

La relación entre la manifestación de conductas laborales contraproducentes, estresores laborales, emociones y acoso psicológico: El efecto moderador de las emociones negativas¹

Ernesto Rosario-Hernández²
*Escuela de Medicina y Ciencias
de la Salud de Ponce*

Lillian V. Rovira Millán
Universidad de Puerto Rico en Cayey

Anastasio Rodríguez Irizarry,
Ángela Velázquez Lugo, Iliá Rosario Nieves
Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico

Antonio Zapata Solá
Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico

Resumen

El propósito de la presente investigación fue auscultar la relación entre la manifestación de conductas laborales contraproducentes, estrés ocupacional, conflictos interpersonales, emociones, autonomía laboral y el acoso psicológico “mobbing” y examinar cuales de estas variables predecían la manifestación de conductas laborales contraproducentes. Además, se pretendía examinar el efecto moderador de las emociones, en específico las emociones negativas. Una muestra igual a 201 personas que estaban empleadas participaron en el estudio, de éstos, un 30.8% (62) fueron hombres y un 68.7% (138) fueron mujeres. La edad promedio de las personas participantes fue igual a 39.28 años de edad y la educación promedio fue igual a 16.31, lo cual es equivalente a cuatro años de universidad. La muestra de personas estaba empleada en diferentes organizaciones en Puerto Rico y fueron seleccionadas por su disponibilidad. Los resultados sugieren que los diferentes estresores laborales se asocian a la manifestación de conductas laborales contraproducentes. Además, se llevaron a cabo varios análisis de regresión múltiple para examinar las variables que predijeran la manifestación de conductas laborales contraproducentes y se encontró que la percepción de las diferentes estrategias de acoso psicológico parece ser el mejor predictor de estas manifestaciones. También se llevaron a cabo varios análisis de regresión jerárquicas moderada para examinar el efecto moderador de las emociones negativas en la manifestación de conductas laborales contraproducentes y al parecer estas emociones tienen algún tipo de efecto. Se discuten los hallazgos y sus implicaciones prácticas para las organizaciones.

Palabras Claves: conductas contraproducentes, estrés, emociones, mobbing

The relationship between the presence of counterproductive work behaviors, work stressors, emotions and mobbing: The moderating effect of negative emotions

Abstract

The aim of this research was to study the relationship between counterproductive work behavior, occupational stress, emotions, job autonomy, and mobbing. A sample of 201 Puerto Rican employees was in the present study of which 30.8% (62) were men and 68.7% (138) were women. The average age of the sample was 39.28 year of age, and the educational level average was 16.31 which it is equal to a bachelor's degree. The sample was selected from different organizations in Puerto Rico and was selected by availability. Results suggest that these job stressors relates to CWB, except for physical symptoma-

1 Parte de esta investigación fue presentada en la 8va Conferencia Internacional “Work, Stress, and Health 2009: Global Concerns and Approaches”, 5-8 de noviembre de 2009, Hotel Caribe Hilton, San Juan, Puerto Rico. También se presentó en el IV Simposio Internacional de Calidad de Vida Laboral, 7 y 8 de octubre de 2010, Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional-CINCEL, Medellín, Colombia

2 Para comunicarse con los autores puede escribirles a cualquiera de los siguiente correos electrónicos: erosario@psm.edu o lillian.rovira@upr.edu

tology. Also, to test their moderator effect, we conduct correlation analysis controlling by positive and negative emotions. Results tend to support the model developed by Spector and Fox (2005) in which appear that emotion play a moderator effect in the manifestation of CWB. We conducted multiple regression analysis and the only variables that predicted CWB were mobbing, interpersonal conflict at work and low job autonomy. However, we decided to include in other regression analysis Leymann subscales of mobbing and we found that mobbing and some of it dimensions were predictor of CWB. Results will be discussed.

Key Words: counterproductive behaviors, stress, emotions, mobbing

Las conductas laborales contraproducentes (CLC) se han convertido en un tema popular entre los/as investigadores/as organizacionales (Penney & Spector, 2005). Las CLC hacen referencia a los comportamientos que manifiestan los/as empleados/as que le hacen daño a la organización y/o a sus miembros e incluyen actos tales como robar, sabotear, abusar verbalmente, poner poco esfuerzo en su trabajo, mentir, rehusarse a cooperar y agredir físicamente a otra persona (Spector & Fox, 2002). Hakstian, Ferrell y Tweed (2002) señalan que estas manifestaciones tienen un impacto substancial en la efectividad organizacional; de esta forma, Spector (2001) señala que las manifestaciones de conductas contraproducentes en los lugares de trabajo en los Estados Unidos les cuesta a las empresas millones de dólares anuales. De igual forma, existen otros autores que señalan más específicamente que las conductas laborales contraproducentes son un problema enorme con un costo anual estimado que oscila entre los seis a doscientos billones de dólares en los Estados Unidos (Greenberg, 1997; Murphy, 1993; Vardi & Weitz, 2004). Además, las conductas laborales contraproducentes pueden afectar el bienestar de los empleados víctimas de estas manifestaciones (Andersson

& Pearson, 1999), lo cual también pudiera implicar más gastos en los seguros médicos, compensaciones, ausentismo, entre otros. Por estas razones, las manifestaciones de conductas laborales contraproducentes están siendo consideradas como un área de interés entre los/as investigadores/as organizacionales y el público en general.

Existe un gran número de actitudes de trabajo que se han relacionado a la manifestación de CLC que se han considerado como antecedentes de éstas en varias investigaciones. La manifestación de CLC se ha relacionado con la insatisfacción laboral (e.g., Boye & Jones, 1997; Chen & Spector, 1992; Rosario-Hernández & Rovira Millán, 2004; Sacket, 2002; Santos, 2005), la percepción de injusticia (e.g., Bechtoldt, Welk, Hartig & Zaph, 2007; Martinko, Gundlach & Douglas, 2002; Rosario-Hernández & Rovira Millán, 2004; Santos, 2005), el compromiso organizacional y sus dimensiones de compromiso afectivo y moral (e.g., Rosario-Hernández & Rovira Millán, 2004; Santos, 2005), el incumplimiento del contrato psicológico (e.g., Muchinski, 2001; Sacket, 2002) y la frustración organizacional (e.g., Boye y Jones, 1997). Además de estas actitudes de trabajo, también se ha encontrado que las rasgos y los estilos de la personalidad

se asocian a la manifestación de las CLC (e.g., Miller, 2003; Moscoso & Salgado, 2004; Penney & Spector, 2002; Rosario-Hernández & Rovira Millán, 2004, 2006; Sperry, 1995).

No obstante, un gran número de estresores laborales han sido relacionados a la manifestación de CLC y no se han considerado en las investigaciones llevadas a cabo en Puerto Rico, tales como la ambigüedad y conflicto de roles, carga de trabajo, limitaciones organizacionales y conflictos interpersonales (Chen & Spector, 1992; Fox & Spector, 1999; Fox, Spector, & Miles, 2001; Miles, Borman, Spector, & Fox, 2002; Penney & Spector, 2002). Además, Andersson y Pearson (1999) introdujeron la incivilidad en el lugar de trabajo, la cual también se puede considerar como un estresor laboral de índole social. Así como tampoco se han considerado la percepción de control y el papel moderador de las emociones negativas de estos estresores y la manifestación de CLC.

De esta forma, Spector y Fox (2005) han desarrollado un modelo de estrés laboral/emociones/CLC haciendo una integración de la literatura de CLC y estrés laboral que sugiere que las CLC son una respuesta a los estresores en el lugar de trabajo. De acuerdo a este modelo, la persona observa y evalúa los eventos que ocurren en su medio ambiente (Lazarus, 1991), y si ciertos eventos se consideran amenazadores para su bienestar, se consideran como estresores laborales que pueden inducir reacciones emocionales negativas tales como coraje o ansiedad. Ejemplos comunes de estresores laborales son los conflictos y ambigüedad de

roles (Kahn et al., 1964; citado en Fox, Spector & Miles, 2001), conflictos interpersonales (Spector, Dwyer & Jex, 1998), y limitaciones situacionales (Peters & O'Connor, 1980). Jex & Beehr (1991) señalan que la tensión (“strain”) es el resultado del proceso de estrés laboral que puede manifestarse de forma psicológica (ej., insatisfacción laboral o intención a renunciar al empleo), física (ej., síntomas somáticos tales como dolores de cabeza y cambios fisiológicos como aumento en la presión sanguínea), o conductualmente (e.j., fumar o abandono del trabajo). Así que las CLC son una manifestación conductual de la tensión.

Las emociones juegan un papel central en el proceso del estrés laboral porque representan la respuesta que una persona da inmediatamente que percibe una situación como estresante (Lazarus, 1991; Lovallo, 1997; Payne, 1999), y porque energiza y motiva cambios fisiológicos y conductas subsecuentes (Cartwright & Cooper, 1997; Spector, 1998; Spector & Fox, 2005). De esta forma, se puede definir el papel de las emociones como uno mediador entre los estresores laborales y la tensión, sirviendo, por lo tanto, como un mediador de las CLC. De hecho, Fox y Spector (1999) encontraron el papel mediador de las emociones entre las limitaciones organizacionales como un estresor y las CLC. El modelo de Spector y Fox (2005) sugiere un flujo que va del ambiente a la percepción, a las emociones negativas, a las CLC, pero existen varios factores atenuantes. Las personas varían en su tendencia a evaluar las situaciones como estresantes, así que la percepción de control y la personalidad son factores importantes que se

tienen que considerar. De esta forma, Penney y Spector (2005) encontraron un vínculo entre los estresores laborales y las CLC, la cual provee apoyo al modelo de Spector y Fox (2005). Además, apoya la noción de Andersson y Pearson (1999) de que las personas que han experimentado conductas de incivilidad puedan manifestar CLC. Basado en Andersson y Pearson, decidimos examinar el efecto de las experiencias de acoso psicológico o “mobbing”, en lugar de la incivilidad, en la manifestación de CLC la cual creemos tendría un efecto mayor.

Las CLC son un tema de mucha importancia para las organizaciones por la pérdida de dinero que éstas implican para ellas, especialmente por robos, sabotajes, bajas en la producción. Por otro lado, la percepción de los estresores por parte de las personas, en especial los de índole social como el acoso psicológico, pueden llevar a que las personas se ausenten por más días y utilicen más sus seguros médicos, aumentando los gastos en los que incurren las organizaciones en estas primas médicas.

Por lo tanto, el propósito de la presente investigación de tipo correlacional fue examinar la relación entre los estresores (limitaciones organizacionales, carga de trabajo, conflictos interpersonales y acoso psicológico) y la manifestación de CLC, y examinar como las emociones negativas moderan la relación entre éstas. De esta forma, se examinó el modelo de estrés laboral/emociones/CLC (Spector & Fox, 2005) en una muestra de personas empleadas en diferentes organizaciones en Puerto Rico.

Por lo tanto, los siguientes objetivos guiaron la presente investigación:

1. Examinar la relación entre la manifestación de CLC, las emociones, autonomía laboral, síntomas físicos y los estresores laborales (conflictos interpersonales, limitaciones organizacionales, carga de trabajo y acoso psicológico).

Examinar el efecto moderador de las emociones negativas en la relación de la autonomía laboral, síntomas físicos y los estresores laborales (conflictos interpersonales, limitaciones organizacionales, carga de trabajo y acoso psicológico) en la manifestación de CLC.

Método

Participantes

En el presente estudio participaron 201 personas empleadas en diferentes organizaciones de Puerto Rico. Las mismas fueron seleccionadas por disponibilidad y se les garantizó su voluntariedad, anonimato y el derecho a abandonar la investigación cuando lo consideraran necesario.

Las personas participantes estaban empleadas, ya que este fue un criterio para su participación. Esta muestra estuvo compuesta por un 68.7% (138) de mujeres y un 30.8% (62) de hombres. La edad promedio de los participantes fue igual a 39.28 años de edad con una desviación estándar igual a 10.7.

El nivel de escolaridad promedio de las personas participantes fue igual a 16.31 años con una desviación estándar igual a 2.45. El nivel mínimo de escolaridad fue igual a un noveno grado y el máximo un doctorado. En cuanto al estado civil de los participantes, un 37.2% (45) estaba soltero, 46.3% (56) casado, 1.7% (2) viudo, 12.4% (15) divorciado y un 2.5% (3) no respondió a la pregunta del estado civil.

Un total igual a 21.5% (26) trabajaba para la empresa pública estatal, 1.7% (2) para la pública federal, 69.4% (84) para la empresa privada, 1.7%(2) poseía negocio propio, y un 5.8% (7) no respondió a la pregunta del tipo de empresa para la cual trabajaba. Un total igual a 64.5% (78) tenía un empleo permanente, 13.2% (16) temporero, un 14.9% (18) contrato y un 7.4%(9) no respondió a la pregunta del tipo de empleo.

Un total igual a 19.8% (24) de los participantes ocupaba un puesto gerencial, 67.8% (82) un puesto no gerencial, 1.7% (2) era dueño de negocio y un 10.7% (13) no respondió a la pregunta del tipo de puesto. En cuanto al tiempo trabajando para su actual organización, el promedio fue igual a 6.80 años con una desviación estándar igual a 7.34 años. En cuanto al ingreso anual de los participantes, el mismo fue igual a \$18,640 con una desviación estándar igual a \$9,387.

Instrumentos

En primer lugar, se utilizó una hoja de consentimiento en la cual se les explicaba a las personas participantes el propósito del estudio y sus derechos como participantes del mismo. También se les explicaba como se les iba a guardar su confidencialidad y mantener su anonimato, y de creerlo pertinente abandonar el estudio cuando lo desearan sin ser penalizado por ello. Además, se les administró una hoja de datos sociodemográficos con la cual se recogió información relacionada con el género, edad, estado civil, ingreso anual, entre otras variables, para poder describir la muestra del presente estudio.

Se utilizó la Escala de Emociones en el Trabajo de Van Katwyk, Fox, Spector y Kelloway

(2000). Esta contiene 30 reactivos que pretenden medir las reacciones emocionales de las personas acerca de sus trabajos. Los autores informan que la escala en su totalidad obtuvo un alfa de Cronbach igual a .95, mientras que para las subescalas de emociones negativas y emociones positivas fueron .92 y .94, respectivamente.

Para medir los estresores por motivo de las limitaciones organizacionales, se utilizó la Escala de Limitaciones Organizacionales de Spector y Jex (1998). La misma pretende medir situaciones en el lugar de trabajo que interfieren con la ejecución de tareas. Este instrumento consta de 11 reactivos que se contesta en un formato de escala Likert y en la que las personas tienen que responder cuán frecuente se han encontrado con estas dificultades o se les ha hecho imposible hacer sus trabajos por estas situaciones. La confiabilidad de la escala ha sido examinada a través de la técnica alfa de Cronbach en diversos estudios en los cuales la misma ha fluctuado entre .85 a .90.

Para medir el estrés relacionado a los conflictos interpersonales se utilizó la Escala de Conflictos Interpersonales en el Trabajo (Spector & Jex, 1998). Esta es una escala compuesta por cuatro reactivos que se contesta en un formato de escala Likert diseñada para examinar la cantidad de conflicto o discordia que una persona puede experimentar en su lugar de trabajo. La confiabilidad de la escala a través de la técnica alfa de Cronbach ha sido reportada por sus autores en .74.

Para medir el estrés por la carga de trabajo, se utilizó el Inventario de la Carga de Trabajo desarrollada por Spector y Jex (1998). Este inventario contiene cinco reactivos en formato de escala

Likert que pretenden medir la cantidad de trabajo percibido en terminos de volumen y ritmo. El alfa de Cronbach del inventario fue de .82.

También se utilizó el Inventario de Psicoterror Laboral de Leymann (LIPT-60; González de Rivera y Revuelta & Rodríguez, 2005). Este cuestionario tiene un formato de escala tipo Likert, es autoadministrable y valora 60 estrategias diferentes de acoso psicológico. El inventario es un derivado del LIPT original de Leymann, el cual tiene un formato dicotómico de 45 reactivos. El LIPT tiene seis subescalas las cuales son desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta, desprestigio personal; los alfa reportados en el manual de las subescalas fueron .94, .88, .92, .83, .84 y .84, respectivamente. El alfa de Cronbach del LIPT-60 en su totalidad reportado en una investigación en Puerto Rico fue igual a .98 (Rosado Vázquez, 2005).

Se utilizó el Inventario de Síntomas Físicos desarrollado por Spector y Jex (1998), el cual contiene 18 reactivos que fueron diseñados para evaluar síntomas somáticos de los cuales la persona tiene conocimiento. Se computan tres puntuaciones, uno para si tuvo síntomas, pero no fue al médico; si tuvo los síntomas y visito al médico y una puntuación total, la cual fue la que se utilizó en la presente investigación. Los autores alegan que no es necesario calcular la confiabilidad de esta escala porque es un indicador causal de un conjunto de constructos diferentes. No obstante, se estimó el alfa de Cronbach de la escala en su totalidad con la muestra de la presente investigación y la misma fue igual a .75.

Para medir la autonomía en el trabajo se utilizó la Escala de Autonomía Laboral desarrollada por Spector y Fox (2003). Esta escala contiene seis reactivos los cuales pretenden medir con cuanta autonomía se realizan las tareas asignadas en la ejecución de su trabajo. Los autores de la escala reportaron un alfa de Cronbach igual a .81.

Se utilizó Índice de Conductas Laborales Contraproducentes (ICLC) desarrollada por Rosario-Hernández & Rovira Millán (2008). La escala consta de 18 reactivos de los cuales siete reactivos componen la subescala de CLC dirigidas a las personas (Interpersonales) y 11 reactivos a la subescala de CLC dirigidas a la organización (Organizacionales). Además de las puntuaciones por subescala, también el ICLC provee para obtener una puntuación general de CLC. La confiabilidad del ICLC y sus subescalas han sido examinadas a través de la técnica alfa de Cronbach y las mismas fluctúan entre .85 a .89. La validez de constructo del ICLC ha sido examinada a través de varios análisis de factores los cuales sugieren una estructura interna de dos factores.

Procedimiento

Inicialmente se contactaron los participantes en diferentes organizaciones y se les explicó el propósito de la investigación. De estar de acuerdo en participar, se les dio a firmar la hoja de consentimiento y también se les dio la hoja de datos sociodemográficos y los instrumentos del estudio. Luego los datos fueron analizados con el programa SPSS, versión 17.0, en una computadora personal compatible con la IBM.

Resultados

Para examinar el primer objetivo de la presente investigación, se llevó a cabo un análisis de correlación múltiple entre la manifestación de CLC, las emociones, autonomía laboral, síntomas físicos y los estresores laborales (conflictos interpersonales, limitaciones organizacionales, carga de trabajo y acoso psicológico). Tal y como se puede apreciar en la tabla 1, se encontraron varias correlaciones significativas y que se pueden considerar como correlaciones altas, según las categorizaciones de Cohen (1988), ya que fueron iguales o mayores a .50. Estas correlaciones fueron entre la manifestación de CLC en general y las dirigidas a la organización con las estrategias de acoso psicológico en general y las estrategias de Entorpecimiento del Progreso, Intimidación Manifiesta y Desprestigio Personal.

Como parte del primer objetivo, se llevaron a cabo varios análisis de regresión múltiple. Tal y como se puede apreciar en las tabla 2, 3 y 4, la estrategia de desprestigio personal parece ser el mejor predictor de las CLC en general, seguido por el entorpecimiento del progreso, la intimidación encubierta, los síntomas físicos, los conflictos interpersonales y el desprestigio laboral. En cuanto a la manifestación de CLC dirigidas a las personas, el mejor predictor lo fue el desprestigio personal seguido por los conflictos interpersonales. Por último, el mejor predictor de las CLC dirigidas a la organización lo fue el entorpecimiento del progreso seguido por la intimidación encubierta, las emociones positivas y el desprestigio tanto laboral como personal.

Para examinar el segundo objetivo, se realizaron varios análisis de regresión múltiple jerárquicas moderadas para auscultar el efecto moderador de las emociones negativas en la manifestación de CLC siguiendo las recomendaciones de Cohen, Cohen, West y Aiken (2003). Se centralizaron todas las variables independientes antes de realizar los análisis de regresión y se auscultó la significancia de los efectos de las interacciones. Siguiendo las recomendaciones de Aiken y West (1991), se computaron los términos de las interacciones bidireccionales basándose en los componentes estandarizados de las variables. En el primer paso de cada análisis se entró la variable independiente junto con la variable de emociones negativas y en el segundo paso se añadió los términos de las respectivas interacciones. En las tablas de la 5 a la 16, se puede apreciar que las emociones negativas parecen moderar la relación de varios estresores con la manifestación de CLC, de las 36 interacciones examinadas teniendo a las emociones negativas como la variable moderadora, 20 fueron significativas. Las interacciones que fueron significativas se especificaron en los betas de dichas interacciones. De igual forma y según recomendado por Aiken y West (1991), se analizaron todas las interacciones que fueron significativas calculando las ecuaciones de las regresiones en los niveles altos y bajos (± 1 desviación estándar) de las variables independientes utilizando los coeficientes de regresiones no estandarizadas y se llevaron a cabo varios análisis simples de la pendiente para examinar si diferían de cero. Para poder interpretar las interacciones que fueron significativas, éstas se tienen que graficar (Aiken & West, 1991; Jose, 2010).

Tabla 1
Media, desviación estándar (DE), confiabilidad e intercorrelación entre las medidas

VARIABLES	Media	DE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1. Emociones Negativas	30.12	9.74	(.91)																
2. Emociones Positivas	47.88	10.92	-.27**	(.91)															
3. Conflictos Interpersonales	7.93	2.72	.35**	-.28**	(.75)														
4. Limitaciones Organizacionales	21.35	8.50	.40**	-.22**	.50**	(.90)													
5. Carga de Trabajo	16.10	5.45	.15*	-.02	.19**	.27**	(.86)												
6. Síntomas Físicos	6.37	3.69	.23**	-.04	.24**	.24**	.26**	(.75)											
7. Autonomía Laboral	40.49	7.67	-.35**	.20**	-.20**	-.24**	-.14*	-.07	(.86)										
8. Acoso Psicológico "Mobbing"	16.40	25.53	.38**	-.18*	.50**	.36**	.10	.36**	-.29**	(.97)									
9. Desprestigio Laboral	5.66	9.02	.34**	-.23**	.53**	.37**	.16*	.31**	-.27**	.92**	(.94)								
10. Entorpecimiento del Progreso	1.63	3.25	.39**	-.23**	.36**	.32**	.01	.26**	-.32**	.83**	.69**	(.83)							
11. Bloqueo Comunicación	1.99	4.00	.34**	-.12	.46**	.28**	.06	.38**	-.19**	.91**	.75**	.73**	(.86)						
12. Intimidación Encubierta	1.04	3.09	.24**	-.04	.33**	.13	-.07	.28**	-.24**	.87**	.72**	.69**	.85**	(.87)					
13. Intimidación Manifiesta	2.78	3.42	.35**	-.16*	.52**	.45**	.22**	.38**	-.28**	.77**	.65**	.62**	.69**	.55**	(.76)				
14. Desprestigio Personal	1.53	2.95	.33**	-.13	.42**	.24**	.06	.32**	-.25**	.91**	.82**	.70**	.83**	.81**	.63**	(.77)			
15. CLC-en General	23.14	6.24	.27**	-.17*	.33**	.22**	-.08	.07	-.25**	.54**	.42**	.51**	.48**	.53**	.37**	.53**	(.90)		
16. CLC-Interpersonales	9.85	3.41	.21**	-.11	.40**	.21**	-.02	.07	-.17*	.45**	.39**	.38**	.40**	.41**	.31**	.46**	.91**	(.86)	
17. CLC-Organizacionales	13.29	3.43	.28**	-.21**	.21**	.16*	-.13	.07	-.28**	.53**	.38**	.55**	.47**	.55**	.37**	.50**	.91**	.66**	(.83)

Tabla 2
Análisis de regresión múltiple con las conductas laborales contraproducentes en general como criterio

Paso	Predictor	B	beta	R	R2	ΔR2
	(Constante)	18.152				
1	Acoso Psicológico	.482	1.972*	.54*	.29	.29*
2	Desprestigio Laboral	-.602	-.871*	.56*	.31	.02*
3	Bloqueo Comunicación	-.872	-.559*	.58*	.33	.02*
4	Intimidación Manifiesta	-.550	-.301	.59*	.35	.02*
5	Conflictos Interpersonales	.473	.206*	.62*	.38	.03*

Nota: *significativa a $p < .05$.

Tabla 3
Análisis de regresión múltiple con las conductas laborales contraproducentes –interpersonales como criterio

Paso	Predictor	B	beta	R	R2	ΔR2
	(Constante)	6.769				
1	Desprestigio Personal	.418	.362*	.46*	.22	.22*
2	Conflictos Interpersonales	.305	.244*	.51*	.27	.05*

Nota: *significativa a $p < .05$.

Tabla 4
Análisis de regresión múltiple con las conductas laborales contraproducentes-organizacionales como criterio

Paso	Predictor	B	beta	R	R2	ΔR2
	(Constante)	15.087				
1	Entorpecimiento Progreso	.351	.333*	.55*	.31	.31*
2	Intimidación Encubierta	.412	.371*	.60*	.36	.05*
3	Emociones Positivas	-.052	-.164*	.61*	.37	.01*
4	Desprestigio Laboral	-.132	-.346*	.63*	.40	.03*
5	Desprestigio Personal	.273	.235*	.64*	.41	.01*

Nota: *significativa a $p < .05$.

En las figuras de la 1 a la 20 que aparecen en el apéndice A se pueden apreciar las gráficas de las interacciones que fueron significativas. Específicamente, en las figuras 1 y 2 se puede apreciar la tendencia de que las personas con emociones negativas bajas al confrontar limitaciones organizacionales altas, tienden a aumentar la manifestación de CLC tanto de forma general como interpersonales. Por otro lado, en las figuras 3 y 4 se pueden apreciar unas interacciones entre las personas con emociones

negativas altas y con cargas de trabajo altas las cuales tienden a sugerir, contrario a lo esperado, que disminuyen la manifestación de CLC tanto de forma general como organizacional.

También se auscultó el efecto de la interacción entre las emociones negativas y los síntomas físicos en la manifestación de CLC. De esta forma, en las figuras 5, 6 y 7 se puede apreciar que estas interacciones sugieren una tendencia a que las personas con emociones negativas altas y síntomas físicos altos dismi-

nuyen la manifestación de CLC; mientras que las personas con emociones negativas bajas y con síntomas físicos altos tienden a aumentar la manifestación de CLC tanto de forma general como de tipo interpersonal y organizacional. Por otro lado, al examinar la interacción de las emociones negativas y la autonomía laboral, éstas tienden a sugerir que las personas con emociones negativas altas y autonomía laboral alta manifiestan una disminución en la manifestación de CLC (véase la figuras 8, 9 y 10).

Además, se examinó la interacción entre las emociones negativas y el acoso psicológi-

co y sus diferentes estrategias. En las figuras de la 11 a la 18 se puede apreciar que estas interacciones sugieren que las personas con emociones negativas altas y acoso psicológico alto en sus diferentes estrategias tienden a aumentar la manifestación de CLC. Mientras que en las figuras 19 y 20 tienden a apoyar esta misma tendencia, pero también se puede ver que las personas con emociones negativas bajas y que experimentan estrategias de desprestigio personal altas tienden a disminuir la manifestación de CLC tanto de forma general como organizacionales.

Tabla 5

Análisis de Regresión Múltiple Moderada de la Interacción entre Conflictos Interpersonales (CI) y Emociones Negativas (EN) teniendo como criterios las Conductas Laborales Contraproducentes (CLC) y sus Dimensiones CLC-Interpersonales y CLC-Organizacionales

Paso	Variable	CLC en General				CLC-Interpersonales				CLC-Organizacionales			
		beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2
1	CI	.284*	.369	.136	.136	.381*	.400	.160	.160	.138	.308a	.095	.095
	EN	.168*				.071				.234*			
2	Interacción CI * EN	-.060	.374	.140	.004	-.065	.405	.164	.004	-.046	.311	.097	.002

Nota: n=201; *significativa a $p < .05$.

Tabla 6

Análisis de Regresión Múltiple Moderada de la Interacción entre Limitaciones Organizacionales (LO) y Emociones Negativas (EN) teniendo como criterios las Conductas Laborales Contraproducentes (CLC) y sus Dimensiones CLC-Interpersonales y CLC-Organizacionales

Paso	Variable	CLC en General				CLC-Interpersonales				CLC-Organizacionales			
		beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2
1	LO	.171*	.288	.083	.083	.207*	.248	.062	.062	.105	.288	.083	.083
	EN	.210*				.133				.250*			
2	Interacción LO * EN	-.132*	.322	.104	.021	-.129*	.285	.081	.020	-.112	.313	.098	.015

Nota: n=201; *significativa a $p < .05$.

Tabla 7

Análisis de Regresión Múltiple Moderada de la Interacción entre Carga de Trabajo (CT) y Emociones Negativas (EN) teniendo como criterios las Conductas Laborales Contraproducentes (CLC) y sus Dimensiones CLC-Interpersonales y CLC-Organizacionales

Paso	Variable	CLC en General				CLC-Interpersonales				CLC-Organizacionales			
		beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2
1	CT	-.109	.295*	.087	.087	-.040	.212	.045	.045	-.159*	.331	.110	.110
	EN	.257*				.192*				.277*			
2	Interacción CT * EN	-.132*	.329	.108	.022	-.095	.237	.056	.011	-.146*	.369	.136	.026

Nota: n=201; *significativa a $p < .05$.

Tabla 8

Análisis de Regresión Múltiple Moderada de la Interacción entre Síntomas Físicos (SF) y Emociones Negativas (EN) teniendo como criterios las Conductas Laborales Contraproducentes (CLC) y sus Dimensiones CLC-Interpersonales y CLC-Organizacionales

Paso	Variable	CLC en General				CLC-Interpersonales				CLC-Organizacionales			
		beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2
1	SF	.039	.269	.072	.072	.045	.208	.043	.043	.027	.284	.081	.081
	EN	.243*				.182*				.261*			
2	Interacción SF * EN	-.171*	.327	.107	.035	-.146*	.262	.068	.025	-.166*	.336	.113	.032

Nota: n=201; *significativa a $p < .05$.

Tabla 9

Análisis de Regresión Múltiple Moderada de la Interacción entre Autonomía Laboral (AL) y Emociones Negativas (EN) teniendo como criterios las Conductas Laborales Contraproducentes (CLC) y sus Dimensiones CLC-Interpersonales y CLC-Organizacionales

Paso	Variable	CLC en General				CLC-Interpersonales				CLC-Organizacionales			
		beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2
1	AL	-.109	.315	.099	.099	-.065	.231	.053	.053	-.134	.345	.119	.119
	EN	.160*				.135				.157*			
2	Interacción AL * EN	-.189*	.406	.165	.066	-.130*	.290	.084	.031	-.214*	.451	.204	.085

Nota: n=201; *significativa a $p < .05$.

Tabla 10

Análisis de Regresión Múltiple Moderada de la Interacción entre Acoso Psicológico "Mobbing" (AP) y Emociones Negativas (EN) teniendo como criterios las Conductas Laborales Contraproducentes (CLC) y sus Dimensiones CLC-Interpersonales y CLC-Organizacionales

Paso	Variable	CLC en General				CLC-Interpersonales				CLC-Organizacionales			
		beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2
1	AP	.436*	.540	.292	.292	.405*	.452	.205	.205	.391*	.534	.285	.285
	EN	.057				.032				.073			
2	Interacción AP * EN	.112*	.555	.308	.016	.049	.456	.208	.003	.155*	.562	.316	.031

Nota: n=201; *significativa a $p < .05$.

Tabla 11

Análisis de Regresión Múltiple Moderada de la Interacción entre Desprestigio Laboral (DL) y Emociones Negativas (EN) teniendo como criterios las Conductas Laborales Contraproducentes (CLC) y sus Dimensiones CLC-Interpersonales y CLC-Organizacionales

Paso	Variable	CLC en General				CLC-Interpersonales				CLC-Organizacionales			
		beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2
1	DL	.337*	.443	.197	.197	.362*	.401	.161	.161	.254*	.413	.170	.170
	EN	.138*				.081				.171*			
2	Interacción DL * EN	.055	.447	.200	.003	.007	.401	.161	.000	.093	.423	.179	.009

Nota: n=201; *significativa a $p < .05$.

Tabla 12

Análisis de Regresión Múltiple Moderada de la Interacción entre Entorpecimiento del Progreso (EP) y Emociones Negativas (EN) teniendo como criterios las Conductas Laborales Contraproducentes (CLC) y sus Dimensiones CLC-Interpersonales y CLC-Organizacionales

Paso	Variable	CLC en General				CLC-Interpersonales				CLC-Organizacionales			
		beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2
1	EP	.416*	.516	.266	.266	.327	.383	.147	.147	.430*	.558	.311	.311
	EN	.066				.065*				.057			
2	Interacción EP * EN	.078	.525	.276	.009	.029	.385	.148	.001	.114*	.575	.331	.020

Nota: n=201; *significativa a $p < .05$.

Tabla 13

Análisis de Regresión Múltiple Moderada de la Interacción entre Bloqueo de la Comunicación (BC) y Emociones Negativas (EN) teniendo como criterios las Conductas Laborales Contraproducentes (CLC) y sus Dimensiones CLC-Interpersonales y CLC-Organizacionales

Paso	Variable	CLC en General				CLC-Interpersonales				CLC-Organizacionales			
		beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2
1	BC	.369*	.489	.239	.239	.335*	.404	.164	.164	.338*	.488	.238	.238
	EN	.113				.077				.129*			
2	Interacción BC * EN	.115	.501	.251	.012	.061	.409	.167	.003	.149*	.508	.258	.021

Nota: n=201; *significativa a $p < .05$.

Tabla 14

Análisis de Regresión Múltiple Moderada de la Interacción entre Intimidación Encubierta (IE) y Emociones Negativas (EN) teniendo como criterios las Conductas Laborales Contraproducentes (CLC) y sus Dimensiones CLC-Interpersonales y CLC-Organizacionales

Paso	Variable	CLC en General				CLC-Interpersonales				CLC-Organizacionales			
		beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2
1	IE	.404*	.547	.299	.299	.329*	.426	.182	.182	.408*	.571	.326	.326
	EN	.122*				.095				.127*			
2	Interacción IE * EN	.128*	.573	.328	.029	.081	.440	.193	.012	.151*	.606	.367	.041

Nota: n=201; *significativa a $p < .05$.

Tabla 15

Análisis de Regresión Múltiple Moderada de la Interacción entre Intimidación Manifiesta (IM) y Emociones Negativas (EN) teniendo como criterios las Conductas Laborales Contraproducentes (CLC) y sus Dimensiones CLC-Interpersonales y CLC-Organizacionales

Paso	Variable	CLC en General				CLC-Interpersonales				CLC-Organizacionales			
		beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2
1	IM	.277*	.399	.159	.159	.248*	.326	.106	.106	.258*	.404	.163	.163
	EN	.110				.085				.116			
2	Interacción IM * EN	.189*	.442	.195	.036	.105	.342	.117	.011	.239*	.469	.220	.057

Nota: n=201; *significativa a $p < .05$.

Tabla 16

Análisis de Regresión Múltiple Moderada de la Interacción entre Desprestigio Personal (DP) y Emociones Negativas (EN) teniendo como criterios las Conductas Laborales Contraproducentes (CLC) y sus Dimensiones CLC-Interpersonales y CLC-Organizacionales

Paso	Variable	CLC en General				CLC-Interpersonales				CLC-Organizacionales			
		beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2	beta	R	R2	ΔR2
1	DP	.422*	.539	.291	.291	.417*	.467	.218	.218	.354*	.519	.270	.270
	EN	.084				.052				.101			
2	Interacción DP * EN	.120*	.556	.309	.018	.044	.469	.220	.002	.174*	.555	.308	.039

Nota: n=201; *significativa a $p < .05$.

Discusión

El primer objetivo de la presente investigación fue examinar la relación entre la manifestación de CLC y sus dimensiones con las emociones, autonomía laboral, síntomas físicos y los estresores laborales (conflictos interper-

sonales, limitaciones organizacionales, carga de trabajo y acoso psicológico). Los estresores de índole social, en este caso los conflictos interpersonales y el acoso psicológico y sus diferentes estrategias, obtuvieron las correlaciones más fuertes con la manifestación de CLC y es-

tas fueron entre moderadas y altas, según las categorías propuestas por Cohen (1988). De los estresores, la carga de trabajo fue el único que no correlacionó significativamente con la manifestación de CLC; mientras que las limitaciones organizacionales sí correlacionó significativamente, pero éstas fueron bajas. Por otro lado, los síntomas físicos tampoco correlacionaron de forma significativa con la manifestación de CLC. Al parecer los estresores de índole social tienen una mayor influencia en las personas que los experimentan, ya que tienden a manifestar más CLC que cuando experimentan los estresores de índole organizacional. Estos resultados son consistentes con los de Penney & Spector (2005) en donde la incivilidad y los conflictos interpersonales correlacionaron significativamente con la manifestación de CLC. También se encontró que las emociones negativas se asocian a la manifestación de CLC; de igual forma, estos resultados son consistentes con otros estudios que encontraron el mismo vínculo entre las emociones negativas y la manifestación de CLC (Fox et al., 2001; Miles et al., 2002). Más allá, existen autores quienes señalan que las emociones negativas tienen un efecto nocivo en el desempeño laboral y comportamientos de ciudadanía organizacional, mientras que por otro lado, aumentan y ayudan a predecir la manifestación de CLC (Kaplan, Bradley, Luchman & Haynes, 2009). Los resultados proveen apoyo al modelo de estrés/emociones/CLC de Spector y Fox (2005).

Parece ser que el mejor predictor de la manifestación de CLC en general lo fue el acoso psicológico, seguida por otras tres estrategias

de acoso las cuales fueron desprestigio laboral, bloqueo de la comunicación e intimidación manifiesta, respectivamente; mientras que los conflictos interpersonales fue la última variable en predecir dichas conductas. En cuanto a la manifestación de CLC dirigidas hacia las personas, la estrategia de acoso psicológico de desprestigio personal fue la variable que mejor predijo dichos comportamientos; mientras que la otra variable que ayudó a predecirla fue conflictos interpersonales. Por último, el entorpecimiento del progreso, intimidación encubierta, emociones positivas bajas, desprestigio laboral y desprestigio personal parecen predecir la manifestación de CLC dirigidas a la organización. Estos resultados concuerdan con alguna de la literatura (e.g., Bowling & Eschleman, 2010; Fox et al., 2001; Hauge, Skogstad & Einarsen, 2007; Penney & Spector, 2005; Spector et al., 1998). Todas las variables que entraron en las ecuaciones de regresión fueron los estresores de índole social; mientras que el estresor laboral relacionado con factores organizacionales como las limitaciones organizacionales, aunque se relacionó de forma positiva con las CLC, no predijo estas. En otras palabras, parece ser que los estresores de índole social son más fuertes en cuanto a predecir la manifestación de CLC. De las emociones, la positiva fue la única que entró en la ecuación de regresión cuando se tuvo como criterio las CLC-organizacionales; no obstante, hay que resaltar que fue de forma inversa, a menos emociones positivas mayores posibilidades de manifestar CLC dirigidas a la organización.

La contribución más importante de la presente investigación fue nuestro segundo objetivo que tenía como propósito examinar el efecto moderador de las emociones negativas en la relación de la autonomía laboral, síntomas físicos y los estresores laborales (conflictos interpersonales, limitaciones organizacionales, carga de trabajo y acoso psicológico) en la manifestación de CLC. Parte de las interacciones significativas que tuvo las emociones negativas como la variable moderadora apoya parcialmente el modelo de Spector y Fox (2005). Por una parte, las emociones negativas parecen moderar la relación entre el acoso psicológico y varias de sus estrategias con la manifestación de CLC. Sugieren los resultados que las personas con experiencias de acoso psicológico altas y emociones negativas altas, tienden a manifestar mayor número de CLC que las personas con bajas experiencias de acoso y emociones negativas, lo cual es cónsono con el modelo propuesto por Spector y Fox. Según Rodell y Judge (2009), la relación positiva entre los estresores laborales y la manifestación de CLC se puede explicar, al menos en parte, por los efectos indirectos a través de la ansiedad y la ira. La gente responde a estresores o demandas que se consideran como obstáculos o amenazantes con ira porque el estrés se percibe como una amenaza y la ansiedad porque no están seguros de si pueden o no hacer frente a estos estresores (Cavanaugh et al, 2000; Lazarus, 1991). Esto puede ser particularmente cierto para personas neuróticas que, según dichos autores, responden a estresores que se consideran como amenazadores con más ira que los estresores o demandas retantes

que se consideran como un desafío. Posteriormente, estas reacciones emocionales negativas pueden llevar a un aumento en la manifestación de CLC, como un esfuerzo para afrontar dichas experiencias negativas (Lazarus, 1991; Spector & Fox, 2002).

Por otro lado, contrario a lo esperado, los resultados también sugieren que las personas con emociones negativas bajas al confrontar limitaciones organizacionales altas parecen aumentar la manifestación de CLC. Inclusive, se puede apreciar una leve disminución de CLC en las personas con emociones negativas altas y con una carga de trabajo alta. Esta que punto esta relación también se pudiera explicar, según propuesto por Rodell y Judge (2009), en la forma en la cual las personas perciben los estresores (retantes o amenazadores). Pudiera ser que las personas con emociones negativas altas y limitaciones organizacionales altas perciban estas limitaciones organizacionales como retantes; mientras que las personas con emociones negativas bajas perciban estas limitaciones organizacionales como amenazadoras y quizás pudiera ser esta percepción la que explique las diferencias en la manifestación de las CLC. De esta forma, pudiera ser que las personas con emociones negativas bajas perciben algunos estresores como amenazantes y los pudiera llevar a afrontarlos manifestando CLC. Mientras que para las personas con emociones negativas altas pudieran percibir algunos de estos estresores como retantes y por lo tanto, los lleva a disminuir la manifestación de CLC. Por otro lado, algo parecido se puede apreciar en la interacción de las emociones negativas con

los síntomas físicos. Esta interacción resulta interesante porque los síntomas físicos no se correlacionaron de forma significativa con la manifestación de CLC. No obstante, en las interacciones las personas altas en síntomas físicos y emociones negativas, se tiende a observar una disminución en la manifestación de CLC; mientras que las personas con síntomas físicos altos, pero con emociones negativas bajas parecen aumentar su manifestación de CLC, lo cual se pudiera considerar contrario a lo esperado. Por supuesto, los síntomas físicos no son considerados en el modelo de Spector y Fox. Sin embargo, se tiene que recordar que los síntomas físicos al igual que las CLC son una respuesta a los estresores que se pueden sentir en el lugar de trabajo. Se pudiera asociar los síntomas físicos a rasgo de personalidad de neuroticismo, ya que este rasgo describe la tendencia de experimentar emociones negativas que llevan a la disminución de manejar adecuadamente eventos estresantes (Watson, 2000) y sería posible pensar que las personas con rasgos altos en neuroticismo somatizaran síntomas físicos. Por otro lado, existen investigaciones (Gondolfo, 1995; Matthiesen & Einarsen, 2001) que han encontrado que las personas que han experimentado acoso presentaron un perfil psicopatológico elevado en el MMPI-2, lo cual apoya que las personas que confrontan distrés psicológico tienden a convertirlos en síntomas físicos.

En cuanto a la interacción entre las emociones negativas y la autonomía laboral, los resultados fueron cónsonos con el modelo de Spector y Fox (2005), ya que parece ser que las personas altas en emociones negativas, pero

con una autonomía laboral alta disminuyeron la manifestación de CLC; al parecer las personas que creen tener el control pudieran amortiguar las emociones negativas y reducir la manifestación de CLC. Tal y como Spector y Fox lo proponen, si la persona siente que tiene cierto tipo de control de la situación laboral, pudiera responder de una forma más adecuada al evento estresor. No obstante, dichos autores también hacen la advertencia que quizás las personas que perciban estresores organizacionales, tales como la carga de trabajo, sientan tener control de cómo manejar esa carga de trabajo; sin embargo, este control podría no ser el mismo con los estresores de índole social.

Implicaciones Prácticas para las Organizaciones

La mayoría de las teorías que pretenden explicar las CLC, incluyendo el modelo de estrés/emociones/CLC (Spector & Fox, 2005) y la teoría del razonamiento causal (Martinko, Gundlach & Douglas, 2002), describen un proceso emotivo en el cual la evaluación subjetiva de una persona en cuanto a un evento en el lugar de trabajo provoca una experiencia emocional negativa que motiva una CLC como una reacción ante un ambiente aversivo. De esta forma, la interacción de las emociones negativas con los diferentes estresores, especialmente los de índole social, tienen un doble impacto en las personas ya que los puede llevar a la manifestación de CLC, pero también pudieran tener un impacto en su bienestar psicológico. Por lo tanto, las organizaciones deben buscar reducir lo más posible las condiciones que promueven

estas emociones negativas (e.g., el estrés y la ansiedad) y promover las condiciones que promueven las emociones positivas (e.g., el engagement con el trabajo y el entusiasmo). Dado que al parecer la selección de personas con emociones negativas altas podrían dar lugar a una mayor manifestación de CLC que son perjudiciales tanto para las personas como para la organización, las organizaciones tal vez deseen abstenerse de contratar a personas altas en esta característica, especialmente cuando el contexto de la organización es estresante (Spector & Fox, 2002). Las organizaciones pueden lograr estos objetivos utilizando medidas tanto de emociones negativas como positivas en conjunto con instrumentos que midan los cinco grandes factores de la personalidad porque añaden un mayor valor predictivo en su uso como herramientas de selección de personal más efectivas.

Más allá, los resultados de la presente investigación apoyan, al igual que los de Andersson & Pearson (1999) con incivilidad, la noción que sugiere que ser víctima de alguna estrategia de acoso psicológico puede incrementar la posibilidad de que la persona manifieste CLC. Esto pudiera implicar que la persona que es víctima de estas estrategias de acoso psicológico pudiera tomar represalias e incurrir en la manifestación de CLC. En otras palabras, la víctima se convierte en el victimario. Ésto también implica que las personas que manifiestan CLC, pueden ser el blanco de incivilidad o más estrategias de acoso psicológico. Esto es, el victimario se convierte en la víctima. Por lo tanto, una segunda implicación práctica es que

las organizaciones necesitan ser especialmente consciente de los efectos negativos de los estresores de índole social en la manifestación de CLC. De esta forma, las organizaciones deberían establecer políticas organizacionales de cero tolerancia y adiestrar a los/as trabajadores/as acerca de lo qué es el acoso psicológico y de sus efectos tanto a nivel personal como organizacional como medidas de prevención.

Limitaciones

Una de las limitaciones de la presente investigación fue que la muestra de personas participantes fue seleccionada por su disponibilidad. Por lo tanto, los resultados no pueden ser generalizados a la población de personas empleadas en las organizaciones de Puerto Rico. No obstante, la muestra fue heterogénea ya que hubo representación de personas que trabajaban en diferentes empresas privadas y diferentes agencias públicas de Puerto Rico.

Una de las limitaciones metodológicas fueron la dependencia de un diseño transversal y el uso de cuestionarios de autoinforme ya que pueden ser problemáticos. Existe literatura (e.g., Fox, Spector & Miles, 2001) la cual señala que el uso de una sola fuente para recopilar datos como los cuestionario de autoinforme, pudieran resultar en la exageración en la relación entre las variables estudiadas. Sin embargo, concordamos con Fox y Spector (1999) de que el enfoque principal fue en respuestas afectivas y conductuales basadas en percepción, la recopilación de datos con cuestionarios de autoinforme anónimos proveen la mejor aproximación disponible de estas relaciones por

cuestiones éticas ya que no ponen en riesgo a las personas participantes dado la dificultad de admitir CLC.

Conclusiones

Los hallazgos principales de la presente investigación sugieren que las personas que experimentan estresores de índole social, tales como el acoso psicológico, tienen una alta posibilidad de manifestar CLC. Es decir, las personas que experimentan alguna estrategia de acoso psicológico en sus lugares de trabajo pueden pasar de víctimas a victimarios como

una forma de represalia o afrontamiento a dicho estresor. Además, las emociones negativas parecen tener un papel moderador en la interacción entre los estresores laborales, en especial los de índole social, y la manifestación de CLC. De esta forma, las personas con emociones negativas altas y que también experimentan estrategias de acoso psicológico altas, tienden a manifestar una mayor cantidad de CLC. El presente estudio tiende a indicar la importancia de investigar el efecto de los estresores laborales y las emociones negativas en la manifestación de CLC en las organizaciones en Puerto Rico.

Referencias

- Aiken, L.S. & West, S.G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452–471.
- Bechtoldt, M.N., Welk, C., Hartig, J., & Zaph, D. (2007). Main and moderating effects of self-control, organizational justice, and emotional labor on counterproductive behavior at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16, 479–500.
- Bowling, N.A. & Eschleman, K. J. (2010). Employee personality as a moderator of the relationship between work stressor and counterproductive work behavior. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 91–103.
- Boye, M. y Jones, J. (1997). Organizational culture and employee counterproductivity. En R. Giacalone & J. Greenberg. (Eds.), *Antisocial Behavior in Organizations* (pgs. 172–184). California: Sage Publications.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65–74.
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Chen, P. Y., & Spector, P. E. (1991). Negative affectivity as the underlying cause of correlations between stressors and strains. *Journal of Applied Psychology*, 76, 398–407.

- Chen, P. 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.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S.G. & Aiken, L.S. (2003). *Applied multiple regression / correlation analysis for the behavioral sciences*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Publishers.
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, *20*, 915–931.
- Fox, S., Spector, P.E. & Miles, D. (2001). Counterproductive work behaviour (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, *59*, 291-309.
- Gandolfo, R. (1995). MMPI-2 profiles of worker's compensation claimants who present with claimant of harassment. *Journal of Clinical Psychology*, *51*(5), 711–715.
- González de Rivera y Revuelta, J.L. & Rodríguez, M.J. (2005). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60. Madrid: Editorial EOS.
- Greenberg, J. (1997). A social influence model of employee theft: Beyond the fraud triangle. En R. J. Lewicki, R. J. Bies & B. H. Sheppard, eds, vol. 6. *Research on Negotiation in Organizations*, (pgs. 39–51). Greenwich, CT: JAI Press.
- Hakstian, A. R., Earrell, S. & Tweed, R. G. (2002). The assessment of counterproductive tendencies by means of the California Psychological Inventory. *International Journal of Selection and Assessment*, *10*, 58-86.
- Hauge, L.J., Skogstad, A. & Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work & Stress*, *21*(3), 220-242.
- Jex, S. M., & Beehr, T. A. (1991). Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. *Research in Personnel and Human Resources Management*, *9*, 311–365.
- Jose, P. (2010). *An Introduction to Statistical Moderation*. Web based course of the American Psychological Association. Curso número 1360251.
- Kaplan, S., Bradley, J.C., Luchman, J.N. & Haynes, D. (2009). On the role of positive and negative affectivity in job performance: A meta-analytic investigation. *Journal of Applied Psychology*, *94* (1), 162–176.
- Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive–motivational–relational theory of emotion. *American Psychologist*, *46*, 819–834.
- Lovullo, W. R. (1997). *Stress & Health: Biological and psychological interactions*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Martinko, M.J., Gundlach, M.J. & Douglas, S.C. (2002). Toward an integrative theory of counterproductive workplace behaviour: A causal reasoning perspective. *International*

- Journal of Selection and Assessment*, 10, 36–50.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations after persistent bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 467-484.
- Miles, D. E., Borman, W. C., Spector, P. E., & Fox, S. (2002). Building an integrative model of extra role work behaviors: A comparison of counterproductive work behavior with organizational citizenship behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1/2), 51–57.
- Miller, L. (2003). Personalities at work: Understanding and managing humannature on the job. *Public Personnel Management*, 32(3), 419-434.
- Moscoso, S. & Salgado, J.F. (2004). “Dark Side” Personality Styles as Predictors of Task, Contextual, and Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 12(4), 356-362.
- Muchinsky, P. (2001). *Psicología Aplicada al Trabajo*. España: Paranainfo.
- Murphy, K. R. (1993). *Honesty in the workplace*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Payne, R. (1999). Stress at work: A conceptual framework. En J. Firth-Cozens & R. Payne (Eds.), *Stress in health professionals: Psychological and organisational causes and interventions* (pgs. 3–16). Chichester, UK: Wiley.
- Penney, L. M., & Spector, P. (2002). Narcissism and counterproductive behavior: do bigger egos mean bigger problems? *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1), 126–134.
- Penney, L. M., & Spector, P. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behaviour (CWB): the moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777–796.
- Peters, L. H., & O’Connor, E. J. (1980). Situational constraints and work outcomes: the influences of a frequently overlooked construct. *Academy of Management Review*, 5, 391–397.
- Rodell, J.B. & Judge, T.A. (2009). Can “good” stressors spark “bad” behaviors? The mediating role of emotions in links of challenge and hindrance stressors with citizenship and counterproductive behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 94(6), 1438–1451.
- Rosado Vázquez, J. (2005). *Las diferentes estrategias de acoso laboral y sus efectos en los niveles de depresión en una muestra de empleados públicos*. Disertación doctoral inédita, Escuela de Medicina de Ponce, Ponce, Puerto Rico.
- Rosario-Hernández, E. & Rovira, L.V. (2004, Noviembre). *Posibles predictores de los comportamientos discrecionales en el trabajo en una muestra de empleados en Puerto Rico*. Ponencia presentada en la 51^{ma} Convención Anual de la Asociación de Psicología de Puerto Rico: “Las familias contemporáneas en Puerto Rico: nuevas configuraciones, retos y oportunidades”, Ponce, Puerto Rico.

- Rosario-Hernández, E. & Rovira, L.V. (2006, Septiembre). *La relación entre las conductas discrecionales en el trabajo con los cinco factores de la personalidad y estilos de la personalidad*. Presentado en el 5^o Congreso Dominicano-Puertorriqueño de Psicología: “Psicología como ciencia interdisciplinaria”, Universidad del Turabo, Gurabo, Puerto Rico.
- Rosario-Hernández, E. & Rovira Millán, L.V. (2008). Desarrollo y validación del Índice de Conductas Laborales Contraproducentes (ICLC). *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 2008, 27(1), 16-27.
- Sackett, P. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 1, 5-11.
- Spector, P. E. (1998). A control model of the job stress process. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 153-169). London: Oxford University Press.
- Spector, P. E., Bauer, J.A. & Fox, S. (2010). Measurement artifacts in the assessment of counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: Do we know what we think we know? *Journal of Applied Psychology*, 95 (4), 781-790.
- Spector, P. E., Dwyer, D. J. & Jex, S. M. (1988). The relationship of job stressors to affective, health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology*, 73, 11–19.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: some parallels between counterproductive work behavior (CWB) and organizational citizenship behavior (OCB). *Human Resources Management Review*, 12, 269–292.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2003). Reducing subjectivity in the assessment of the job environment: Development of the factual autonomy scale, FAS. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 417-432.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. En S. Fox & P.E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pgs. 151-174). Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356-367.
- Sperry, L. (1995). Personality styles in the workplace. *Individual Psychology*, 51(4), 422-439.
- Van 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.
- Watson, D. (2000). *Mood and temperament*. New York, NY: Guilford Press.

Apéndice

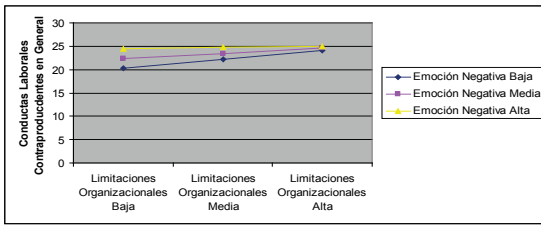


Figura 1. Las EN como moderador de la relación entre las LO y las CLC en general.

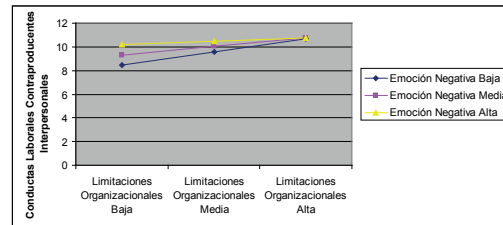


Figura 2. Las EN como moderador de la relación entre las LO y las CLC -Interpersonales.

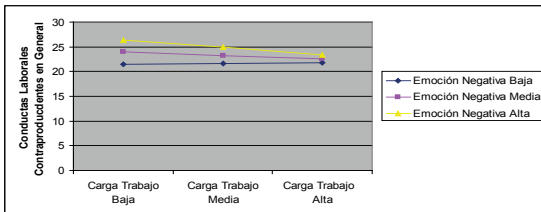


Figura 3. Las EN como moderador de la relación entre la CT y las CLC en general.

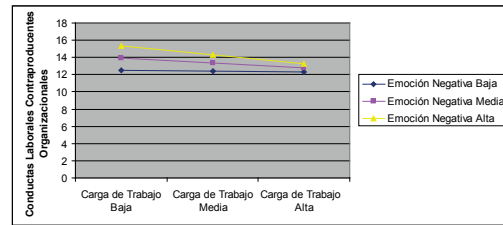


Figura 4. Las EN como moderador de la relación entre la CT y las CLC-Organizacionales.

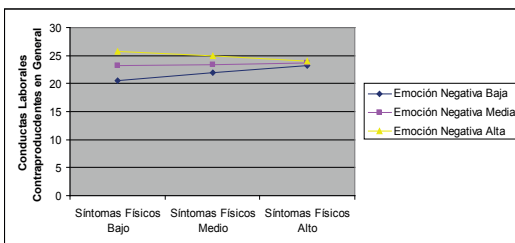


Figura 5. Las EN como moderador de la relación entre los SF y las CLC en General.

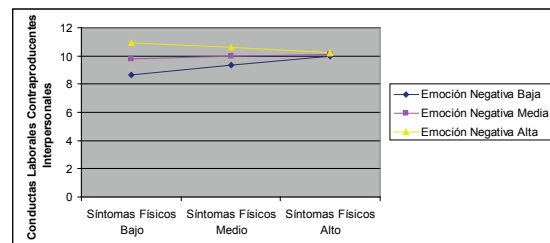


Figura 6. Las EN como moderador de la relación entre los SF y las CLC-Interpersonales.

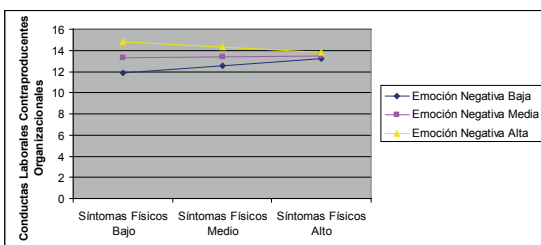


Figura 7. Las EN como moderador de la relación entre los SF y las CLC-Organizacionales.

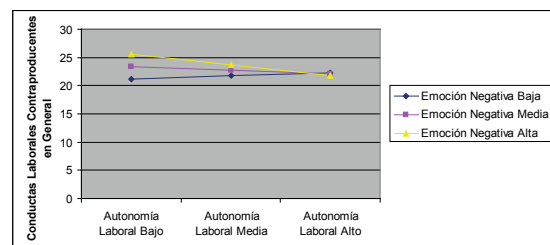


Figura 8. Las EN como moderador de la relación entre la AL y las CLC en General.

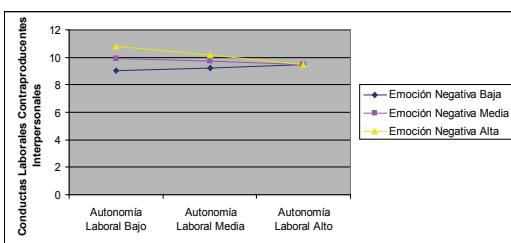


Figura 9. Las EN como moderador de la relación entre la AL y las CLC-Interpersonales.

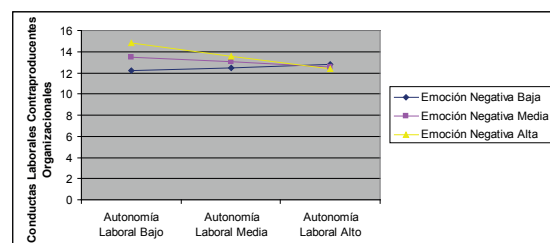


Figura 10. Las EN como moderador de la relación entre la AL y las CLC-Organizacionales.

Apéndice (Continuación)

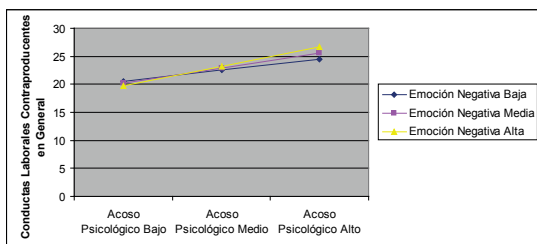


Figura 11. Las EN como moderador de la relación entre el AP y las CLC en General.

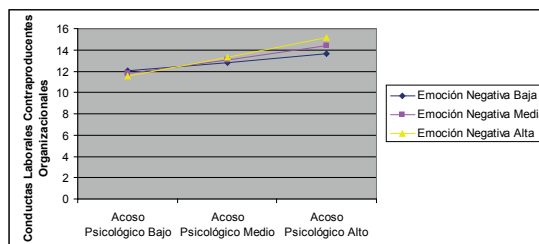


Figura 12. Las EN como moderador de la relación entre el AP y las CLC-Organizacionales.

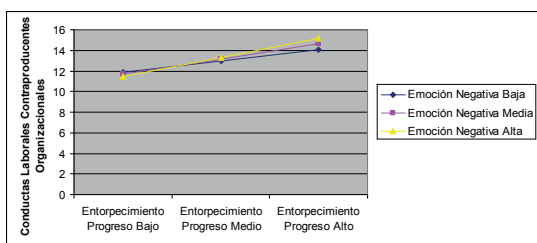


Figura 13. Las EN como moderador de la relación entre el EP y las CLC-Organizacionales.

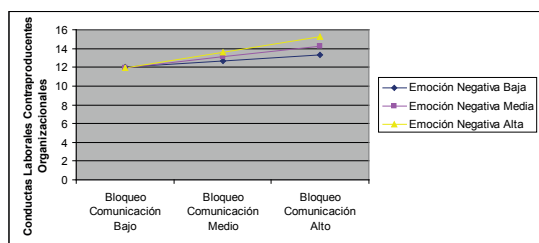


Figura 14. Las EN como moderador de la relación entre el BC y las CLC-Organizacionales.

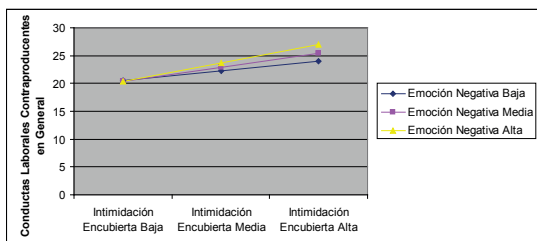


Figura 15. Las EN como moderador de la relación entre la IE y las CLC en General.

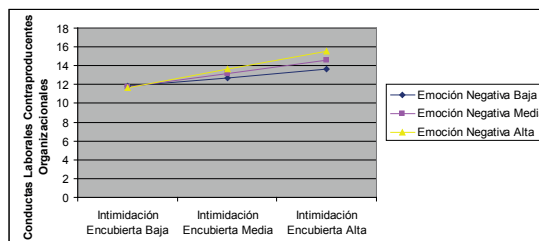


Figura 16. Las EN como moderador de la relación entre la IE y las CLC-Organizacionales.

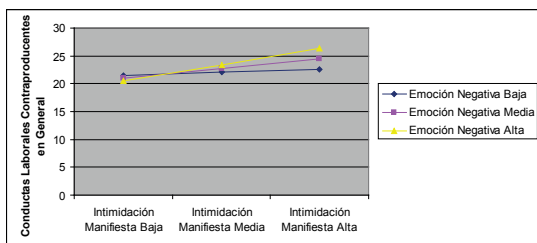


Figura 17. Las EN como moderador de la relación entre la IM y las CLC en General.

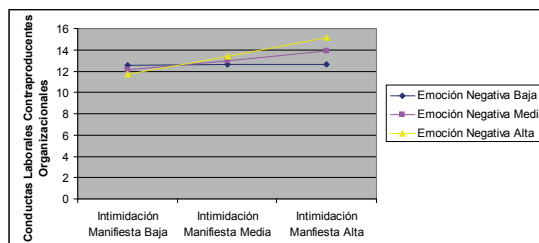


Figura 18. Las EN como moderador de la relación entre la IM y las CLC-Organizacionales.

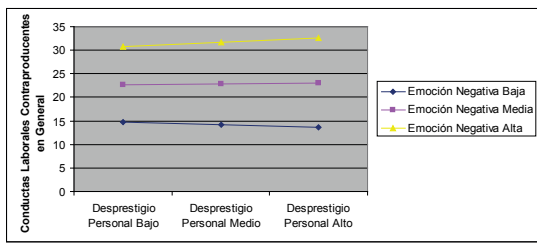


Figura 19. Las EN como moderador de la relación entre el DP y las CLC en General.

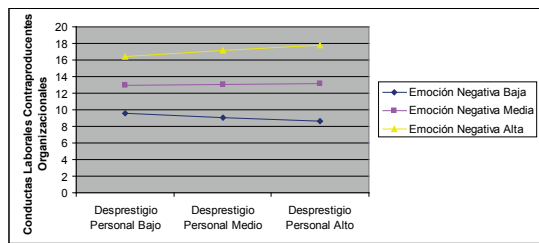


Figura 20. Las EN como moderador de la relación entre el DP y las CLC-Organizacionales.