuvo compuesta por 180 participantes seleccionados por disponibilidad, de los cuales 37.2% (67) eran masculinos y 62.8% (113) eran femeninos. Los hallazgos obtenidos sugieren una relación entre el acoso psicológico “*mobbing*” y sus dimensiones con los comportamientos contraproducentes en sus manifestaciones general, interpersonal y organizacional. También se encontró que las emociones negativas se correlacionaron de forma directa y significativa con el acoso psicológico “*mobbing*” y sus estrategias y con la manifestación de conductas laborales contraproducentes tanto las dirigidas a las personas como a la organización. Por otro lado, las emociones positivas se correlacionaron de forma inversa y significativa con el acoso psicológico “*mobbing*” y sus estrategias, pero no así con la manifestación de conductas laborales contraproducentes. Se encontró que las variables que mejor predijeron la manifestación de conductas laborales contraproducentes fueron el acoso psicológico, desprestigio laboral y emociones negativas. Mientras que sorpresivamente el efecto de la interacción entre las emociones positivas y el acoso psicológico y sus estrategias fueron significativas en el aumento de conductas laborales contraproducentes, pero no así la interacción de las emociones negativas con el acoso psicológico. Además, se realizó un análisis de factores exploratorio para examinar si las estrategias de acoso psicológico y las conductas laborales contraproducentes eran constructos similares o diferentes. Se discuten las implicaciones del acoso psicológico tanto para las personas como para las organizaciones.

Palabras Claves: Acoso Psicológico, Emociones, Conductas Laborales Contraproducentes.

¹ Parte de esta investigación fue presentada por la primera autora como requisito para obtener el grado de Ph.D. en Psicología Industrial Organizacional.

² Para comunicarse con los autores pueden escribir a: marielirios@yahoo.com o drosario@gmail.com

Abstract

The aim of this study was to examine the relationship between psychological harassment "mobbing", counterproductive work behaviors and emotions in the workplace in a sample of employees in Puerto Rico. The sample of 180 subjects selected by availability was used in this study. From this group 37.2% (67) were men and 62.8% (113) were women. Results suggest a relationship between psychological harassment "mobbing" and its dimensions with the manifestation of counterproductive work behaviours. Also, a significant correlation was found between negative emotions and psychological harassment "mobbing" and its dimensions. On the other hand, a significant correlation was found between positive emotions and psychological harassment "mobbing" and its dimensions; however, positive emotions did not correlate with counterproductive work behaviors. **It was found that the variables that best predicted the manifestation of counterproductive work behaviors were psychological harassment, professional discredit, and negative emotions.** While surprisingly the effect of the interaction between positive emotions and psychological harassment and its strategies were significant in increasing counterproductive work behaviors, but not the interaction of negative emotions with psychological harassment. In addition, an exploratory factor analysis was conducted to examine if mobbing and counterproductive work behaviors are similar or difference constructs. Psychological harassment implications are discussed for employees and organizations.

Key Words: Mobbing, Emotions, Counterproductive Work Behavior.

Los seres humanos pasan mucho tiempo en sus trabajos, en ocasiones más tiempo del que pasan con sus familias. En los trabajos se encuentran personas con vidas y experiencias diferentes que se comportan y reaccionan a determinadas situaciones de maneras distintas. En ocasiones se manifiestan situaciones conflictivas acompañadas de una conducta agresiva o intimidante de manera reiterada y persistente (Vélez, 2006).

Zapf y Einarsen (2001) señalan que en los escenarios laborales suelen darse situaciones entre compañeros/as donde se manifiestan conductas de ofensa, maltrato, aislamiento o menosprecio, entre el mismo nivel jerárquico o de forma ascendente o descendente. Dichas situaciones deterioran a su vez el desempeño y el ambiente de trabajo en equipo. Por otro lado, se reduce la salud psicológica y física de las víctimas, afectándose negativamente el bienestar y la eficiencia de otros/as empleados/as; al mismo tiempo que asciende la negligencia, el ausentismo y las enfermedades.

Según Einarsen (2000), durante muchos años en las organizaciones y en el campo de las ciencias sociales, las investigaciones se han centrado en la agresión física y sus con-

secuencias personales, organizacionales y sociales. Dicho autor añade que sólo en los últimos veinte años ha comenzado a tener relevancia y se ha despertado el interés por la violencia no física, como por ejemplo la psicológica. Este tipo de violencia es ejercida hacia un/a empleado/a en su lugar de trabajo y es denominada como acoso psicológico, acoso moral o "mobbing". Desde una perspectiva social, los rápidos cambios producidos en las sociedades industrializadas, la incorporación de la mujer al mundo laboral y las exigencias de los procesos de trabajo, parecen haber contribuido al incremento de situaciones estresantes en las organizaciones. Más allá, Ovejero (2006) señala que el mobbing es una consecuencia de la globalización.

Hoel, Einarsen y Cooper (2003) señalan que se ha mostrado una serie de consecuencias para las organizaciones que favorecen o simplemente permiten tales abusos. El acoso psicológico suele correlacionarse con un aumento en la accidentabilidad laboral, el ausentismo y bajos niveles de productividad (Niedl, 1996). Éste puede provocar diferentes reacciones en la víctima y una de éstas puede ser un comportamiento contra-productivo en su lugar de trabajo. Este tipo

de comportamiento es opuesto al comportamiento de ciudadanía organizacional y puede incluir incomodidad laboral manifestado en robo, sabotaje, bajo desempeño, tardanzas, ausentismo, largos recesos y comportamientos que alteran la producción (Sackett, 2002). Más allá, Cuevas (2005) señala que a las organizaciones se les presenta el problema de que no existe una política clara que manifieste intolerancia a este tipo de violencia, lo cual a su vez contribuye al deterioro de la misma.

De acuerdo con el Departamento del Trabajo de Puerto Rico (2009), la Isla tiene empleadas a 1.325.000 personas. Esto pudiera significar que un estimado de 212,000 empleados/as han percibido o experimentado alguna estrategia de acoso psicológico; esto es, utilizando el 16% encontrado en investigaciones previas en Puerto Rico (Martínez et al., 2006; 2007). Más allá, en un estudio reciente (Rosario, Rovira, Pons, Rodríguez & Cordero, 2009) se encontró que un 32% de la muestra participante percibió o experimentó alguna estrategia de acoso psicológico, lo cual pudiera significar que 424.000 empleados/as lo han percibido o experimentado. Esto es un aumento de 16%. Además, Rosario et al. encontraron que un 50% de las personas fue testigo de alguna estrategia de acoso psicológico hacia algún/a compañero/as de trabajo.

Por otro lado, Martínez et al. (2003) indican que el 50% de las víctimas pertenecen al sector público, que el 42% proviene del supervisor y 31% de sus compañeros de trabajo. En otro estudio realizado por Arroyo, Martínez y Pérez (2004), éstos señalan que un 47% de las personas encuestadas indicaron que estas conductas fueron ignoradas por la gerencia.

En Puerto Rico, a entender de los presentes investigadores, existe solamente un estudio que explora la relación entre la incivilidad y las emociones (Martínez, Morales, Rodríguez, Rosa & Sánchez, 2009), y otro que explora el acoso psicológico, los com-

portamientos contraproducentes y las emociones en el lugar de trabajo (Rosario et al., 2009).

Acoso Psicológico “Mobbing”

El acoso psicológico “*mobbing*” es un término científico que describe un comportamiento individual o de un grupo en el que se establecen relaciones de acoso y hostigamiento entre dos o más integrantes de un equipo de trabajo. Esta situación provoca un clima de hostilidad y violencia entre el/la acosador/a y la víctima que dificulta y puede llegar a deteriorar de forma irreversible el buen desempeño y la salud de los/as trabajadores/as. El “*mobbing*” es una forma de agresión que contribuye a generar un ambiente laboral que no favorece el buen desempeño de la organización (Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007). Se trata de un fenómeno complejo que analiza diferentes factores psicológicos, sociales, éticos y jurídicos con repercusiones culturales, económicas y políticas. Por lo tanto, para estudiarlo hay que considerar las características psicológicas de los/as empleados/as y de la organización a la que pertenecen, así como el contexto social y cultural en el que funciona la organización.

Cuando se habla de acoso psicológico, se alude al amotinamiento reactivo y agresivo de unos empleados/as que se sienten atacados/as. Para muchos especialistas el acoso psicológico es la peor amenaza individual sobrevenida en la era postindustrial para los/as trabajadores/as (Piñuel y Zabala, 2001). González (2001) define el acoso psicológico cuando un sujeto es sometido a persecución, agravios o presiones psicológicas por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad del resto. Para Einarsen (2000), el acoso psicológico ocurre cuando alguien, persistentemente sobre un período de tiempo, percibe que está recibiendo acciones negativas de una o varias personas, en una situación donde a la víctima se le hace difícil de-

fenderse de esas acciones. Según Leymann (1996), dichas acciones pueden aflorar en comportamientos hostiles y agresivos, los cuales son dirigidos sistemáticamente a uno o más colegas o subordinados para estigmatizarlos.

El acoso psicológico es cualquier manifestación de una conducta abusiva manifestada a través de comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la integridad física o psíquica de un individuo o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo (Hirigoyen, 1999). Einarsen (2001) argumenta que el acoso psicológico se refiere a toda situación donde una o más personas están expuestas a comportamientos negativos de otras personas sobre un período de tiempo en una situación donde la víctima por diferentes razones es incapaz de defenderse. Este fenómeno involucra comunicación hostil y antiética la cual es dirigida de una manera sistemática por uno o más individuos, principalmente hacia un individuo, quien, debido al psicoterror laboral es puesto en situaciones de desamparo e impotencia (González, 2001).

Según Leymann (1996), el/la acosadora ejerce una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente. Una de las estrategias de acoso más utilizada es el aislamiento y bloqueo de la comunicación. Esto consiste en aislar, incomunicar o estigmatizar al trabajador haciendo que se sienta invisible; se le hace el vacío, se rechaza todo contacto incluso el visual, se le aísla físicamente, no se le deja hablar, no se escuchan sus opiniones. Estas acciones ocurren en una frecuencia y sobre un período prolongado de tiempo, es decir, una vez a la semana por seis meses. Por la alta frecuencia y larga duración de conductas hostiles, este maltrato resulta en considerable miseria mental, psicósomática y social.

Davenport, Schwartz & Elliot (1999) establecen que el acoso psicológico es un asalto emocional. Según éstos, el acoso es

agredir a alguien, es intencional para forzar a la víctima a que renuncie. Es un intento malicioso para forzar a un individuo para que salga del lugar de trabajo, por medio de acusaciones injustificadas, humillaciones, hostigamiento, abuso emocional y terror. El acoso psicológico puede ser entendido como un conflicto interpersonal no resuelto (Birkeland & Einarsen, 2007), que se puede dar en un marco organizacional determinado, por lo que entender este marco organizacional sentará una base sólida para evaluar y actuar eficiente y eficazmente en su prevención. Hablar de conflicto no necesariamente es hablar de “mobbing” ni viceversa; hablar de conflicto no significa que necesariamente éste ocurrirá en igualdad de condiciones para ambas partes, más bien al contrario, en el acoso psicológico “mobbing” es más propia la situación de un desequilibrio de poder en el origen, además de reconocer que una parte es el/la acosador/a y otra la víctima (Mikklesen & Einarsen, 2001).

Piñuel & Zabala (2003) observaron que los celos y la envidia que sienten los/as acosadores/as son la causa más frecuente del acoso psicológico. La víctima suele ser envidiada por poseer alguna cualidad o rasgo que los/as hace destacar del resto del grupo; por ejemplo, capacidad profesional superior, facilidad para despertar aceptación o aprecio en sus compañeros, subordinados, jefes, pacientes o clientes, su don de gentes, evaluaciones positivas o felicitaciones recibidas en su trabajo.

El acoso psicológico también puede darse en una situación donde el/la trabajador/a no permite ser manipulado/a por otro u otros miembros del grupo o porque no pertenece al grupo que maneja el poder dentro de la organización. El/La trabajadora también puede ser objeto de hostigamiento por disfrutar de situaciones personales o familiares que los demás quisieran disfrutar y, por otras razones, no pueden. Las personas que tienen características que las hacen dis-

tinguirse de la mayoría de sus compañeros/as suelen ser las acosadas. Por esto, la edad, la experiencia laboral, las costumbres, el poder adquisitivo, el nivel educativo, entre otros, pueden causar que la persona sea perseguida por los demás integrantes del grupo. Al designar un culpable, es posible distraer el interés de la organización para solucionar un problema, y de esta manera todo seguirá igual (Piñuel & Zavala, 2003).

Otra causa del acoso psicológico es demostrar el poder que ostenta el/la acosador/a como medio para amedrentar al resto del personal, con el fin de mantenerse. Si alguien es capaz de demostrar que tiene el poder de hostigar y dañar a un/a trabajador/a y quedar impune, el resto del personal lo reconocerá, respetará y obedecerá sin poner resistencia. Se trata de hacer un ambiente de tensión laboral entre los miembros de la organización. (Piñuel & Zavala, 2003).

El acoso psicológico pretende destruir la resistencia de la víctima y forzarla a abandonar su trabajo. Para lograr este objetivo hay que deteriorar el rendimiento y el desempeño del/de la trabajador/a mediante trampas, desestabilizándolo/a psicológicamente, creando argumentos falsos para utilizarlos en su contra. De esta manera, se acusa al/a la trabajador/a de bajo rendimiento, baja productividad, ausentismo o comportamientos agresivos, todo esto como producto de la desestabilización a la que se le ha sometido (Trujillo et al., 2007).

Las técnicas para destruir psicológicamente al trabajador son variadas; pueden ser muy astutas, ingeniosas, en ocasiones muy sutiles, a tal punto que los/as demás empleados/as, que son testigos del acoso, pueden no identificarlo. Estas técnicas tienen en común que con ellas se intenta agobiar, calumniar y atacar el trabajo, las convicciones y la vida privada de la víctima, aislándola, estigmatizándola y amenazándola (Trujillo, et al. 2007).

Conductas Laborales Contraproducentes

Dentro de los comportamientos discrecionales, las conductas laborales contraproducentes son fuente de investigación en la psicología industrial organizacional, siendo el opuesto al comportamiento de ciudadanía organizacional. Kaufman & Borman (2004) le llaman comportamiento no complaciente; Skarlicki & Folger (1997), comportamiento organizacional retaliado, y para Muchinsky (2009) es comportamiento antisocial.

Según Spector (2002), las conductas laborales contraproducentes son aquellos comportamientos que están dirigidos a hacer daño y no se puede contar con el/la empleado/a. Éstos se pueden dividir en: interpersonales (ej., agresiones, amenazas, rumores) y organizacionales (ej., sabotaje, robo, ausentismo). Cullen & Sackett (2003) señalan que se hace necesario distinguir los dos tipos de razones que llevan a la manifestación de las conductas laborales contraproducentes: iniciadas y reactivas. Las conductas laborales contraproducentes pueden ser iniciadas por la persona para satisfacer alguna necesidad o motivo; por ejemplo, robar, llamar la atención, por algún beneficio o por el mero hecho de tomarse el riesgo. Por otro lado, las conductas laborales contraproducentes también pueden darse por una respuesta a algún evento que se da en la organización, ya sea un evento real o percibido; por ejemplo, se puede dar por venganza, represalia, escape, percepción de injusticia o incumplimiento del contrato psicológico, por eso se le llama reactiva. Según Spector (2002), son comportamientos en los cuales no es posible contar con el/la empleado/a en las horas laborales, ya sea de manera temporal o permanente. Se encuentran la separación (ausentismo y rotación), agresión, sabotaje y robo. Puede incluir, inconformidad laboral y huelgas. Spector & Fox (2002) señalan que las conductas laborales contraproducentes son actos con el potencial de hacer

daño. Algunos de estos comportamientos están dirigidos a las personas como la agresión y la hostilidad. Se estima que todos los días 16.400 amenazas son realizadas, 723 trabajadores/as son atacados/as y 42.800 son acosados/as en sus centros de trabajo (Kaufer y Mattman, 2001). Los otros comportamientos están dirigidos directamente a la organización, como el hacer tareas incorrectamente o cometer actos de sabotaje.

Para Boye & Jones (1997), las conductas laborales contraproducentes, se perciben como reacciones a la frustración y a la insatisfacción laboral. Jones (2003) señala que más del 75% de los/as empleados/as manifiestan alguna conducta laboral contraproducente, como robo, ausentismo injustificado u otra manifestación. Para Spector (2002), todo comienza con restricciones organizacionales, los cuales impiden no sólo el desempeño laboral, sino también la consecución de las metas personales del/ de la empleado/a. Las restricciones producen sentimientos de insatisfacción y frustración. El/La empleado/a que no cree en su capacidad para controlar los obstáculos, recurrirá a conductas laborales contraproducentes que pueden adoptar formas destructivas como sabotaje, agresión o hurto.

Chen & Spector (1992) encontraron que la insatisfacción laboral correlaciona significativamente con manifestaciones de comportamientos agresivos, hostiles sabotaje y robo en el área de trabajo. Rosario & Rovira (2004) encontraron que la satisfacción laboral, el compromiso moral, el rasgo de personalidad de concienciación y el compromiso necesario se correlacionaron significativa, pero inversamente con las conductas laborales contraproducentes en general. Por otro lado, la justicia interaccional, y el compromiso moral se correlacionaron inversa y significativamente con las conductas laborales contraproducentes dirigidas a las personas, mientras que el compromiso necesario también correlacionó, pero de forma directa. Finalmente, el compromiso

moral, la satisfacción laboral y el rasgo de personalidad de concienciación correlacionaron de forma inversa y significativa con las conductas laborales contraproducentes dirigidas a la organización.

En cuanto a la literatura existente, específicamente en Puerto Rico, acerca de las conductas laborales contraproducentes y el acoso psicológico, a nuestro entender, solamente existe el estudio de Rosario et al. (2009) y en éste se encontraron correlaciones significativas entre estas variables que fluctuaron entre .31 y .55. La correlación más alta se encontró entre la intimidación encubierta y las conductas laborales contraproducentes dirigidas a la organización. No obstante, la percepción de estrategias de acoso psicológico en general se correlacionó de forma directa y significativa con las conductas laborales contraproducentes dirigidas a las personas ($r=.45$, $p<.01$), con las conductas laborales contraproducentes dirigidas a la organización ($r=.53$, $p<.01$) y con las conductas laborales contraproducentes en general ($r=.54$, $p<.01$). Según dichos autores, a mayor el número de estrategias de acoso que perciban los/as empleados, aumenta la probabilidad de que éstos/as manifiesten conductas laborales contraproducentes. Es importante señalar que hay autores (Penney & Spector, 2005) que consideran la incivilidad, siendo ésta el nivel más bajo del acoso psicológico, como un estresor laboral de índole social. Además, existen investigaciones (Penney & Spector, 2005; Rosario et al., 2009) que han encontrado un vínculo entre estos estresores (acoso moral e incivilidad) con la manifestación de conductas laborales contraproducentes.

Emociones en el Lugar de Trabajo

Según Spector (2006), para la mayoría de las personas el trabajo es un componente esencial de vida, el cual no tan solo provee a las personas los recursos (salario y beneficios marginales) para el sustento de vida, sino que le provee un sentido de propósito

y contacto social. Por lo tanto, es inevitable que las personas reaccionen emocionalmente a situaciones y eventos que se dan en el lugar de trabajo. Por mucho tiempo las emociones fueron ignoradas dentro de este contexto bajo la premisa de que el ambiente de trabajo era visto como “un ambiente racional y frío”, donde no existía un espacio para las emociones (Grandey, 2000). Arvey, Renz & Watson (1998) han encontrado que esta visión se ha ido desvaneciendo poco a poco, a medida que más investigaciones han ido demostrando como las emociones en el trabajo pueden ayudar a explicar importantes fenómenos tanto individuales como organizacionales. Específicamente en el ámbito laboral, las emociones han demostrado jugar un papel fundamental en aspectos tales como la satisfacción laboral, el funcionamiento grupal, liderazgo, violencia y acoso.

La emoción es un constructo muy difícil de definir. Parte de esto se debe a que la emoción no es una sola cosa, sino que está representada por múltiples componentes que se reflejan en respuestas fisiológicas, conductuales y subjetivas. En este sentido, Fridja (1993) sugiere que la emoción es un componente experiencial del afecto y es una apreciación subjetiva de un estado emocional. Lazarus & Cohen-Charash (2001) afirman que las emociones son procesos adaptativos, cuyo efecto positivo o negativo dependerá de la valoración o significado que tenga la situación y de los recursos que se tenga para adaptarse a estos cambios. La emoción es una respuesta específica a un acontecimiento. Las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y los acontecimientos organizacionales son percibidos y valorados, por el/la empleado/a, en una emoción positiva o negativa (Spector & Fox, 2005).

La activación emocional que se produce en el organismo como consecuencia de una situación, depende fundamentalmente de la valoración personal o significado que

esa situación tenga para la persona. En este sentido, una situación puede resultar irrelevante y no producir reacción alguna. Mientras que por el contrario, otra situación puede tener un significado positivo o agradable. Según Lazarus & Folkman (1986), cuando una situación es vista como estresante su interpretación se puede dar en dos sentidos cuyo efecto sobre la salud y el bienestar es notablemente distinto. Una situación estresante puede interpretarse como de daño y pérdida o por el contrario, como un reto o desafío. En el caso en que la situación es evaluada como daño o pérdida, el individuo percibe amenaza debido a los aspectos negativos vinculados a esta situación. Esta percepción podría estar asociada a la pérdida de la salud, como por ejemplo, en el caso de una enfermedad, o de estima o de posición social, como en el caso de una persona que pierde su empleo. Aquí la persona experimenta rabia, ansiedad, incluso depresión y en muchos casos puede tener manifestaciones físicas que pueden culminar en alguna enfermedad. Cuando una situación estresante es evaluada como un reto o desafío, las emociones asociadas son de esperanza, optimismo, alegría y confianza.

Restubog, Bordia, & Tang, (2007; citado en Penhaligon, Louis & Restubog, 2009) señalan que las emociones pueden llevar a la manifestación de conductas indeseables, entre ellas las conductas laborales contraproducentes, como una forma de reaccionar ante el maltrato en el lugar de trabajo. De esta forma, Penhaligon et al. (2009) sugieren que dichas reacciones emocionales debidas al maltrato, como lo es el acoso psicológico, pueden intensificar ciertas conductas en el lugar de trabajo (ej., conductas laborales contraproducentes) las cuales pueden tener implicaciones costosas y significativas para la organización.

Según Spector & Fox (2005), la emoción negativa es una respuesta específica a acontecimientos negativos y el resultado o respuesta a esa emoción dependerá de cada

individuo. Estos autores desarrollaron un modelo de comportamientos contraproducentes en el trabajo que consiste en actos intencionales de los/as empleados/as que perjudican a la organización o a los individuos que laboran en ella. Ellos proporcionan un modelo integrado de la agresión en el que las emociones negativas (hostilidad, ira y vergüenza) desempeñan un papel central. Según este modelo, la agresión es desencadenada por las condiciones ambientales y los factores de estrés, incluyendo la presencia de la frustración, la injusticia y la presencia de insultos. Penney & Spector (2005) encontraron correlaciones significativas entre las emociones negativas y la manifestación de conductas laborales contraproducentes que fluctuaron entre .16 y .30. Además, dichos autores encontraron que las emociones negativas tenían un papel moderador, aunque no muy fuerte como lo esperaban, entre los estresores laborales y la manifestación de conductas laborales contraproducentes. Por otra parte, Rosario et al. (2009) encontraron correlaciones significativas entre las emociones negativas y la manifestación de conductas laborales contraproducentes, las cuales fluctuaron entre .22 y .28; mientras que las emociones negativas también se correlacionaron significativamente con el acoso psicológico y dichas correlaciones fluctuaron entre .24 y .39. Rosario et al., (2009) también encontraron, al igual que Penney & Spector (2005), que las emociones negativas tenían cierto papel moderador entre los estresores laborales y la manifestación de conductas laborales contraproducentes. Por último, Rosario-Hernández et al. encontraron que las emociones positivas correlacionaron de forma inversa tanto con el acoso psicológico como con las conductas laborales contraproducentes que fluctuaron entre -.04 y -.23. Lo que sugiere, según dichos autores, que si los/as empleados/as experimentan emociones positivas hacia sus trabajos pudieran no estar experimentando acoso psi-

cológico y por lo tanto, no manifiestan conductas laborales contraproducentes. Por otro lado, experimentar acoso psicológico tiene cierto impacto en las emociones negativas y pudiera llevar a la manifestación de conductas laborales contraproducentes.

El propósito primordial de esta investigación fue examinar la relación entre el acoso psicológico, la manifestación de conductas laborales contraproducentes y las emociones en el lugar de trabajo en una muestra de empleados/as en Puerto Rico. De esta forma, se esperaba que los/as empleados/as que percibieran alguna estrategia de acoso psicológico, experimentarían emociones negativas y por ende, manifestarían conductas laborales contraproducentes.

MÉTODO

Participantes

Los participantes de esta investigación fueron seleccionados por disponibilidad. El criterio base para esta selección, fue que debía ser mayor a 21 años de edad y que estuviese trabajando al momento de responder los instrumentos para cualquier agencia pública, privada o negocio propio (tabla N° 1).

Instrumentos

El primer instrumento utilizado fue una planilla de datos socio demográficos para recoger información de los/as participantes del presente estudio, tales como el género, edad, entre otros. El segundo instrumento se utilizó para medir el acoso psicológico *mobbing* y fue el "Leymann Inventory of Psychological Terrorization" (LIPT 60). Este instrumento es un cuestionario de escala Likert auto administrado que valora sesenta (60) diferentes estrategias de acoso psicológico, derivado del LIPT original de cuarenta y cinco (45) reactivos de Leymann. Este instrumento mide desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta o indirecta, intimidación manifiesta o directa

Tabla N° 1. *Distribución de frecuencias de las variables sociodemográficas de los(as) participantes*

Variable	Frecuencia	Por ciento
Género		
Masculino	67	37.2
Femenino	113	62.8
Edad		
21 a 25 años	40	22.2
26 a 30 años	32	17.8
31 a 35 años	40	22.2
36 a 40 años	35	19.4
41 a 45 años	11	6.1
46 a 50 años	15	8.3
51 a 55 años	3	1.7
55 años ó más	4	2.2
Años en la organización		
< de 5 años	92	51.1
5 a 9 años	39	21.7
10 a 14 años	28	15.6
15 a 19 años	12	6.7
20 a 24 años	6	3.3
25 años o más	3	1.7
Tipo de puesto		
Gerencial	38	21.1
No gerencial	140	77.8
Tipo de organización		
Pública	79	43.9
Privada	94	52.2
Negocio Propio	7	3.9

Nota: n=180

y desprestigio personal. Este cuestionario posee un coeficiente de correlación interna Alfa de Cronbach de .986 (González de Rivera, Revuelta & Rodríguez, 2003).

El tercer instrumento que se utilizó en la investigación fue el *Job-related Affective Well-being Scale* (JAWS) creado por Katwyk, Fox, Spector & Kelloway (2000). El JAWS es una escala de treinta (30) reactivos diseñada para evaluar las reacciones emocionales de las personas hacia su trabajo. Cada reactivo explora una emoción, con qué frecuencia se ha experimentado cada emoción durante los últimos treinta (30) días. Se responde el instrumento, en formato Likert con puntuaciones de 1 = nun-

ca, 2 = raramente, 3 = algunas veces, 4 = frecuentemente y 5 = muy frecuentemente. El JAWS incluye una amplia variedad de experiencias emocionales tanto positivas como negativas. Esta escala demostró un coeficiente de Alfa de .95.

Para medir los comportamientos contraproducentes se utilizó el Índice de Conductas Laborales Contraproducentes de Rosario & Rovira (2008). Esta escala consta de siete (7) reactivos para la dimensión de comportamientos contraproducentes interpersonales y once (11) reactivos para la dimensión de comportamientos contraproducentes organizacionales, para un total de dieciocho (18) reactivos. Se responde el instrumento en formato Likert con puntuaciones de 1 = nunca, 2 = rara vez, 3 = a veces, 4 = frecuentemente y 5 = siempre. La confiabilidad informada de este instrumento en general fue igual .89 a través de la técnica del alfa de Cronbach. Mientras que la confiabilidad para la subescala de conductas laborales contraproducentes interpersonales fue igual a .85 y la subescala de conductas laborales contraproducentes organizacionales fue igual .87.

Procedimiento

Para la realización de este estudio la investigadora solicitó las correspondientes autorizaciones para la utilización de los instrumentos. Primeramente, se solicitó autorización a los autores de los instrumentos del Acoso Moral LIPT-60, el *Job-related Affective Well-being Scale* (JAWS) y del Índice de Conductas Laborales Contraproducentes. Para cumplir con los requisitos de la política universitaria, se solicitó autorización a la "Junta de Revisión Institucional" para llevar a cabo la investigación. Una vez recibida la autorización, se procedió con la investigación.

Luego de obtener las correspondientes autorizaciones, se procedió a la administración de los cuestionarios. Se les explicó a los participantes el propósito de la investi-

gación. De igual manera, su carácter voluntario y sus derechos como participantes. Se les entregó la hoja de consentimiento informado para su firma. La confidencialidad se aseguró entregándole los instrumentos, después de recoger las hojas de consentimiento, en sobres para que contestaran cada instrumento de manera individual.

RESULTADOS

El presente estudio pretendía examinar la relación entre el acoso psicológico y sus dimensiones, las emociones en el lugar del trabajo y la manifestación de conductas laborales contraproducentes (CLC). Tal y como se puede apreciar en la tabla N° 2, las emociones negativas se correlacionaron positiva y significativamente tanto con el acoso psicológico y sus dimensiones, y con la manifestación de CLC en general, las dirigidas a las personas y las dirigidas a la organización. Las correlaciones más altas que obtuvo las emociones negativas fueron con el desprestigio laboral y el acoso moral “mobbing” (.64 y .61, respectivamente).

Por el contrario, las emociones positivas se correlacionaron de forma inversa y significativa con el acoso psicológico y sus dimensiones. La correlaciones más altas de las emociones positivas fueron con el desprestigio laboral y la incomunicación (-.43 y -.42, respectivamente). Por otro lado, las emociones positivas no se correlacionaron significativamente con la manifestación de CLC las cuales fluctuaron entre -.11 y -.14.

Mientras que el acoso psicológico y sus dimensiones se correlacionaron positiva y significativamente con la manifestación de CLC en general y las dirigidas tanto a las personas como a la organización. Las correlaciones más altas con la manifestación de CLC fueron con el acoso psicológico, la intimidación encubierta y el entorpecimiento del progreso (.47, .46 y .45, respectivamente). De igual forma, las correlaciones más altas de la manifestación de las CLC dirigidas tanto a las personas como a la organización fueron con el acoso psicológico (.39 y .45, respectivamente).

DISCUSIÓN

Tabla N° 2. *Matriz de correlación y confiabilidad de las medidas utilizadas con la presente muestra en paréntesis*

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Emociones Negativas	(.94)											
2. Emociones Positivas	-.50**	(.90)										
3. Acoso Psicológico (LIPT-60)	.61**	-.39**	(.98)									
4. Desprestigio Laboral	.64**	-.43**	.93**	(.95)								
5. Entorpecimiento Progreso	.54**	-.39**	.90**	.80**	(.91)							
6. Incomunicación	.55**	-.42**	.89**	.77**	.80**	(.89)						
7. Intimidación Encubierta	.43**	-.27**	.81**	.65**	.68**	.78**	(.86)					
8. Intimidación Manifiesta	.48**	-.37**	.78**	.79**	.66**	.63**	.52**	(.85)				
9. Desprestigio Personal	.45**	-.21**	.88**	.73**	.79**	.74**	.77**	.65**	(.87)			
10. CLC-interpersonales	.34**	-.11	.39**	.30**	.36**	.36**	.38**	.26**	.39**	(.84)		
11. CLC-organizacionales	.36**	-.13	.45**	.35**	.43**	.41**	.43**	.30**	.40**	.60**	(.90)	
12. CLC en General (ICLC)	.39**	-.14	.47**	.36**	.45**	.43**	.46**	.32**	.44**	.86**	.93**	(.94)

Nota: n=180, **Correlación significativa a $p < 0.01$.

El propósito de la presente investigación fue examinar la relación entre el acoso psicológico, las emociones en el lugar de trabajo y la manifestación de conductas laborales contraproducentes. Se espera que los resultados de este estudio ayuden de alguna manera a la comprensión del acoso psicológico como un estresor de índole social y como hace que se activen las emociones en las personas que han sido víctimas de acoso psicológico y a la vez como llevan a la manifestación de las conductas laborales contraproducentes.

Se encontraron correlaciones directas y significativas entre el acoso psicológico y sus diferentes estrategias con las emociones negativas. Estos resultados son cónsonos con los encontrados por Rosario et al. (2009) quienes también obtuvieron unos resultados similares en su investigación; sin embargo, hay que destacar que las correlaciones obtenidas en la presente investigación fluctuaron entre .43 a .64, mientras que las de Rosario-Hernández et al. fluctuaron entre .24 a .38, las primeras se pueden considerar como unas correlaciones entre moderadas y altas y las últimas como bajas y moderadas (Cohen, 1988). Estos resultados sugieren que a las personas que han percibido o experimentado estrategias de acoso psicológico, parece que se les activa una serie de emociones negativas hacia sus trabajos. Brief y Weiss (2002) señalan que los eventos estresantes y aversivos en el lugar de trabajo pueden producir estos estados de emociones y humores negativos. Penhaligon et al. (2009) argumentan que las personas que experimentan algún tipo de maltrato, como lo es el acoso psicológico, pudieran experimentar unos niveles altos de emociones negativas, tales como coraje, resentimiento, depresión y una autoestima baja.

Por otro lado, se encontraron correlaciones inversas y significativas entre el acoso psicológico y sus diferentes estrategias con las emociones positivas. Estos resultados

son similares a los encontrados por Rosario et al. (2009), quienes también obtuvieron correlaciones inversas y significativas entre la percepción de estrategias de acoso psicológico y las emociones positivas. De esta forma, Ashkanasy, Hartel & Daus (2002) señalan que los efectos de las emociones positivas están asociadas a una mayor creatividad, mayor satisfacción laboral, menos renuncias, mayor manifestación de conductas de ciudadanía organizacional y mejor desempeño laboral.

Las emociones negativas se correlacionaron de forma directa y significativa con la manifestación de conductas laborales contraproducentes en todas sus formas. La correlación más alta fue con la manifestación de conductas laborales contraproducentes en general, seguida por la manifestación de conductas laborales contraproducentes dirigidas a la organización. Estos resultados son cónsonos con los encontrados por Rosario et al. (2009). Según Spector (2006), las emociones están asociadas a resultados y a comportamientos por parte de los/as empleados/as las cuales tienen implicaciones importantes para las organizaciones. De esta forma, Ashkanasy, Hartel & Daus (2002) señalan que las emociones negativas están asociadas a una menor satisfacción laboral, a mayor número de ausencias y de renuncias. Además, las emociones negativas están ligadas a la manifestación de conductas laborales contraproducentes (Fox, Spector & Miles, 2001). Es decir, parece ser que las personas con emociones negativas hacia su trabajo tienden a reaccionar manifestando conductas laborales contraproducentes.

Por otro lado, la percepción de acoso psicológico y sus diferentes estrategias se correlacionó de forma directa y significativa con las diferentes manifestaciones de conductas laborales contraproducentes, siendo la más alta entre las estrategias de acoso psicológico en general con la manifestación de conductas laborales en general

seguida por la dirigidas hacia la organización. También se encontró que la estrategia de entorpecimiento del progreso obtuvo la correlación más alta con las conductas laborales contraproducentes dirigidas hacia la organización. Estos resultados son cónsonos por los encontrados por Rosario et al. (2009), quienes también encontraron correlaciones similares.

En conclusión, los hallazgos del presente estudio sugieren que las personas que experimentan o perciben alguna estrategia de acoso psicológico en su lugar de trabajo activan una respuesta emocional, que seguramente es una emoción negativa y ésta pudiera llevar a la manifestación de conductas laborales contraproducentes. De esta forma, la manifestación de conductas laborales contraproducentes se da como respuesta a un evento en la organización, que en este caso es el acoso psicológico, que seguramente los/as directivos/as de la organización han hecho poco para detenerlo. Tal y como Cuevas (2005) lo argumenta, este evento se da probablemente porque la organización no tiene una política clara que establezca la cero tolerancia de este tipo de comportamiento.

Por lo tanto, el acoso psicológico tiene de por sí unas implicaciones tanto para la organización como para las personas que trabajan en ella. Existen estudios en Puerto Rico que señalan que la percepción de acoso psicológico se correlaciona de forma adversa con el bienestar psicológico de los/as empleados/as que reaccionaron con depresión, ansiedad, estrés laboral y estrés postraumático (Rosado, 2005; Rosario & Rovira, 2007; Rosario, Rovira, Pons, Rodríguez y Cordero, 2009). Estas implicaciones en los/as empleados/as repercuten en la organización en ausencias, tardanzas, bajas en la productividad, alzas en los costos de los seguros médicos, renuncias o bajas laborales e inclusive en posibles demandas judiciales. Además, la propagación del acoso psicológico en la organización puede

afectar la comunicación y la colaboración entre trabajadores/as y daña la relación de las personas que deben realizar tareas en equipo, lo que altera las condiciones de trabajo y afecta a toda la organización (Trujillo et al., 2007). De esta forma, Trujillo et al. señalan que una de las consecuencias del acoso psicológico es que poco a poco disminuye la eficiencia en la organización y el clima laboral deja de ser motivador. Además, origina mayor rotación de personal, mayores costos de producción y administración y en general, menos productividad de la organización.

Sin lugar a dudas, uno de los factores que promueve la manifestación de conductas laborales contraproducentes en la organización, es el ejercicio de acoso psicológico que puede ejercer un/a empleado/a contra otro/a empleado/a más vulnerable. La víctima de acoso psicológico desarrollará comportamientos desacertados para la organización. Una persona que se siente intimidada, desprestigiada y humillada descargará sus emociones negativas en contra de la organización que a su entender, no hace lo correcto y lo necesario para frenar estas conductas y en muchas ocasiones las promueve.

Las organizaciones necesitan desarrollar políticas claras de cero tolerancia a las conductas de acoso psicológico. Los/as psicólogos/as tienen una responsabilidad social de salvaguardar la dignidad de los/as empleados/as en las organizaciones para las cuales se trabaja. Los/as directores/as no pueden hacerse de la vista larga; ya que tienen que denunciar estos comportamientos y crear conciencia de la responsabilidad ética y moral que se tiene como personas y como profesionales en la sociedad.

Limitaciones

Algunas de las limitaciones presentadas en esta investigación fue que la muestra fue seleccionada por disponibilidad, por lo que no se pueden generalizar los hallazgos

a la población de empleados/as en Puerto Rico. La muestra no es representativa del universo de empleados/as en Puerto Rico, toda vez que no abarca todas las organizaciones. Además, se encontró resistencia de parte de algunos/as empleados/as por temor a represalias en la organización o temor a ser identificadas sus respuestas. Los instrumentos de la investigación se respondieron en formato de autoinforme, lo que pudo llevar a contestar de una forma socialmente esperada y por tanto no se tuvo control de cuán honestamente contestaron.

Recomendaciones

Se recomienda ampliar la muestra de empleados/as, comparar estas variables con investigaciones similares en otros países,

examinar la relación del acoso psicológico con la variable accidentabilidad, realizar estudios de casos y ampliar la muestra para que pueda representar el universo de empleados/as y organizaciones de Puerto Rico. De esta forma, la disciplina de la psicología necesita de investigaciones que ayuden a continuar los esfuerzos para crear una ley en contra del acoso psicológico en las organizaciones, como existe en otros países. Se debe servir de guía a los especialistas en Recursos Humanos para educar al/la trabajador/a sobre lo que son conductas aceptables y crear políticas de cero tolerancia al acoso psicológico, ayudar en la formación de programas de prevención, adiestramientos, capacitación, identificación y manejo de conductas de acoso psicológico y/o moral en Puerto Rico.

Referencias

- Arroyo, J., Martínez, M. E. & Pérez, J. (2004). *El acoso psicológico en el trabajo: Descripción del fenómeno en una muestra de empleados en Puerto Rico*. Ponencia presentada en 51^{ma} Convención Anual de la Asociación de Psicología de Puerto Rico, Ponce, Puerto Rico.
- Arvey, R. W., Renz, G. L., & Watson, T. W. (1998). Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. En G. R. Ferris (Ed.), *Research in personnel and human resources management*, 16, 103-147. Stamford, CT: JAI Press.
- Ashkanasy, N. M., Hartel, C.E. & Daus, C.S. (2002). Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behaviour research. *Journal of Management*, 28, 307-338.
- Birkeland, M. & Einarsen, S. (2007). Sampling in research on interpersonal aggression. *Aggressive Behaviour*, 33, 1-8.
- Boye, M. & Jones, J. (1997). Organizational cultura and employee counterproductivity. En R. Giacalone & J. Greeberg. (Eds.), *Antisocial Behavior in Organization* (pp.172-184). California: Sage Publications.
- Brief, A. P. & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.
- Chen, P.Y. y Spector, P. E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft, and substance use: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 177-184.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cuevas, C. (2005). *El acoso psicológico y la inteligencia emocional*. Tesis de maestría no publicada, Universidad Central de Bayamon, Puerto Rico.
- Cullen, M. J. & Sackett, P. R. (2003). Personality and counterproductive workplace behavior. En M. R. Barrick & A. M. Ryan. (Eds.), *Personality and work*

- (pp. 150–182). San Francisco: Jossey-Bass.
- Davenport, N., Schwartz, R.D. & Elliot, G.P. (1999). *Mobbing: Emotional abuse in the American workplace*. Iowa: Civil Society Publishing.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 371-401.
- Fridja N. H. (1993). *Moods, emotions episodes and emotions*. Handbook of Emotions. Nueva York: Guilford Press; 381-403.
- Gonzalez, J. L. (2001). *El síndrome de acoso institucional*. Fuente: Psiquiatria.com 2001: 5 (1).
- González de Rivera & Revuelta, J.L. & Rodríguez, M., (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: LIPT-60. CSAP-40. *Psiquis*, 24.
- Grandey A. (2000). Emotion Regulation in the workplace. A new way to conceptualize emotional labor. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 95-110.
- Gruys, M. & Sackett, P. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11, (1), 30-40.
- Hirigoyen, M. F. (1999). *El acoso moral*. Barcelona: Páiros.
- Hoel, H., Einarsen, S. & Cooper, C. L. (2003). Organizational effects of bullying. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London/New York: Taylor & Francis (pp. 145-161).
- Jones, D. (2003). *Predicting retaliation in the workplace: The theory of planned behavior and organizational justice*. Academy of Management Best Conference Paper, 1-6.
- Katwyk, P. T., Fox, S., Spector, P. E., & Kelloway, E. K. (2000). Using the Job-related Affective Well being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 219-230.
- Kaufer, S. & Mattman, J. (2001). *Workplace violence: An employer's guide*. Recuperado el 3 de noviembre de 2003 en <http://noworkviolence.com/articles/employersguide.htm>
- Kaufman, J. & Borman, W. (2004). Citizenship performance in organizations. In M. Hersen (Series Ed.) and A. Thomas (Vol. Ed.), *Comprehensive Handbook of Psychological Assessment: Industrial and Organizational Assessment*. 4, 412-424. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Lazarus R, Cohen-Charash Y. (2001). Discrete emotions in organizational life. Emotions at Work: theory, research and applications for management. Capítulo 3. John Wiley & Sons, LTD. N.Y.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Stress and Cognition*. Barcelona: Martínez Roca.
- Leymann, H. (1996). Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral “*Mobbing*” en el trabajo. Universidad de Umea (Suecia). *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Martínez, M. E., Guzmán, N., Martínez, M., Merle, J., Torres, W. & Viera, I. (2003). *El acoso psicológico en una muestra de empleados públicos de Puerto Rico*. Ponencia presentada en la 50^{ma} Convención Anual de la Asociación de Psicología de Puerto Rico.
- Martínez, M. E., Morales, O., Rodríguez, O., Rosa, W. & Sánchez, S. (2009). Civilidad, incivilidad y el bienestar asociado al trabajo en un grupo de personas empleadas en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28 (1), 45-55.
- Mathiesen, S. & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims

- of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 467-484.
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Muchinsky, P. (2009). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology*. Summerfield, NC: Hypergraphic Press.
- Namie, G. & Namie, R. (2009). *The bully at work: What you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job*. Naperville, IL: Sourcebooks, Inc.
- Nield, K. (1996). Mobbing and Well-being: Economic and Personnel Development Implications. *European Work and Organizational Psychologist*, 5(2), 239-249.
- Ovejero, A. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado: Cómo hacer frente al mobbing y al estrés laboral*. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.
- Penhaligon, N., Louis, W. & Restubog, S. (2009). Emotional anguish at work: The mediating role of perceived rejection on workgroup mistreatment and affective outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1), 34-45.
- Penney, L. M. & Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777-796.
- Piñuel & Zavala, I. (2001). *Mobbing. Juguemos al rival más débil*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Piñuel & Zavala, I. (2003). *Mobbing*. Santander: Sal Térrea.
- Rosado, J. (2005). *Las diferentes estrategias de acoso laboral y sus efectos en los niveles de depresión en una muestra de empleados públicos*. Tesis Doctoral: Escuela de Medicina de Ponce.
- Rosario, E. & Rovira, L.V. (2004). *Posibles predictores de las conductas discrecionales en el trabajo en una muestra de empleados de Puerto Rico*. Ponencia presentada en la 51 Convención Anual de la Asociación de Psicología de Puerto Rico. "Las familias contemporáneas en Puerto Rico: Nuevas configuraciones, retos y oportunidades". Ponce Hilton Hotel & Casino, Ponce, P. R.
- Rosario, E. & Rovira, L.V. (2007). *Estudio Empírico de las Consecuencias Psicológicas del Mobbing en una Muestra de Empleados en Puerto Rico*. Ponencia presentada en el 2^{do} Simposio de Psicología de la Salud Ocupacional: "De la broma al acoso y la violencia en el trabajo", 4 y 5 de mayo de 2007 en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, San Juan, Puerto Rico.
- Rosario, E. & Rovira, L.V. (2008). Desarrollo y validación del Índice de Conductas Laborales Contraproducentes (ICLC). *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 2008, 27(1), 16-27.
- Rosario, E., Rovira, L.V., Pons, J. I., Rodríguez, M. y Cordero, A. (2009). Acoso psicológico en el ambiente laboral y el trastorno de estrés postraumático. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28(2), 138-148.
- Rosario, E., Rovira, L.V., Rodríguez, A., Velázquez, A., Zapata, A. & Rosario, I. (2009). *La relación entre estrés ocupacional, emociones en el lugar de trabajo, mobbing, autonomía de trabajo y conductas contraproducentes*. Ponencia presentada en el 8^{va} Conferencia Internacional Work, Stress, and Health 2009: Global Concerns and Approaches, 5-8 de noviembre de 2009, Hotel Caribe Hilton, San Juan, Puerto Rico.
- Sackett, P. (2002). The structure of counterproductive work behavior: dimensionality and relationship with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, (1), 5-11.

- Skarlicki, P. & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The role of distributive procedural and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 416-425.
- Spector, P. E. (2006). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Spector, P. E. & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resources Management and Review*, 12, 1-24.
- Spector, P. E. & Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. En S. Fox y P.E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (151-174). Washington, DC: American Psychological Association.
- Trujillo, M. M., Valderrabano, M. L. y Hernandez, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo par a las organizaciones mejicanas. *Innovar*, 17(29), 71-92.
- Vélez, L. M. (2006). *Mobbing: Un ataque a la dignidad ¿Acaso te acosan?* PuertoRico: Bibliográficas.
- Zapf, D. & Einersen, S. (2001). Bulling in the workplace: Recent trends in research and practice (special issue). *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 4.

Recibido 11/12/10
Aprobado 30/04/11