

Acoso laboral entre profesionales de enfermería: El papel protector de la identidad social en el trabajo

Gabriela Topa*, Juan Antonio Moriano y José Francisco Morales

UNED. Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones (Madrid)

Resumen: El objetivo de este estudio es doble. Primero, examinar las relaciones entre la identificación organizacional e identificación con el grupo con el acoso en el trabajo. Segundo, analizar el papel mediador del apoyo social percibido desde diferentes fuentes – organizacional y grupal – en las relaciones entre la identificación y el acoso. Usando una muestra de 388 enfermeros españoles encontramos apoyo parcial para nuestras hipótesis. Los modelos de ecuaciones estructurales muestran que la identificación grupal y organizacional son predictoras negativas de las conductas de acoso. Más aún, los resultados prueban que el apoyo grupal percibido media parcialmente las relaciones entre la identificación grupal y el acoso. Al mismo tiempo, el apoyo organizacional percibido falla en la mediación de la relación entre identificación organizacional y acoso. Estos resultados validan y expanden los hallazgos previos sobre la identificación organizacional y las conductas en el trabajo.

Palabras clave: Acoso laboral; apoyo social percibido; identidad social.

Title: Mobbing among nurses: the defensive role of group identification and organizational identification.

Abstract: The aim of this paper is twofold. First, to examine the relationships between organizational identification and group identification with work harassment. Second, to analyze the mediator role of perceived social support from different sources – organizational and group – into the identification and harassment relationships. Using a sample of 388 Spanish nurses we found partial support for our hypotheses. Structural Equation modeling analyses showed that organizational identification and group identification were negative predictors of harassment behaviors. Moreover, results proved that perceived group support partially mediated the group identification-harassment relation. At the same time, perceived organizational support failed to mediate the organizational identification-harassment relation. These results validated and expanded the previous research on organizational identification and work related behaviors.

Key words: Work harassment; perceived social support; social identity.

Introducción

Aproximadamente un 10% del total de trabajadores de la Unión Europea se desempeña en el sector sanitario y de ellos hay una considerable proporción trabajando en los hospitales. Un informe europeo ha recordado recientemente que el acoso laboral y sexual están entre los mayores riesgos psicosociales emergentes que amenazan a los trabajadores (EASHW, 2007). Son diversas las fuentes que señalan al personal sanitario, en particular al de enfermería, como uno de los sectores de mayor incidencia del acoso, siendo las mujeres más propensas a resultar víctimas de estas conductas (Di Martino, Hoel y Cooper, 2003).

Se entiende por acoso en el trabajo un proceso de agresión sistemática y repetida dirigido hacia una persona por un compañero, un subordinado o un supervisor que tiene lugar en el contexto del trabajo (Einarsen, 2000). El abanico de comportamientos negativos es amplio incluyendo al acoso sexual, es decir la conducta sexual indeseada, ofensiva y amenazante (Meseguer de Pedro, Soler Sánchez, Sáez Navarro y García Izquierdo, 2007). La mayoría de los estudios empíricos recientes sobre el acoso laboral han mirado con interés al grupo de trabajo y a la organización para proponer modelos psicosociales explicativos del fenómeno. Además, varias revisiones meta-analíticas han subrayado el papel de las características organizacionales y grupales que favorecen la aparición y la tolerancia de las conductas de acoso en el trabajo (Rotundo, Nguyen, y Sackett, 2001; Ilies, Hauserman, Schowochau, y Stibal, 2003; Lapierre, Spector y Leck, 2005; Bowling y Beehr, 2006).

En este proceso organizacional amplio y continuado de agresión a una persona, el apoyo social recibido por la víctima puede actuar como amortiguador (Schat y Kelloway, 2003). Ahora bien, el enfoque de la identidad social insiste en reconocer a la identificación con el grupo de trabajo y con la organización como uno de los antecedentes claves del surgimiento del apoyo social (Haslam, 2004; Haslam, O'Brien, Jetten, Vormedal, y Penna, 2005). En este sentido, en diversos trabajos se ha insistido en el papel mediador del apoyo social en la relación entre identificación y resultados indeseables, como el estrés o el *burnout* (Haslam, 2004; Haslam, Jetten, O'Brien, y Jacobs, 2004), si bien en este sentido el aporte de evidencia empírica es más reducido.

En concreto, se carece hasta el presente de estudios empíricos que exploren las relaciones entre la identificación en la organización –de una parte– y el acoso en el trabajo –de la otra. El presente estudio tiene, por lo tanto, un doble objetivo. En primer lugar, extender el estudio de los efectos de la identificación organizacional y grupal para analizar su relación con el acoso en el trabajo, ampliando así la aplicación del enfoque de la identidad social al trabajo. En segundo lugar, explorar el posible papel mediador que el apoyo social percibido puede desempeñar en la relación entre identificación y acoso, semejante al que se verificó frente a otros resultados indeseables, en una muestra de profesionales de enfermería.

Apoyo social: su papel amortiguador ante el acoso en el trabajo

El acoso en el trabajo consiste en la acción sistemática y repetida de atacar, ofender, excluir socialmente a alguien o afectar negativamente su desenvolvimiento laboral. Este fenómeno ha sido explicado en principio como resultado de una relación bidireccional entre víctima y victimario, debida

* Dirección para correspondencia [Correspondence address]: Gabriela Topa. UNED. Dpto. Psicología Social y de las Organizaciones. C / Juan del Rosal, 10 28040 Madrid (España).
E-mail: gtopa@psi.uned.es

en gran medida a las características sociodemográficas – edad, sexo- y a los rasgos de personalidad – elevada ansiedad, baja autoestima, historia de abuso infantil – de la víctima (Aquino y Bradfield, 2000; O'Connell y Korabik, 2000). Pero más adelante, los estudios han propuesto modelos teóricos más complejos que incluían variables organizacionales (Liefoghe, y Mackenzie Dawey, 2001). En los meta-análisis más recientes se ha insistido en señalar como antecedentes más destacados el conflicto y la ambigüedad de rol (Bowling y Beehr, 2006), además de la sobrecarga en las tareas, el estrés, la falta de autonomía y la ausencia de justicia organizacional (Topa, Depolo y Morales, 2007). En concreto, en esta última revisión cuantitativa, el conflicto de rol es el antecedente organizacional con mayor poder predictivo, junto con la justicia organizacional, que predice en sentido negativo el acoso en el trabajo. Por conflicto de rol se entiende aquella situación en que el trabajador encuentra que las expectativas y demandas que recibe sobre sus tareas son incompatibles y no puede satisfacerlas simultáneamente. Este y otros estresores del trabajo potenciarían el acoso porque generan un ambiente negativo al que se ven sometidas tanto las potenciales víctimas como sus acosadores (Bowling y Beehr, 2006). Sobre la base de esta literatura, en el presente estudio se espera que el conflicto de rol sea un predictor positivo del acoso en el trabajo entre los profesionales de enfermería (Hipótesis 1).

En algunas revisiones cuantitativas (Bowling y Beehr, 2006) y en estudios empíricos (Schat y Kelloway, 2003) se ha insistido en el papel protector del apoyo social ante el acoso laboral. El apoyo social es un conjunto de recursos que las personas perciben como procedentes de su entorno social y que muestran una influencia decididamente favorable sobre su bienestar personal en múltiples procesos psicosociales (Self, Holt y Schaninger, 2005). El papel mediador del apoyo social percibido ya era reconocido en modelos de bienestar psicológico en el trabajo, como el modelo de demandas – control. Así, parece que en el trabajo los empleados desarrollan creencias generales acerca del grado en el cual su organización y su grupo valoran sus contribuciones y acerca de cuánto se preocupan por su bienestar. Este apoyo organizacional y grupal percibido es un reductor del estrés (Viswesvaran, Sánchez y Fisher, 1999) y de otros resultados indeseables, y probablemente esto debido a que reflejan el hecho de ser valioso como miembro del grupo o de la organización (Tyler y Blader, 2000). En resumen, en este estudio se espera que:

- a) el apoyo organizacional sea un predictor negativo del acoso en el trabajo entre los profesionales de enfermería (Hipótesis 2a).
- b) el apoyo grupal sea un predictor negativo del acoso en el trabajo entre los profesionales de enfermería (Hipótesis 2b).

La identificación hace posible el apoyo social

Cuáles son los factores que favorecen la aparición del apoyo social dentro del ambiente laboral es una pregunta que sólo ha recibido respuestas provisionales. El enfoque de la identidad social aplicado al mundo laboral viene insistiendo en que la identificación organizacional y grupal son la base para recibir apoyo social dentro de una organización y de un grupo (Haslam, 2004; Haslam, *et al.*, 2005; Haslam, *et al.*, 2004). En el ambiente de trabajo las personas pueden identificarse con diversas unidades –grupo, departamento, organización, profesión - pero el elemento común es la inclusión de la pertenencia al grupo, a la profesión o a la organización como parte del concepto del yo (Rikketta y Van Dick, 2005).

En concreto, parece que hay tres formas distintas en las cuales la identificación puede afectar al apoyo social. En primer lugar porque aumenta la disponibilidad de un miembro del grupo a brindar apoyo social a otro. En segundo porque aumenta la probabilidad de que la persona necesitada de apoyo, lo acepte. En tercero, porque favorece que ésta haga una interpretación del ofrecimiento de apoyo como benévolo y bien intencionado, y por lo tanto, que lo acepte. Diversas investigaciones han aportado soporte empírico para estas afirmaciones (Levine, 1999; Levine, Cassidy, Brazier, y Reicher, 2002). Como han demostrado estos estudios, dar apoyo social es contingente con las percepciones de una identidad social compartida. Así, es más probable que una persona brinde apoyo social a un miembro de su propio grupo, es más probable que el apoyo social sea aceptado cuando quien lo brinda es percibido como miembro de una categoría social compartida y, por fin, es más probable que las intenciones con las que se ofrece apoyo sean adecuadamente interpretadas cuando ambas personas pertenecen al mismo grupo social.

Como consecuencia de esto, en aquellas situaciones en que una persona se define a sí misma como miembro de un grupo o de una organización, está en mejores condiciones para recibir apoyo social de otros que comparten con ella esa misma identidad. Esta disponibilidad de apoyo podría tener un potencial para mejorar su bienestar personal. En concreto, Haslam mismo señala que la identidad social compartida y el apoyo social percibido, como resultado de ésta, influyen en la redefinición del potencial valor estresor de los estímulos (Haslam, 2004; Haslam *et al.*, 2005; Haslam, *et al.*, 2004). De aquí se puede deducir que en la medida en que las personas estén más identificadas con su grupo u organización, percibirán más apoyo social. Como consecuencia de ello redefinirán la situación de modo más positivo, y sufrirán menor deterioro de su bienestar personal. Pero debido a que la influencia de la identificación sobre las actitudes y conductas no se limita a la promoción del apoyo social, se espera que esta mediación sea solamente parcial.

Sobre la base de esta evidencia, en el presente estudio se espera que:

- a) la identificación organizacional sea predictor positivo del apoyo organizacional (Hipótesis 3a)
- b) la identificación grupal sea predictor positivo del apoyo grupal (Hipótesis 3b).

Efecto negativo de la identificación sobre el acoso en el trabajo

En los últimos años se está acumulando abundante evidencia acerca de la influencia que la identificación organizacional y grupal tiene en el ambiente laboral. Este papel crucial se ha verificado empíricamente por el incremento de los resultados deseables (Ellemers, De Gilder y van den Heuvel, 1998; van Knippenberg y van Schie, 2000; van Knippenberg y Ellemers, 2004) y por el decremento de los indeseables, como el estrés, o el síndrome de *burnout* (Haslam, 2004). El hallazgo que parece claramente establecido es que, en la medida en que las personas estén más identificadas con su grupo, resulta más probable que estén dispuestas a adoptar los puntos de vista del grupo, a perseguir los intereses grupales y, si éstos se oponen a aquellos, a dejar de lado sus propios intereses personales, favoreciendo siempre a los miembros de su grupo y reduciendo las conductas negativas en su contra (Haslam et al., 2004).

Dicho de otra manera, cuando la gente se percibe a sí misma compartiendo la pertenencia a un grupo está motivada para buscar activamente el acuerdo con los otros miembros de ese grupo en las cuestiones relevantes y, acto seguido, para coordinar su comportamiento con el de los demás en estas mismas cuestiones (Mael y Ashforth, 1992). Además, y como consecuencia de lo anterior, la identificación organizacional y grupal se relacionan también con la preocupación por un trato justo, y esto sucede en dos sentidos (Clayton y Opatow, 2003). Por una parte, dado que la justicia es un sistema de normas respaldado por una organización o un grupo, la gente más identificada con ese grupo estará también más motivada para adherir a tal sistema de normas con el objeto de proteger sus identidades grupales u organizacionales. Por otra parte, la identificación también afecta a las definiciones concretas de qué es considerado como justo en una situación dada. Cuando la identificación grupal u organizacional es fuerte, los criterios de distribución de recursos que se eligen pueden ser aquellos que beneficien o legitimen más claramente al grupo. Así, lo que es percibido como justo, o la medida en que se presta atención a ciertos comportamientos relacionados con la justicia, puede depender de la medida en que uno se identifica con su grupo (Klein y Azzi, 2001). Por último, la gente que no se identifica con un grupo es más probable que tenga una preocupación instrumental más que relacional, mientras que aquellos más identificados es probable que pongan más énfasis en como son tratados por los otros miembros del grupo (Huo, Smith, Tyler y Lind, 1996).

Esto podría deberse a que, como consecuencia de la identificación compartida, los restantes miembros del grupo o la organización estarían incluidos dentro del *ámbito de la*

justicia (Deutsch, 1973). Mientras la inclusión de otros en este ámbito les haría merecedores de consideraciones de justicia, por el contrario, la exclusión, implicaría la ausencia de tendencias positivas hacia ellos y la posibilidad de que fuesen elegidos como objeto de explotación o violencia (Opatow, 1990; 2001). En este sentido, hay aportaciones que han vinculado el acoso en el trabajo con la exclusión social (Hitlan, Clifton y DeSoto, 2006; Schuster, 1996; Morales y Bustillos, 2008). En resumen, la identificación con un grupo o una organización determina a quiénes consideramos merecedores de un trato justo, a quienes consideramos autorizados para usar los recursos comunes y por quienes estaríamos dispuestos a hacer sacrificios para ayudarles. Sobre la base de esta evidencia se espera que:

- a) la relación negativa entre identificación organizacional y acoso en el trabajo esté parcialmente mediada por el apoyo organizacional (Hipótesis 4a)
- b) la relación negativa entre identificación grupal y acoso en el trabajo esté parcialmente mediada por el apoyo grupal (Hipótesis 4b)

Método

Participantes

En el presente estudio han participado profesionales de enfermería españoles (N=388), todos ellos trabajadores en centros hospitalarios que rellenaron un cuestionario anónimo luego de haber conocido los propósitos de la investigación y prestar su consentimiento verbal para el análisis global de los datos. Los colaboradores del equipo investigador contactaron con ellos en sus centros de trabajo y fueron los encargados de distribuir y recoger los cuestionarios, tarea que desarrollaron a cambio del reconocimiento de créditos académicos de carácter práctico. La edad media de los participantes fue de 36.3 años (d.t.=9.7), hubo un 22.2% de varones y un 77.7% de mujeres. La antigüedad media en la profesión era de 10.4 años (d.t.=8.3), en la organización era de 6.4 años (d.t.=6.2) y en la unidad hospitalaria en que trabajaban era de 5.6 años (d.t.= 6.5). El tamaño organizacional medio era de 835 empleados, aunque la variabilidad era grande (d.t.=934) y el tamaño de la unidad era de 14 personas (d.t.=12). Del total de participantes, un 3.4% trabajaba en unidades de cuidados intensivos, 10.3% en maternidad, 1.3% en oncología, 2.1% en traumatología, 48.7% en urgencias y el resto en otras unidades. Por su tipo de contrato, el 44.3% eran personal fijo, el 42.5% eran interinos, el 12.4% tenía otros tipos de contratos y el 0.8% era personal en prácticas. Se ha explorado la posible asociación entre variables sociodemográficas a través de la comparación de medias y se han detectado diferencias significativas en función del sexo en la edad ($F(1,383) = 5.33, p < .05$) y en el tamaño de la organización para la que se trabaja ($F(1,359) = 27.9, p < .001$). La media de edad de las mujeres ($M = 35.7$) es inferior a la de los varones ($M = 38.3$) y éstos trabajan para organizacio-

nes más pequeñas ($M = 363$ empleados) que las mujeres ($M = 969$ empleados).

Instrumentos

Las variables del presente estudio se midieron a través de un cuestionario autoinformado que contenía las siguientes escalas.

Identificación organizacional y grupal: fue medida con una versión modificada de la escala de Mael y Ashforth (1992) *Organizational Identification Questionnaire*, debido a que es una de las medidas más comúnmente utilizadas en los estudios organizacionales. La escala consta de cinco ítems que se propusieron a los participantes dos veces, la primera de ellas centrada en *la organización para la que trabajas*, la segunda en *tu grupo de trabajo (Unidad de enfermería a la que perteneces)*. Este procedimiento se ha desde los primeros estudios en este área con resultados adecuados (van Knippenberg y van Schie, 2000). La fiabilidad de ambas versiones es $\alpha = .95$ para la primera, $\alpha = .92$ para la versión enfocada en el grupo de enfermeros. Ejemplos de los ítems son: *Me siento personalmente insultado cuando alguien critica a...*, *Suelo decir "nosotros" en lugar de "ellos" cuando hablo de...* La escala de respuesta tipo Likert iba de 1 (Muy en desacuerdo) a 5 (Muy de acuerdo).

Con el objeto de verificar la validez discriminante de ambos constructos se usó el análisis factorial confirmatorio comparando modelos anidados según el método recomendado por Pérez, Montes y Vázquez (2006), con el procedimiento de máxima verosimilitud. Se puso a prueba un modelo libre y un modelo restringido empleando el programa AMOS 16.0 y la matriz de datos originales como entrada.

El valor del $\Delta\chi^2$ (g.l.) = 116.05 (1); $p < .001$ indica que el modelo restringido ajusta peor a los datos. Además el valor del NFI (*Normed fit index*) y del RFI (*Relative fit index*) se deterioran en el segundo caso ($\Delta\text{NFI} = .05$, $\Delta\text{RFI} = .06$). La validez discriminante de los constructos se puso también a prueba con el procedimiento de Fornell y Larcker (1981). La varianza extraída media de la identificación organizacional fue .65 y de la identificación grupal fue .71, siendo en ambos casos superior a la correlación entre los constructos ($r = .37$). Los resultados de ambos procedimientos ratifican la validez discriminante de los dos constructos. Las estimaciones estandarizadas para los pesos factoriales de los ítems son todas superiores a .50.

Conflicto de rol: debido a la necesidad de reducir la longitud del cuestionario completo esta escala se valoró con una versión adaptada de la escala de Rizzo, House y Lirtzman (1970) que constaba solo de tres ítems. *Recibo demandas incompatibles de dos o más personas, recibo demandas incompatibles con las normas existentes y recibo demandas contrarias a los procedimientos de trabajo de mi organización.* La escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos oscilaba entre 1 (*Totalmente en desacuerdo*) y 5 (*Totalmente de acuerdo*). Pese a su longitud, se obtuvo una fiabilidad adecuada $\alpha = .81$.

Apoyo social percibido: se midió con la escala de apoyo social (Self, et al., 2005), la cual se empleó en dos formatos, uno que se centra en la organización y otro en el grupo de trabajo, siguiendo el procedimiento original y seleccionando nueve ítems que mostraron cargas factoriales más altas en el original. Ejemplo de los ítems son: *Mi organización muestra una gran preocupación por mí, A mi organización le importan mis opiniones, Mi organización se preocupa por mi satisfacción en el trabajo, Mi organización se enorgullece cuando me felicitan en el trabajo.* Los mismos enunciados se usaron para valorar el apoyo grupal, cambiando en la redacción *organización* por *grupo*. La fiabilidad de la escala fue excelente ya que alcanzó un $\alpha = .94$ para la versión organizacional y de $\alpha = .92$ para la grupal con sólo cuatro ítems en cada caso. La escala de respuesta tipo Likert iba de 1 (*Muy en desacuerdo*) a 5 (*Muy de acuerdo*).

Para comprobar la validez discriminante de ambas dimensiones del apoyo social percibido, se efectuó análisis factorial confirmatorio, siguiendo el método recomendado por Pérez, et al., (2006), con el procedimiento de máxima verosimilitud. Se efectuó una comparación de modelos, uno libre, con dos factores (apoyo grupal y organizacional), y otro restringido, indicando un solo factor. El valor del $\Delta\chi^2$ (g.l.) = 50.9 (1); $p < .001$ indica que el modelo restringido ajusta peor a los datos. Además el valor del NFI (*Normed fit index*) y del RFI (*Relative fit index*) se deterioran en el segundo caso ($\Delta\text{NFI} = .02$, $\Delta\text{RFI} = .03$). La validez discriminante de los constructos se puso también a prueba con el procedimiento de Fornell y Larcker (1981). La varianza extraída media del apoyo organizacional fue .79 y del apoyo grupal fue .71, siendo en ambos casos superior a la correlación entre los constructos ($r = .51$). Los resultados de ambos procedimientos ratifican la validez discriminante de los dos constructos. Las estimaciones estandarizadas para los pesos factoriales de los ítems son todas superiores a .50.

Acoso en el trabajo: fue evaluado con el cuestionario NAQ (*Negative Acts Questionnaire*) de Einarsen y Raknes (1997) en la versión reducida española, recientemente validada por Moreno, Rodríguez, Martínez y Gálvez (2007). La escala contiene 14 ítems referidos a conductas negativas y se caracteriza por evitar la etiqueta de acoso para centrarse más bien en la descripción de la frecuencia con que se es víctima de determinadas acciones por parte de otros. La escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos oscilaba de 1 (*Nunca*) a 5 (*Diariamente*). En este caso, debido a que el instrumento había mostrado una estructura factorial claramente consistente tanto en España (Moreno, Rodríguez, Martínez y Gálvez, 2007) como en otros países (Einarsen y Hoel, 2001; Giorgi, Mattiesen y Einarsen, 2006), sólo se aplicó el análisis factorial exploratorio. Se confirmó una estructura de dos factores, uno de ellos centrado en el acoso laboral –caracterizado por conductas orientadas al trabajo– y otro en el acoso personal, en el que los ataques se dirigen a la vida privada de la víctima. Un ítem referido al acoso sexual constituyó un tercer

factor moderadamente relacionado con los anteriores. La solución factorial explicaba en conjunto un 42% de la varianza. La fiabilidad de los dos factores fue adecuada, el acoso laboral con un $\alpha = .85$, con ocho ítems y el acoso personal con un $\alpha = .79$, con cinco ítems. Ejemplos de la primera dimensión son: *Me han restringido información que afecta a mi rendimiento, He sido ridiculizado en relación con mi trabajo, Me han ordenado tareas por debajo de mis competencias*. Ejemplos de la segunda dimensión son: *Se han extendido chismes y rumores sobre mí, He sido ignorado, excluido o aislado físicamente, He sido víctima de insultos u ofensas en relación a mi forma de ser, mis actitudes o mi vida privada*. El ítem que valoraba el acoso sexual era: *Has soportado insinuaciones sexuales directas o indirectas*.

Resultados

El análisis descriptivo y la matriz de correlaciones de las variables del estudio se ofrecen en la Tabla 1. Por lo que se refiere a los estadísticos de tendencia central, se puede apreciar que sólo la identificación grupal y el apoyo grupal superan la media teórica de la escala, mientras que el conflicto de rol y la identificación organizacional alcanzan valores próximos a este punto medio. Por el contrario, los niveles de acoso autoinformados son bajos, reflejándose una mayor puntuación de acoso laboral que de las otras dos dimensiones.

Tabla 1: Estadísticos descriptivos y matriz de correlaciones del estudio (N=388).

Variables	Media	d.t.	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Conflicto de rol	2.92	1.06	1							
2. Identificación organizacional	2.82	.90	-.18**	1						
3. Identificación grupal	4.27	.70	-.01	.30**	1					
4. Apoyo organizacional	2.43	.95	-.21**	.78**	.29**	1				
5. Apoyo grupal	3.35	.91	-.22**	.42**	.74**	.47**	1			
6. Acoso laboral	1.51	.58	.27**	-.26**	-.40**	-.24**	-.38**	1		
7. Acoso personal	1.95	.76	.32**	-.26**	-.24**	-.24**	-.25**	.62**	1	
8. Acoso sexual	1.4	.71	.07	-.01	-.06	.00	.00	.33**	.29**	1

** $p < .01$; * $p < .05$.

El examen de la matriz de correlaciones brinda un apoyo inicial a las hipótesis ya que se aprecia que el conflicto de rol tiene relaciones negativas con las dos formas de apoyo social y relaciones positivas con todas las formas del acoso. Por su parte, la identificación organizacional y grupal se relacionan positivamente con el apoyo social – grupal y organizacional y negativamente con el acoso. En este análisis preliminar hemos intentado identificar la posible asociación entre las características sociodemográficas y las otras variables del estudio, por lo que hemos indagado sobre la posible existencia de diferencias entre grupos. Se han detectado diferencias significativas en función del sexo en el acoso sexual ($F(1,384) = 10.2, p < .01$) y en el conflicto de rol ($F(1,384) = 10.7, p < .001$).

Para poner a prueba las hipótesis del estudio se ha recurrido al procedimiento de análisis de ecuaciones estructurales con el que se pone a prueba un modelo que consta de tres variables latentes exógenas (identificación organizacional, identificación grupal y conflicto de rol) y cinco variables latentes endógenas (apoyo organizacional, apoyo grupal, acoso laboral, acoso personal y acoso sexual). Cada una de estas variables latentes disponía de indicadores observables constituidos, bien por las medias de las correspondientes subescalas, bien por el ítem original en el caso del acoso sexual. Tomando como entrada la matriz de datos originales, se usó el procedimiento de máxima verosimilitud y se evaluó

el ajuste a través de diversos índices, tales como el estadístico χ^2 y su nivel de probabilidad asociado. A causa de la sensibilidad del estadístico χ^2 al tamaño de la muestra y a las desviaciones de la normalidad en los datos, se proponen también otros índices de ajuste comparativos como CFI (*comparative fit index*), GFI (*goodness of fit index*), AGFI (*Adjusted Goodness of fit index*) o RMR (*Root mean square residual*). Se recomiendan valores por encima de .95 para estos indicadores y menores de .06 para el RMR (Byrne, 2001).

La estimación del modelo original presenta unos valores mejorables [$\chi^2(\text{g.l.}) = 203.2(5); \chi^2/\text{g.l.} = 40.6; p = .000$; GFI = .89; AGFI = .17; CFI = .83; RMR = .05], especialmente por el hecho de que los valores del GFI y otros índices son bajos. En el proceso de re-especificación del modelo se eliminaron todas aquellas relaciones directas que no resultaba estadísticamente significativas sobre la base de sus C. R. (*critical ratios*) obteniendo un modelo de mejor ajuste. Finalmente, tomando en consideración los M. I. (*modification indices*) del modelo, se aplicaron modificaciones consistentes en la covarianzas entre los errores de las variables criterio: acoso laboral, acoso personal y acoso sexual. El modelo final presenta un ajuste superior a los modelos precedentes [$\chi^2(\text{g.l.}) = 3.42(7); \chi^2/\text{g.l.} = .49; p = .84$; GFI = .99; AGFI = .99; CFI = .99; RMR = .01], en particular por su nivel de probabilidad asociado.

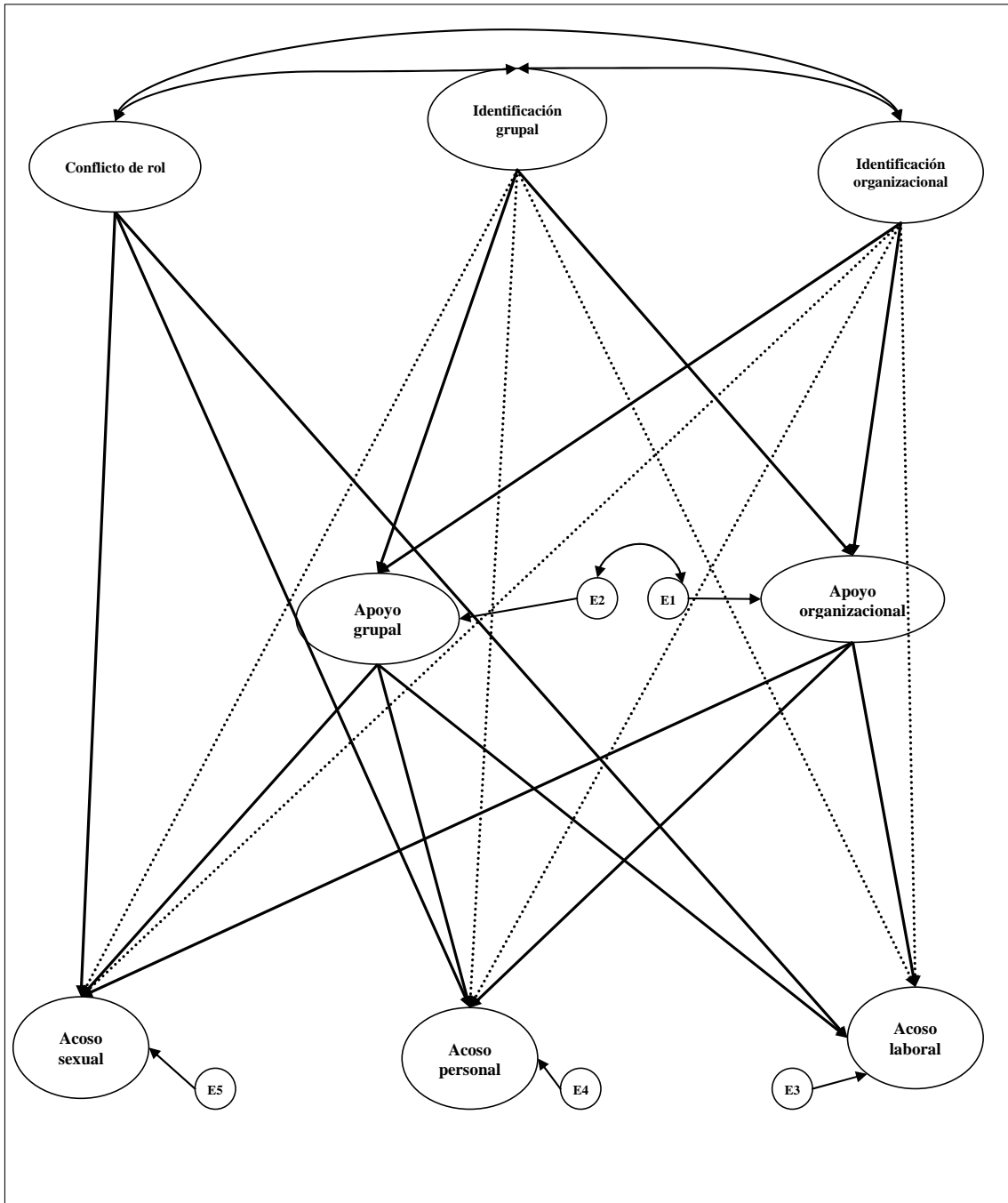


Figura 1: Modelo de relaciones hipotetizado entre las variables del estudio.

y, en este último caso, su valor no alcanza significación estadística. Por lo que se refiere a la tercera hipótesis, la identificación organizacional y grupal son predictores positivos del apoyo organizacional y del apoyo grupal, siendo los pesos de regresión mayores cuando se evalúan los constructos en el mismo plano. La tercera hipótesis, por lo tanto, se ve confirmada en los datos. En cuanto a la cuarta hipótesis la confirmación resulta casi completa, ya que la identificación con la organización y con el grupo son predictores negativos del acoso laboral y personal, aunque en el caso del acoso sexual sólo es significativo el peso de la identificación grupal. Por último, la quinta hipótesis ha recibido una confirmación parcial, ya que el apoyo grupal media los efectos de la identificación grupal sobre el acoso laboral y sexual, pero el apoyo organizacional no juega ningún papel mediador en esta relación.

Discusión

Este estudio se proponía dos objetivos. En primer lugar, extender el enfoque de la identidad social aplicada al ámbito laboral poniendo en relación la identificación organizacional y grupal con el acoso en el trabajo. Debido a que los estudios precedentes habían explorado diversos resultados deseables e indeseables de la identificación (Ellemers, *et al.*, 1998; van Knippenberg y van Schie, 2000; van Knippenberg y Ellemers, 2004), pero no se disponía de trabajos empíricos en relación con el acoso, parecía conveniente aportar evidencia en esta dirección. Este primer objetivo parece alcanzado, por cuanto la identificación grupal es un predictor negativo de todas las formas de acoso y la identificación organizacional lo es del acoso personal y laboral.

Este hallazgo empírico parece prometedor, debido a que la mayoría de los modelos explicativos del acoso laboral hasta el presente se han desarrollado o bien en el plano diádico o bien en el plano organizacional (Liefoghe y Mackenzie Dawey, 2001), pero carecemos todavía de un análisis equivalente en el plano grupal. Es decir que falta un modelo que dé cuenta de los procesos psicosociales que llevan a la emergencia del acoso en el interior de un grupo de trabajo. Los resultados aquí apuntados podrían ser un primer paso en esta dirección. En este sentido se viene desarrollando una línea de reflexión que vincula el acoso laboral con la exclusión de las personas dentro del grupo (Hitlan, *et al.*, 2006; Schuster, 1996; Morales y Bustillos, 2008). Estos trabajos coinciden en señalar como antecedente del acoso que la víctima, por lo general, no comprende las normas implícitas de su grupo. Este hecho de no compartir el marco de referencia común hace más difícil que la persona conforme su conducta a los estándares del grupo y, por consiguiente, propicia el rechazo por parte de éste. No obstante, no todos los rechazados son acosados. Se sumarían a esta situación los rasgos de incompetencia social de la víctima que, asociados a determinadas características del grupo, favorecerían que ésta sea percibida como menos cooperativa, menos prosocial y más agresiva, acabando el proceso en acoso (Killen y Stan-

gor, 2001; Schuster, 1996). Este último enfoque ha sido recogido por autores más recientes, quienes insisten en que la falta de vinculación de la víctima con las redes sociales de la organización y su escaso poder son importantes antecedentes del acoso (Aquino y Lamertz, 2004). En este mismo sentido hay estudios que han encontrado en el incumplimiento del acuerdo de empleo un indicador de la futura ocurrencia del acoso (Depolo, Guglielmi, Toderi, 2004). Si el incumplimiento es el primer paso de un progresivo deterioro del clima grupal, es razonable esperar que también sea un potencial indicador del surgimiento futuro del acoso (Depolo, 2003).

Quedan aún cuestiones que necesitan clarificarse en relación con los resultados de este estudio. En concreto, la relación negativa entre identificación grupal u organizacional y acoso no parece tener sustento suficiente desde el punto de vista teórico. Es posible que en la vinculación de la identificación grupal y organizacional con la justicia estuviera el apoyo teórico más remoto a estas relaciones. La identificación con un grupo u organización influye sobre diversos aspectos de la justicia. En primer lugar influye sobre los principios en base a los cuales estaríamos dispuestos a distribuir los recursos disponibles, de tal modo que si estamos fuertemente identificados con un grupo, tendemos a distribuir los recursos de modo que nuestro grupo le resulte más beneficiado (Klein y Azzi, 2001). En segundo lugar, la identificación con el grupo influye sobre los procedimientos que se consideran justos. Si nuestros compañeros en un grupo defienden un procedimiento como justo, es probable que uno adhiera a esa creencia, especialmente si está fuertemente identificado con el grupo. En esta dirección ya ha aportado evidencia algún estudio precedente (Lamertz, 2002). Además, la identificación con un grupo incrementa la preocupación por el trato recibido dentro del grupo, ya que este trato es el feedback más directo acerca del propio estatus dentro del grupo (Tyler y Blader, 2000). Por último, la identificación influye sobre la inclusión o exclusión de otros en nuestra comunidad moral (Deutsch, 1973), de tal modo que los incluidos se encuentran dentro de nuestra frontera psicológica de justicia. Como resultado de esto, procuraremos tener hacia ellos comportamientos justos, los consideraremos autorizados a compartir los recursos de dicha comunidad y estaríamos incluso dispuestos a incurrir en sacrificios personales para ayudarles. Por el contrario, estas tendencias positivas no estarían presentes hacia los excluidos. Así, la exclusión moral llevaría a que el daño causado a otros no produjese remordimiento alguno, ni sentimientos de injusticia. La investigación, en esta sentido, ha mostrado que en las organizaciones los empleados están más predispuestos a considerar injusto un despido si las víctimas están dentro de sus ámbito de justicia (Brockner, 1990).

En resumen, en el interior del grupo podrían asociarse la baja identificación y la escasa habilidad para conformarse a las normas de comportamiento del grupo - de parte de la persona - con su exclusión de las fronteras de justicia - de parte del grupo. Esto alteraría las percepciones grupales del

trato que se debe hacia ella y, como consecuencia de este proceso, la persona excluida acabaría siendo víctima de comportamientos que resultarían inaceptables si estuvieran dirigidos a otros miembros del grupo, como el acoso laboral, personal o sexual (Opatow, 1990). Es decir, la exclusión moral explicaría como la categorización social negativa acaba proporcionando justificaciones morales que hagan ver como aceptable el hecho de dañar a otros que se hallan fuera del ámbito de la justicia (Opatow, 2001).

Por lo que se refiere al peso relativo de las dos formas de identificación —grupala y organizacional— sobre el acoso hay también un camino abierto para el debate. En primer lugar, en este estudio se verifican las predicciones de van Knippenberg y van Schie (2000) acerca de que la identificación grupal sería más fuerte que la organizacional, posiblemente porque en las actividades laborales cotidianas el grupo es más saliente, resulta más familiar y se percibe como más parecido a uno mismo que el resto de la organización. En otras palabras, el grupo satisface mejor que la organización las necesidades complementarias de pertenencia y de distintividad óptima que tienen las personas. En segundo lugar, algunos autores hablan de *identidades situacionales* e *identidades profundas* (Rousseau, 1998). Las primeras surgen cuando las claves de la situación indican que persona y grupo u organización comparten intereses comunes, así la identificación depende de tales claves y se mantiene sólo mientras éstas persistan. En cambio, las segundas implican una alteración del propio concepto del yo para incorporar en él características, preferencias y valores del grupo o de la organización. Por lo tanto, estas formas de identificación son más duraderas y menos dependientes del contexto. En este sentido, cabría preguntarse si la identificación grupal sería más *situacional*, por estar basada en claves específicas del contexto tales como la interacción cara a cara cotidiana con los miembros del grupo o el uso común de distintivos (uniformes, insignias, roles) y la realización de tareas específicas del grupo (como las propias de una unidad de maternidad o de emergencias). Mientras tanto la identificación organizacional podría suponerse que es *profunda*, ya que se basaría en los valores compartidos, los cuales son más duraderos y cambian con menor facilidad.

Pero en este estudio nos encontramos con la paradoja de que la identificación grupal, presuntamente *situacional*, es la más intensa y la que tiene mayor efecto reductor del acoso. Esto sería contrario a la afirmación de Rousseau (1998), según la cual tales identificaciones originarían un compromiso inestable, transaccional, y basado solamente en el intercambio de beneficios mutuos entre la persona y el grupo. La identificación *profunda*, aunque en nuestro caso menos intensa —la identificación organizacional— resulta también la menos influyente en la reducción del acoso. En todo caso, queda por demostrar en qué forma se puede operativizar la distinción entre identidades superficiales y profundas y si tal distinción obtiene apoyo empírico.

El segundo objetivo del presente estudio era explorar el posible papel mediador parcial del apoyo organizacional y

grupala en la relación entre identificación —de una parte— y acoso— de la otra. Recientemente se habían acumulado hallazgos sobre el papel mediador del apoyo grupal y organizacional en las relaciones entre la identificación y los resultados deseables, como el incremento de conductas de ciudadanía, la reducción del estrés (Haslam *et al.*, 2005; Haslam *et al.*, 2004) o la satisfacción laboral (Topa y Morales, 2007). No obstante, se carecía de estudios que aplicaran estas relaciones al ámbito del acoso en el trabajo, por lo que parecía oportuno avanzar en esta dirección. Este segundo objetivo se ha cumplido sólo en forma parcial, ya que el apoyo organizacional no tiene poder predictivo sobre ninguna de las formas del acoso y el apoyo grupal solo influye en la reducción del acoso laboral y sexual. Se confirmaría una vez más que la identidad social compartida aparece como la base para recibir apoyo social del grupo y de la organización (Haslam, 2004). De una parte se verifica, como ya lo hiciera una revisión meta-analítica reciente (Riketta y Van Dick, 2005) que la identificación grupal está relacionada más fuertemente con el apoyo recibido del grupo mientras la identificación organizacional se vincula de modo más fuerte con el apoyo recibido de la organización como un todo. El mismo patrón de relaciones entre los predictores y los criterios se debilita cuando unos pertenecen al plano grupal y otros al organizacional (Riketta y Van Dick, 2005).

No obstante, quedan aún cuestiones por clarificar en este sentido. En estudios precedentes se ha afirmado que este apoyo social percibido podría ser la fuente de una redefinición del potencial estresor de las situaciones negativas, de lo cual se derivaría el poder de reducir la negatividad de tales situaciones (Haslam, 2004). En este caso no tenemos datos para afirmar cuál es el proceso implicado. De hecho, resulta difícil concebir una redefinición del acoso que transforme esta situación haciéndola pasar de claramente dañina a potencialmente desafiante o a una oportunidad de desarrollo personal. Por el contrario, sería más razonable suponer que el apoyo grupal proporcionaría a la víctima un abanico de recursos emocionales con los que afrontar la situación y le daría información relevante respecto a cuán respetada y valorada es dentro del grupo. Y quizá aquí estaría la razón por la que el apoyo organizacional no surte el mismo efecto negativo sobre el acoso. En primer lugar, una forma de apoyo organizacional ante el acoso (p.e.: facilitar un cauce de denuncia del acoso o proporcionar un procedimiento de mediación) podría carecer de connotaciones emocionales, presentes en las formas de apoyo grupal. Además, estas formas de apoyo organizacional estarían disponibles para esta víctima o para cualquier otra en función de su estatus formal dentro de la organización (p. e.: pertenecer a un grupo profesional o sindical que acompaña durante el proceso judicial). Como consecuencia de lo cual tampoco tendrían el valor de informar sobre el respeto y el estatus informal de que se goza, como sucedería con el apoyo grupal. Por último merece un comentario aparte el hecho de que el acoso sexual resulta el criterio del cual se explica un porcentaje de varianza casi nulo y el que recibe influencias de

menor peso, incluso varias de ellas carentes de significación estadística. En la literatura especializada, el acoso laboral y el acoso sexual se han estudiado como fenómenos diferentes, aunque no totalmente desvinculados. De hecho los estudios empíricos los han abordado por separado y las revisiones meta-analíticas antes referidas también lo han hecho así (Lapierre, *et al.*, 2005). Curiosamente, en los modelos explicativos de ambos fenómenos se ha propuesto como antecedente del acoso sexual a la tolerancia organizacional y del acoso laboral a la injusticia organizacional. Si ambos antecedentes se pueden considerarse funcionalmente equivalentes, estaríamos nuevamente en un plano de inclusión moral para entender la tolerancia al acoso. Es decir el acoso sería aceptable, siempre que tuviera como blanco a aquellos que están más allá de las fronteras de la justicia.

Este trabajo adolece de múltiples limitaciones, entre las que se deben mencionar el muestreo no probabilístico empleado y el carácter autoinformado de los datos. Pese a la extrema dificultad de obtener este tipo de informaciones en los ambientes reales en que se desempeñan los trabajadores, se puede ofrecer como sugerencia de futuro la conveniencia de triangular las fuentes de información, consultando las opiniones de los compañeros o de los supervisores. El diseño transversal del estudio no permite poner a prueba auténticos modelos causales, lo cual permite señalar como sugerencia de investigación futura el empleo de diseños longitudinales para verificar las relaciones entre las variables.

Este estudio puede ofrecer algunas sugerencias útiles para la intervención en los contextos aplicados. En primer lugar, dado que la identificación grupal es el antecedente con mayor poder para favorecer el apoyo grupal, que a su vez es

un reductor del acoso en el trabajo, convendría realizar las intervenciones no en el plano organizacional, como lo hacen habitualmente las organizaciones, sino en el plano grupal. En segundo lugar, el apoyo grupal es el más relevante en la reducción del acoso, lo cual llevaría a sugerir nuevamente que las intervenciones se centraran en el plano del grupo, contrariamente a lo usual, que es intervenir desde el plano organizacional. En todo caso, las organizaciones deberían recordar que con frecuencia, las personas no disponen de apoyo social adecuado fuera del trabajo, por carencia de lazos familiares o de amistades. Así, cuando deben afrontar situaciones estresantes como el acoso, bien puede suceder que el grupo de trabajo sea la única fuente de apoyo disponible, lo cual aumenta su relevancia. En tercer lugar, si la aparición del acoso puede ser una consecuencia de la exclusión de las personas del ámbito de la justicia, convendría prestar atención a los primeros indicadores de deterioro del clima laboral dentro de un grupo de trabajo.

En resumen, este trabajo es el primero en explorar empíricamente las relaciones entre la identificación y el acoso en el trabajo y sus resultados deberán ampliarse y contrastarse en otras investigaciones futuras. No obstante, tiene el valor de aportar un enfoque novedoso en el análisis de los antecedentes del acoso laboral en el plano del grupo de trabajo. Sus implicaciones de cara a la mejora de la calidad de vida laboral de los trabajadores de enfermería son claras, en particular si se considera que el acoso en el trabajo es una importante fuente de estrés para las personas y que las consecuencias negativas del estrés sobre la salud están ampliamente documentadas (Serrano Rosa, Moya Albiol y Salvador, 2009).

Referencias

- Aquino, K., y Bradfield, M. (2000). Perceived victimization in the workplace: the role of situational factors and victim characteristics. *Organization Science*, 11, 525-537.
- Aquino, K., y Lamertz, K. (2004). A relational model of workplace victimization: social roles and patterns of victimization in dyadic relationships. *Journal of Applied Psychology*, 89, 1023-1034.
- Bowling, N. y Beehr, T. (2006). Workplace Harassment From the Victim's Perspective: A Theoretical Model and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91, 998-1012.
- Brockner, J. (1990). Scope of justice in the workplace: How survivors react to co-worker layoffs. *Journal of Social Issues*, 46, 95-106.
- Clayton, S. y Opatow, S. (2003). Justice and Identity: Changing perspectives of what is fair. *Personality and Social Psychology Review*, 7, 298-310.
- Depolo, M. (Ed.) (2003). *Mobbing: quando la prevenzione è intervento*. Franco Angeli: Milán.
- Depolo, M., Guglielmi, D. y Toderi, S. (2004). Prévenir le harcèlement moral au travail: le rôle du contrat psychologique. *Psychologie du travail et des organisations*, 10, 88-100.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of the conflict*. New Haven: Yale University.
- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C. (2003). Preventing violence and harassment in the workplace. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Recuperado Octubre 23, 3008. Acceso: <http://www.eurofound.eu.int/publications/htmlfiles/ef02109.htm>
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5, 379-401.
- Einarsen, S., y Hoel, H. (2001). *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Work presented at the 10th European Congress on Work and Organizational Psychology, Prague.
- Einarsen, S., y Raknes, B. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247- 263.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., y Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Ellemers, N., De Gilder, D., y van den Heuvel, H. (1998). Career-oriented versus team-oriented commitment and behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 83, 517-730.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Fornell, C., y Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 30-50.
- Giorgi, G., Matthiesen, S.B., y Einarsen, S. (2006, June). *Italian validation of the Negative Acts Questionnaire*. Work presented at the 5th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace. Dublin, Ireland.
- Haslam, A. (Ed.) (2004). *Psychology in organizations. The social identity approach*. Londres: Sage.
- Haslam, A., O'Brien, A., Jetten, J., Vormedal, K., y Penna, S. (2005). Taking the strain: social identity, social support and the experience of stress. *British Journal of Social Psychology*, 44, 355-370.

- Haslam, S. A., Jetten, J., O'Brien, A., y Jacobs, E. (2004). Social identity, social influence and reactions to potentially stressful tasks: support for the self-categorization model of stress. *Stress y Health*, 20, 3-9.
- Hitlan, R., Clifton, R., y DeSoto, M. (2006). Perceived Exclusion in the Workplace: The Moderating Effects of Gender on Work-Related Attitudes and Psychological Health. *North American Journal of Psychology*, 8, 217-236.
- Huo, Y., Smith, H., Tyler, T., y Lind, E. (1996). Superordinate identification, subgroup identification, and justice concerns: Is separatism the problem, is assimilation the answer? *Psychological Science*, 7, 40-45.
- Ilies, R., Hauserman, N., Schowochau, S., y Stibal, J. (2003). Reported incidence rates of work-related sexual harassment in the United States: Using meta-analysis to explain reported rate disparities. *Personnel Psychology*, 56, 607- 631.
- Killen, M. y Stangor, Ch. (2001). Children's social reasoning about inclusion and exclusion in Gender and race peer group context. *Child Development*, 72, 174-186.
- Klein, O., y Azzi, A. (2001). Procedural justice in majority-minority relations: studies involving Belgian linguistic groups. *Social Justice Research*, 14, 25-44.
- Lamertz, K. (2002). The social construction of fairness: Social influence and sense making in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 19-37.
- Lapierre, L., Spector, P., y Leck, J. (2005). Sexual vs. nonsexual workplace aggression and victims' overall job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 155- 169.
- Levine, R. M. (1999). Identity and illness: the effects of identity salience and frame of reference on evaluation of illness and injury. *British Journal of Health Psychology*, 4, 63-80.
- Levine, R. M., Cassidy, C., Brazier, G., y Reicher, S. D. (2002). Self categorization and bystander non-intervention: two experimental studies. *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 1452-1463.
- Liefooghe, A., y Mackenzie Dawey, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 375-392.
- Mael, F., y Ashforth, B. (1992). Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103-123.
- Meseguer de Pedro, M., Soler Sánchez, M.I., Sáez Navarro, M.C. y García Izquierdo, M. (2007). Incidencia, componentes y origen del *mobbing* en el trabajo en el sector hortofrutícola. *Anales de Psicología*, 23, 92-100.
- Morales, J. F. y Bustillos, A. (2008). Exclusión social. En: Morales, J. F., Huici, C., Gómez, A., y Gaviria, E. (Eds.). *Método, teoría e investigación en psicología social*. (pp.573-589). Madrid: Pearson Educación.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Martínez, M., y Gálvez, M. (2007). Assessing workplace bullying: Spanish validation of a reduced version of the Negative Acts Questionnaire. *Spanish Journal of Psychology*, 10, 449-457.
- O'Connell, B., y Korabik, K. (2000). Sexual Harassment: the relationship of personal vulnerability, Work context, perpetrator status, and type of harassment to outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 299-329.
- Opatow, S. (1990). Moral exclusion and injustice: An introduction. *Journal of social issues*, 46, 1-20.
- Opatow, S. (2001). Reconciliation in times of Impunity. Challenges for Social Justice. *Social Justice Research*, 14, 149-170.
- Pérez, S., Montes, J. y Vázquez, C. (2006). Human Resource management as determining factor in organizational learning. *Management Learning*, 37, 215- 239.
- Riketta, M., y Van Dick, R. (2005). Foci of attachment in organizations: A meta-analytic comparison of the strength and correlates of workgroup versus organizational identification and commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 490-510.
- Rizzo, J., House, R.J., y Lirtzman, K.S. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163
- Rotundo, M., Nguyen, D., y Sackett, P. (2001). A meta-analytic review of gender differences in perceptions of sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 86, 914-922.
- Rousseau, D. (1998). Why workers still identify with organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 217- 233.
- Schat, A., y Kelloway, E. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: the buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 110-122.
- Self, D., Holt, D., y Schaninger, W. (2005). Work-group and organizational support: a test of distinct dimensions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 133-140.
- Serrano Rosa, M.A., Moya Albiol, L. y Salvador, A. (2009). Estrés laboral y salud: indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de Psicología*, 25, 150-159.
- Schuster, B. (1996). Rejection, exclusion and harassment at work and in schools. *European Psychologist*, 1, 293-317.
- Topa, G., Depolo, M. y Morales, J. F. (2007). Mobbing: meta-analysis and integrative model on their antecedents and consequences. *Psicothema*, 19, 88 - 94.
- Topa, G. y Morales, J. F. (2007). Identificación organizacional y ruptura de contrato psicológico: sus influencias sobre la satisfacción de los empleados. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 7, 365-379.
- Tyler, T. R., y Blader, S. L. (2000). *Cooperation in Groups*. Filadelfia: Psychology Press.
- van Knippenberg, D., y Ellemers, N. (2004). Social Identity and Group Performance. Identification as the Key to Group-Oriented Effort. En: A. Haslam, D. V. Knippenberg, M. J. Platow y N. Ellemers (Eds.), *Social Identity at work. Developing theory for organizational practices* (pp. 29-59). New York: Psychology Press.
- van Knippenberg, D., y van Schie, E. C. (2000). Foci and correlates of organizational identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 137-147.
- Vandenberg, R. J., y Self, R. M. (1993). Assessing newcomers' changing commitments to the organization during the first 6 months of work. *Journal of Applied Psychology*, 78, 557 - 568.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. L., y Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 314-334.

(Artículo recibido: 21-11-2008; aceptado: 29-4-2009)