

Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias

Gabriela Topa Cantisano, Marco Depolo* y J. Francisco Morales Domínguez
Universidad Nacional de Educación a Distancia y * Università degli Studi di Bologna (Italia)

Pese a que el acoso laboral ha sido extensamente estudiado, la investigación empírica no ha llegado a conclusiones firmes relativas a sus antecedentes y consecuencias personales y organizacionales. Una extensa búsqueda de la literatura arroja 86 estudios empíricos con 93 muestras que son sometidos a técnicas meta-analíticas. La matriz de correlaciones obtenida por técnicas metaanalíticas ha sido usada para probar un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados apoyan las hipótesis relativas a los factores del ambiente organizacional como predictores del acoso.

Mobbing: A meta-analysis and integrative model of its antecedents and consequences. Although mobbing has been extensively studied, empirical research has not led to firm conclusions regarding its antecedents and consequences, both at personal and organizational levels. An extensive literature search yielded 86 empirical studies with 93 samples. The matrix correlation obtained through meta-analytic techniques was used to test a structural equation model. Results supported hypotheses regarding organizational environmental factors as main predictors of mobbing.

Un ambiente de trabajo hostil, en el cual prevalecen los insultos, las ofensas, las agresiones verbales y físicas es una realidad cotidiana para los trabajadores de empresas públicas y privadas. Estos ambientes laborales adversos provocan múltiples consecuencias indeseables en el plano personal y en el organizacional. El término *mobbing* es usado por la mayoría de los autores para designar una parte importante de estos problemas laborales y presenta la ventaja de ser una expresión cada vez más aceptada y en torno a la cual se aglutinan gran parte de los estudios. Sin embargo, mientras el impacto social del acoso laboral es creciente (Hirigoyen, 2001), se observa a la par una escasa relevancia de los estudios empíricos, cuando menos en los países de la Europa mediterránea.

El *mobbing* no ha alcanzado aún una definición consensuada pero se reconoce como un proceso de agresión sistemática y repetida por parte de una persona o grupo hacia un compañero, subordinado o superior. El abanico de conductas y las fases de esta espiral de agresión han sido objeto de estudio teórico y empírico (Fidalgo y Pinuel, 2004; Leymann, 1990). Distintos términos designaron estos fenómenos ligados a la agresión, prefiriendo los investigadores norteamericanos *violencia en el trabajo*, *supervisión abusiva*, *pequeña tiranía*, *conflicto interpersonal* y *victimización laboral* (Aquino y Bradfield, 2000; Ashforth, 1997; Cortina y Magley, 2003), mientras que en Europa han prevalecido *acoso laboral*, *matonismo*, *terror psicológico* o *liderazgo perjudicial para la salud* (Bjorkqvist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Leymann, 1990; Mikkelsen y Einarsen, 2002).

Aunque empleen diversas etiquetas, la mayoría de los estudios recogen un fenómeno universal con tres notas características: repetición de actos negativos hacia una persona en su trabajo, incapacidad de la víctima para defenderse y gravedad de las consecuencias indeseables sobre dicha víctima. Si bien es cierto que en los últimos años han proliferado los estudios empíricos, no se cuenta hasta el presente con una revisión cuantitativa de la literatura que sintetice los hallazgos más relevantes en un modelo integrador y procure dar alguna explicación de las discrepancias entre los estudios primarios. El presente trabajo se propone alcanzar ambos objetivos a través de un meta-análisis de los estudios empíricos sobre acoso laboral (AL) combinando los procedimientos meta-analíticos con el análisis de ecuaciones estructurales, según la metodología recomendada por diversos autores (Viswesvaran y Ones, 1995).

Antecedentes del AL

Las revisiones narrativas precedentes han identificado dos tipos de modelos causales, unos enfatizan las características demográficas o de personalidad de las víctimas y otros ponen el acento en las condiciones del ambiente de trabajo como predictores. Entre los primeros se ha señalado que mujeres y jóvenes son víctimas frecuentes de AL. Por otra parte, esperando que cuando el empleado se vuelve mayor sea tratado con más respeto, la permanencia en la organización parece influir negativamente. Los trabajos empíricos revelan que los acosados tienen baja autoestima, elevada ansiedad y demuestran relación significativa entre victimización y neuroticismo (Vartia, 1996), agresividad o experiencias de abuso previo (Coyne, Smith-Lee, Seigne, y Randall, 2003; Wykes y Whittington, 1998), pese a lo cual la hipótesis de los grupos de riesgo y de los rasgos de personalidad como predictores ha sido seriamente cuestionada (Bjorkqvist et al., 1994; Leymann, 1990).

Un segundo conjunto de estudios considera que los factores organizacionales y las características del ambiente de trabajo son los predictores más eficaces. Aquellas organizaciones con incidencia de agresión y violencia muestran mayor ambigüedad, conflicto de rol y sobrecarga de tareas, concentrando empleados insatisfechos con el clima, el liderazgo de sus superiores y el control sobre su trabajo (Einarsen, 2000; Leymann, 1990; Vartia, 1996). Para algunos la cultura organizacional, y en concreto la justicia, operaría como un filtro a través del cual las conductas son evaluadas, influyendo en cuales son consideradas AL o no (Dietz, Robinson, Folger, Baron, y Schulz, 2000; Doutré, 2004). Ante despidos frecuentes, recortes de plantilla y situaciones injustas, los empleados restringirán su definición de acoso y ampliarán el rango de comportamientos tolerados. Donde predominan valores de competitividad, eficacia y rendimiento, el acoso será más frecuente y tolerado, como en organizaciones preferentemente masculinas (Einarsen y Skogstad, 1996). Para otros, la distancia de poder es una variable crucial (Liefoghe y Mackenzie Dawey, 2001) y las relaciones fuertemente jerarquizadas favorecen el surgimiento de violencia laboral (Ashforth, 1997). Por último, se ha explorado el papel del apoyo social, encontrando que las víctimas con elevado apoyo social dentro y fuera del trabajo parecen ser menos vulnerables a los efectos perniciosos de la situación (Schat y Kelloway, 2003).

Pero, si bien es cierto que los estudios que exploran los antecedentes encuentran resultados consistentes, se plantean algunas discrepancias interesantes. Por ejemplo, en la relación entre agresividad de la víctima y acoso se hallan valores entre $r = .80$ y $r = .15$ según el estudio; mientras en la relación con la justicia organizacional oscilan entre $r = -.08$ y $r = -.57$. Esta tendencia a un análisis dicotómico de los antecedentes del AL plantea problemas teóricos y metodológicos, ya que excluye de antemano la interacción entre las variables de personalidad y las del contexto laboral. A la vista de estas disparidades parece razonable que el meta-análisis pueda contribuir a clarificar este campo de investigación.

Consecuencias del AL

En el estudio de los efectos del AL se proponen modelos más sencillos y otros que contemplan la posibilidad de intervención de variables mediadoras. Los resultados más frecuentemente analizados por los estudios empíricos se centran en aspectos personales como depresión, malestar psicológico o físico, estrés y absentismo (Schat y Kelloway, 2003; Spector y O'Connell, 1994), o bien en aspectos organizacionales, tales como rendimiento laboral, intención de abandono, negligencia en las tareas, satisfacción laboral, conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional (Cortina y Magley, 2003; Mikkelsen y Einarsen, 2002). En general, la mayoría de los estudios pone de manifiesto la influencia positiva en aquellos resultados indeseables para la persona y para la organización, a la vez que su influencia negativa sobre los aspectos deseables. Pero aunque hay un patrón de resultados consistentes, no dejan de aparecer ciertas discrepancias, como algunos estudios que no encuentran relaciones entre el AL y el bienestar psicológico (Schat y Kelloway, 2003), o bien encuentran vinculaciones irrelevantes con los problemas de salud física. Ciertos estudios ponen de manifiesto relaciones significativas con la satisfacción laboral, mientras que otros no las hallan.

A la vista de disparidades como las señaladas se puede considerar que este ámbito de investigación se beneficiaría de la aplica-

ción de procedimientos meta-analíticos (Lipsey y Wilson, 2001). En concreto, la presente revisión se propone: a) efectuar una síntesis cuantitativa de los resultados de los estudios empíricos precedentes; b) analizar la posible influencia de variables moderadoras; y c) poner a prueba un modelo integrador de los resultados a través del análisis de ecuaciones estructurales basado en la matriz de datos meta-analítica.

Se enuncian las siguientes hipótesis:

- a) Basándonos en el modelo de causas ambientales, se espera TE menor entre AL y antecedentes personales (historia de abuso previo, agresividad, neuroticismo, autoestima, afectividad negativa) y TE mayor con los antecedentes organizacionales (despidos, ambigüedad de rol, conflicto de rol, sobrecarga de trabajo, justicia organizacional y apoyo social).
- b) Se esperan TE significativos entre el AL y sus consecuencias en el plano personal (depresión, estrés, problemas de salud, malestar psicológico) y organizacional (absentismo, rendimiento, negligencia en las tareas, intención de abandono, satisfacción laboral, conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional).
- c) Se esperan efectos de las variables moderadoras (edad, sexo y permanencia en la organización) sobre las relaciones entre el AL y sus antecedentes y consecuencias.
- d) Partiendo de que aquellas organizaciones dominadas por valores masculinos basados en la competitividad y eficacia ofrecen un ámbito proclive a tolerar conductas de acoso, se espera encontrar diferencias significativas en función del sector ocupacional. En concreto, se espera que el TE entre el acoso y sus antecedentes y consecuentes sea mayor en los trabajadores industriales que en los administrativos.
- e) Sobre la base de que las desigualdades de poder (formal o informal) entre la víctima y el acosador son esenciales en la situación de acoso y que tales distancias influirán negativamente en la denuncia de los hechos, se espera encontrar diferencias en función de la procedencia de la muestra en los TE entre el acoso y resultados. En concreto, se espera que en las muestras americanas el TE sobre los resultados sea mayor que en las europeas.

Método

Muestra de estudios

Los estudios incluidos se obtuvieron a partir de búsquedas en bases de datos informatizadas (PsycInfo, Eric, EconLite, Academic Search Premier), de búsqueda manual en revistas especializadas (*Journal of Applied Psychology*, *Violence and Victims*, *Aggressive Behavior*), empleando las palabras claves *mobbing*, *bullying*, *harassment*, *workplace violence* y *workplace aggression* y búsquedas ascendentes. La revisión exhaustiva proporcionó 86 trabajos que cumplían los siguientes criterios: 1) presentar resultados cuantitativos sobre la relación entre el AL y sus antecedentes y consecuencias, usando muestras de trabajadores. Se excluyeron los estudios referidos al acoso escolar o entre estudiantes universitarios, así como los estudios referidos al acoso sexual exclusivamente; 2) ser estudios publicados entre 1975 y 2005; y 3) incluir información sobre el tamaño del efecto (TE) o datos suficientes para calcularlo.

Estimación y cálculo del TE

Como índice del TE se utilizó r porque los estudios del área revisada normalmente refieren sus resultados en esta métrica. Si no contenían esta información se usaron otros estadísticos para calcularla. Las características codificadas para identificar la influencia de variables mediadoras a través del análisis ponderado de la varianza (modelo de efectos fijos) y del análisis de regresión ponderado fueron categóricas (año de publicación, procedencia de la muestra y sector ocupacional de ésta) y continuas (edad, porcentaje de mujeres de la muestra y permanencia en la organización). La fiabilidad de la codificación de las variables moderadoras alcanzó un nivel de acuerdo adecuado ($r = .87$). En este proceso participaron dos codificadores independientes, que luego de ser entrenados en la técnica trabajaron sobre una muestra aleatoria del 33% del total de los informes localizados. Los desacuerdos se resolvieron revisando el manual de codificación. El valor de r aportado por cada estudio se ponderó por el inverso de su varianza a fin de que el peso específico de cada estudio en el TE global fuese proporcional a su precisión, utilizando la transformación de Fisher Zr . Con respecto a la independencia se recogió sólo un TE por estudio, excepto en el caso de datos procedentes de muestras distintas. El tratamiento de los datos se efectuó con SPSS y las macros de Lipsey y Wilson. Un importante problema en la interpretación de los resultados meta-analíticos es el potencial sesgo del TE promedio debido al error de muestreo o a la sistemática omisión de estudios difíciles de encontrar. De acuerdo con Orwin (1983), calculamos el «índice de tolerancia a los resultados nulos». Según éste deben existir más de cien estudios no publicados (y no recuperados por el meta-analista) archivados en las editoriales de las revistas para que los resultados de nuestra revisión queden anuladas. No obstante, esta afirmación debe matizarse, ya que si lo analizamos por categorías, el índice arroja valores pequeños en algunas de ellas. Podemos concluir, pues, que es poco probable que el sesgo de publicación esté amenazando a los resultados gravemente.

Procedimiento de ecuaciones estructurales

La combinación de meta-análisis y ecuaciones estructurales permite probar modelos teóricos más amplios basándose en datos de mayor validez que los procedentes de un único estudio empírico (Viswesvaran y Ones, 1995) y ha sido aplicada a temas diversos. En este estudio se examina el ajuste de un modelo causal de antecedentes y consecuencias del AL (figura 1) a partir de una matriz de correlaciones meta-analíticas entre los pares de variables. Se presentaron dificultades ya que ningún estudio aportaba valores para ciertos pares de variables (neuroticismo - satisfacción, apoyo social - ambigüedad de rol) y hubo que excluirlas del modelo estructural. Además, los modelos de ecuaciones asumen un tamaño muestral constante para todos los pares de correlaciones, mientras en la matriz meta-analítica los tamaños muestrales pueden diferir. Se recomienda usar la media armónica de los tamaños o el valor más pequeño y optamos por el procedimiento más conservador, usando ($N = 76$) el menor de los tamaños muestrales. Se empleó el procedimiento de estimación *generalized least squares* y se valoró el ajuste del modelo a partir del estadístico χ^2 , del nivel de probabilidad asociado a éste y de los indicadores como el GFI (*Goodness of fit index*), AGFI (*Adjusted goodness of fit index*) y el RMR (*Root mean square residual*), según se recomienda (Byrne, 2001).

Se reespecificó el modelo a partir de los índices de modificación y de las razones críticas.

Resultados

En la tabla 1 se encuentran los TE ponderados para cada meta-análisis obtenidos a partir de las 93 muestras independientes aportadas por los estudios primarios y que brindaron un total de 242 TE para un N global de 43.044 sujetos. La muestra presenta una media de edad de 37.7 (D.T.: 7.64), con una permanencia organizacional media de 8.8 años (D.T.: 5.03) y está constituida en un 61,96% por mujeres. Los trabajadores pertenecen a la industria (39,74%), a la administración (20,51%), a la sanidad (21,79%), son militares (3,85%) y educadores (1,28%). La muestra procede un 21,79% de Norteamérica, un 17,95% de Europa y un 58,97% de los casos no revela procedencia. La amplitud de los TE se interpretó siguiendo la recomendación de Cohen (1988), según la cual se consideran los valores en torno a $r = .10$ como magnitudes bajas, $r = .30$ como medias y $r = .50$ como altas. Además, si en el intervalo de confianza calculado no se incluye el cero, la hipótesis nula de que la relación entre el AL y su antecedente o consecuente en cuestión es igual a cero podrá ser rechazada con un nivel de $p = .05$.

Entre los antecedentes, si comparamos las variables de personalidad y organizacionales como predictores, las segundas poseen relaciones más fuertes con el acoso que las primeras, siendo la justicia organizacional el mejor predictor ($r = -.40$), mientras que parece despreciable el valor del neuroticismo ($r = .09$) y bajo el de la autoestima ($r = -.14$). En las consecuencias, los TEs más elevados se presentan para variables como las conductas de ciudadanía organizacional ($r = -.35$), la negligencia ($r = .30$) o el rendimiento ($r = -.29$), entre las organizacionales, y el estrés ($r = .31$) o la depresión ($r = .21$) entre las personales, valores que pueden ser considerados medios según el criterio de Cohen. De esta forma obtiene apoyo la segunda hipótesis, según la cual se esperaba obtener TEs significativos entre AL y sus consecuencias en el plano personal y organizacional. Los resultados siguen el patrón esperado: son negativas las relaciones entre los antecedentes deseables y AL, y positivas las relaciones entre los antecedentes indeseables y éste, invirtiéndose dicho patrón cuando se trata de las consecuencias. En este sentido, encuentran apoyo las primeras hipótesis de la revisión.

No obstante la predicción de que los antecedentes organizacionales presentarían TEs mayores que los antecedentes de personalidad no obtiene una evidencia definitiva a su favor. Por una parte, si se calcula la media de las correlaciones entre AL y antecedentes de personalidad —de una parte— y organizacionales —de la otra— se encuentra que los valores son bastante semejantes ($r = .20$ y $r = .25$, respectivamente). Por otra parte, siguiendo la sugerencia de un revisor anónimo, si se calculan las correlaciones medias para cada uno de los sectores de producción, se hallan valores más consistentes con la hipótesis ($r = .20$ para antecedentes personales y $r = .41$ para antecedentes organizacionales en el sector administrativo, $r = .22$ para antecedentes personales y $r = .32$ para antecedentes organizacionales en el sector industrial).

El análisis de homogeneidad a partir del test Q es significativo para todos los TEs, con excepción del abuso previo, la autoestima y la depresión, mientras alcanza un valor tendencial para la ambigüedad de rol. Este nivel de probabilidad asociado a Q indica la existencia de más variabilidad en los resultados de la que puede esperarse por azar y justifica los análisis ponderados de la varianza y los análisis de regresión múltiple ponderada que se presentan a continuación.

Tabla 1								
TE promedio ponderado para cada metaanálisis								
Variables	k	N total	r	D.Tr	I.C. 95%		Q (g.l.)	Índice de tolerancia a resultados nulos
					Li	Ls		
ANTECEDENTES								
Abuso previo	4	1702	.15	.05	.11	.19	4.16 (3) (p= .24)	3
Agresividad	12	3263	.32	.15	.28	.34	70.61 (11)**	4.3
Neuroticismo	7	2602	.09	.30	.04	.12	233.58 (6)**	6
Autoestima	6	1623	-.14	.04	-.19	-.09	2.88 (5) (p= .71)	4.3
Afectividad negativa	14	2986	.29	.09	.25	.32	25.72(13)+	6
Conflicto de rol	8	1683	.37	.11	.32	.40	20.37(7)+	2.1
Justicia organizacional	9	3142	-.40	.17	-.43	-.37	96.62 (8)**	2
Ambigüedad de rol	10	2199	.28	.08	.24	.32	16.45 (9) (p= .06)	4.4
Despidos	3	1946	.06	.06	.01	.10	8.02 (2)+	3
Sobrecarga de trabajo	10	2007	.22	.11	.17	.26	21.97 (9)**	6
Apoyo social	8	4007	-.19	.12	-.22	-.16	58.43 (7)**	5
CONSECUENCIAS								
Problemas de salud	23	9323	.18	.12	.16	.19	118.59 (22)**	15
Malestar psicológico	16	8247	.20	.11	.18	.22	187.35 (15)**	10
Estrés	20	11269	.31	.16	.29	.33	264.4 (19)**	7.6
Depresión	8	3945	.21	.05	.18	.24	12.04 (7) (p= .10)	5
Satisfacción laboral	28	16013	-.20	.11	-.21	-.18	181.62(27)**	17
Compromiso organizacional	11	2261	-.21	.12	-.25	-.17	30.96 (10)**	6.4
Negligencia	10	3284	.30	.16	.26	.33	78.42 (9)**	4
Intención de abandono	18	10314	.17	.08	.15	.19	64.12 (17)**	12
Absentismo	5	4461	.20	.07	.17	.23	20.81 (4)**	3
Rendimiento	6	1700	-.29	.23	-.34	-.25	87.13 (5)**	3
OCB	6	1263	-.35	.17	-.39	-.30	37.62(5)**	2

OCB: conductas de ciudadanía organizacional
k= número de correlaciones. r ponderada (D.T. :desviación típica; I.C. 95%: intervalo de confianza al 95%; Li.: límite inferior; Ls.: límite superior) ** p<.001; * p<.01; + p<.05

Tabla 2									
Análisis de varianza ponderado de antecedentes y consecuencias según sector y procedencia de la muestra									
Variables y categorías	TE (r) por sector ocupacional				TE (r) por procedencia			Qb (g.l.)	Qw (g.l.)
	Antecedentes	Administrativos	Sanidad	Educación	Militar	Industria	Norte América		
Agresividad	.28	.17			.32			7.71 (2)+	22.64(7)**
Neuroticismo	.09				.03			126.35 (1)**	107.19(4)**
Afectividad negativa	.22	.20		.32	.32			4.14 (3)	20.20(8)*
Conflicto de rol	.49		.25		.37			5.60 (2)	9.84 (4) +
Ambigüedad de rol	.36		.29		.24			6.29 (2)+	9.79 (6)
Sobrecarga de trabajo	.36		.08		.16			18.94 (2)**	2.27 (6)
Justicia organizacional	-.49	-.18		-.36	-.46			35.67 (3)**	56.95(5)**
Apoyo social	-.35	-.09		-.14	-.38			54.04 (3)**	1.52 (2)
Consecuencias									
Problemas de salud	.18	.10		.13	.30	.20	.15	58.67 (3)**	57.36 (16)**
Malestar psicológico	.17	.15			.34	.20	.21	57.70 (2)**	113.18 (12)**
Estrés	.31	.21			.39	.40	.21	48.90 (2)**	174.52 (14)**
Depresión	.29	.19			.24			4.33 (2)	7.49 (4)
Satisfacción laboral	-.22	-.13	-.22		-.31	-.19	-.23	63.74 (3)**	105.60 (20)**
Compromiso	-.14	-.13	-.06	-.16	-.24	-.20	-.25	5.23 (4)	5.86 (3)
Negligencia	.33	.17		.19	.33			17.99 (3)**	8.55 (5)
Intención de abandono	.14	.16		.13	.18	.17	.16	1.81 (3)	43.86 (10)**
Absentismo	.24				.06	.21	.11	17.36 (1)**	.23 (2)
OCB		-.64		-.28	-.40			10.40 (2)*	24.73 (1)**
Rendimiento		-.09			-.40			28.58 (1)**	51.59 (2)**

OCB: conductas de ciudadanía organizacional
** p<.001; * p<.01; + p<.05

Influencia de variables moderadoras: análisis de varianza y de regresión

En el caso de la ambigüedad de rol y del apoyo social la variabilidad entre los estudios (Q_b) es estadísticamente significativa, mientras que la variabilidad intraestudio (Q_w) no lo es. En los análisis sobre agresividad, neuroticismo y justicia organizacional, aunque sí es cierto que el sector ocupacional da cuenta de una parte de la variabilidad de los resultados, todavía queda variabilidad por explicar debido a los valores de Q_w . Además se puede apreciar que los resultados brindan apoyo a la hipótesis que predecía TE's mayores en el sector de los trabajadores industriales para la relación entre agresividad, afectividad negativa y (falta de) apoyo social, pese a que en el caso de la justicia organizacional los resultados son contrarios a la hipótesis.

En los análisis de varianza sobre las consecuencias encontramos que el modelo categórico basado en los sectores ocupacionales explica la variabilidad total sólo para el caso de la negligencia en las tareas y el absentismo, mientras que queda varianza por explicar en los análisis sobre la satisfacción, de los problemas de salud, el malestar psicológico, el estrés, el rendimiento y las conductas de ciudadanía. En cambio, la procedencia de la muestra sí refleja valor explicativo en el análisis de varianza sobre la satisfacción ($Q_B=5.04$ (1) $p<.05$; $Q_W=163.51$ (25) $p<.001$), los problemas de salud ($Q_B=3.84$ (1) $p<.05$; $Q_W=114.75$ (21) $p<.001$) y el estrés ($Q_B=103.22$ (2) $p<.001$; $Q_W=161.17$ (17) $p<.001$). En dos de estos casos, para los problemas de salud y el estrés, los valores del TE son superiores para las muestras norteamericanas, apoyando así nuestra última hipótesis sobre las diferencias culturales en las relaciones entre el AL y sus consecuencias personales y organizativas.

El análisis de regresión ponderada sobre los antecedentes del acoso ofrece modelos de interés explicativo para la relación entre AL y la agresividad, el conflicto de rol, la sobrecarga laboral y la justicia organizacional. En todos estos casos Q_E no resulta signifi-

cativa y se alcanza a explicar importantes porcentajes de varianza. Entre las consecuencias del acoso, los modelos de regresión resultan eficaces en la explicación de la relación entre AL y el rendimiento, la intención de abandono y el compromiso organizacional, mientras en el resto de los casos, aunque el valor de Q_R fuera significativo, como es el caso de la satisfacción laboral o el estrés, todavía queda variabilidad de error sin explicar por parte del modelo.

Modelo de ecuaciones estructurales

Pese a que los resultados meta-analíticos presentados arriba brindan apoyo para cada una de las relaciones entre el acoso y las restantes variables por separado, no pueden poner a prueba todas las relaciones simultáneamente ni brindar estimaciones de los efectos indirectos de unas variables sobre otras. El modelo inicial es un

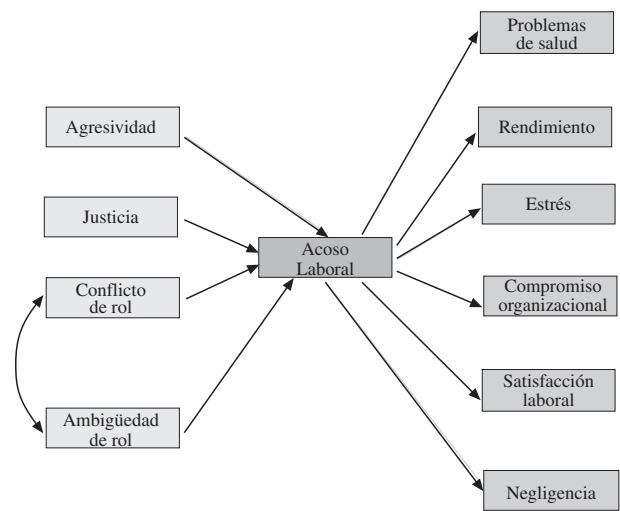


Figura 1. Modelo inicial de relaciones entre el AL, antecedentes y consecuencias

Tabla 3			
Regresión múltiple ponderada sobre los antecedentes y consecuencias del acoso en función de la permanencia en la organización, del sexo y de la edad de la víctima			
Variable	QR (g.l.)	QE (g.l.)	R ²
Antecedentes			
Agresividad	48.10 (3)**	.17 (1)	.99
Afectividad negativa	4.23 (3)	10.17 (5)+	.29
Conflicto de rol	8.04 (3)+	.00 (5)	.99
Ambigüedad de rol	1.17 (3)	9.28 (2)*	.11
Sobrecarga de trabajo	12.02 (3)*	.95 (1)	.92
Justicia organizacional	73.61 (3)**	12.84 (1)**	.85
Apoyo social	13.15 (3)*	39.52 (2)**	.25
Consecuencias			
Problemas de salud	3.77 (3)	35.26 (13)**	.10
Malestar psicológico	8.77 (3)+	46.76 (4)**	.15
Estrés	43.29 (3)**	32.13 (8)**	.57
Depresión	6.45 (3)	.00 (1)	.99
Satisfacción laboral	31.93 (3)**	40.46 (11)*	.44
Compromiso organizacional	19.28 (3)**	9.61 (5)	.66
Negligencia	4.16 (3)	19.67 (3)**	.17
Intención de abandono	12.76 (3)+	4.55 (7)	.74
Rendimiento	84.70 (3)**	2.43 (2)	.97

** $p<.001$; * $p<.01$; + $p<.05$

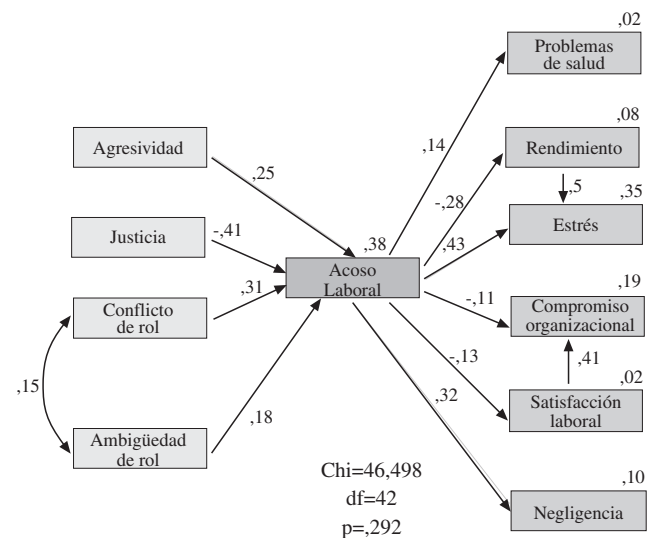


Figura 2. Estimaciones estandarizadas del modelo reespecificado (los valores encima de las flechas indican los pesos de regresión de las variables y los valores encima de las figuras indican el porcentaje de varianza explicado)

modelo de efectos mediados por el AL en el cual no se contemplan relaciones directas entre los antecedentes y las consecuencias, como tampoco influencias de unos resultados sobre otros. El valor de χ^2 es significativo ($\chi^2= 67.65$, g.l.= 44, $p= .012$), y los indicadores de ajuste global son mejorables (GFI= .84, AGFI= .76), aunque el RMR= .005 resulta adecuado. Se pone a prueba un modelo reespecificado con dos relaciones directas (satisfacción - compromiso organizacional, y rendimiento - estrés). Los indicadores de ajuste son mejores (GFI= .90, AGFI= .83, RMR= .004) y el porcentaje de varianza explicado de los resultados se incrementa.

Basándose en esta información es posible concluir que el modelo reespecificado es una representación razonable de las relaciones entre los antecedentes y las consecuencias del acoso en la población.

Discusión y conclusiones

Este estudio se proponía revisar cuantitativamente la literatura sobre AL, obteniendo estimaciones del TE entre éste, sus antecedentes y consecuencias. Se ha valorado la influencia de las variables moderadoras en las disparidades de resultados y se ha puesto a prueba un modelo conceptual basado en los hallazgos de los estudios revisados.

Contribuciones del estudio

Este trabajo realiza aportes a la comprensión del AL cuando menos en tres sentidos. Primero, apoya al modelo de los factores organizacionales y las características del ambiente de trabajo como antecedentes. En este meta-análisis se incluyeron los datos de estudios con diversas orientaciones teóricas, sin efectuar ponderaciones previas que sesgaran los resultados y éstos permiten afirmar que las características organizacionales son los mejores predictores, porque presentan TEs mayores y muestran los pesos de regresión más elevados. Aunque el error fundamental de atribución contribuya a la acentuación de las características psicológicas de la víctima como causas remotas del acoso, se debe reconocer que la agresividad es un antecedente personal relevante. Quizás esto indique que hay interacción entre los factores personales y ambientales, puesto que la agresividad puede ser un rasgo de personalidad preexistente o un estilo de reacción frente a los conflictos afianzado en base a la experiencia (Einarsen, 2000). Dicha interacción podría explicarse porque los estresores del ambiente laboral lleven a las posibles víctimas a mostrar emociones y conductas que inciten el abuso de los compañeros de trabajo, incumpliendo expectativas o quebrantando normas sociales. Otra posibilidad es que el ambiente de trabajo estresante también afecte a los posibles acosadores, quienes reaccionarían agrediendo a sus colegas.

Segundo, este meta-análisis apoya la hipótesis de que los valores predominantes en ciertos sectores ocupacionales parecen crear un ambiente tolerante con el acoso puesto que las relaciones más significativas del AL con sus antecedentes y consecuencias se encuentran en las organizaciones industriales. En este sentido, si el acoso responde a una relación de costes/beneficios (Bjorkqvist et al., 1994) y obedece a una estimación individual de los peligros y beneficios potenciales, es posible que el umbral para el AL sea más bajo en ciertas organizaciones. También constata que en las muestras estadounidenses el TE del acoso sobre los resultados es mayor. Este dato puede atribuirse a la preponderancia de valores democráticos e igualitarios que animarían a las víctimas a denunciar el AL y a manifestar su descontento con la situación a través de sus resultados personales y organizacionales. En organizacio-

nes más transparentes, menos jerarquizadas, sin predominio de valores como la competitividad o el rendimiento a cualquier precio, las consecuencias negativas serían mayores, volviendo al acosador más cauteloso. Debido a que los datos proceden de autoinformes, se debería considerar que las características culturales del grupo de trabajo pueden influir en la evaluación del fenómeno a través de procesos como la comparación social, entre otros (Salanova, Grau, y Martínez, 2005). Cuando el empleado se siente acosado, buscará información acerca de cómo son tratados sus compañeros de trabajo y usará esta información para decidir qué conductas son acoso y cuáles no. En este sentido, si ciertas prácticas son comunes en determinados ambientes, por ejemplo, controlar el tiempo que un empleado tarda en ir al servicio en un *call center*, no serán interpretadas como acoso, mientras que resultarían inaceptables en otros contextos (Moreno, Rodríguez, Garrosa, y Morante, 2005; Topa, Morales, y Gallastegui, 2006).

Tercero, este estudio aporta un modelo conceptual mediante el cual son valoradas todas las relaciones simultáneamente, sugiriendo algunas reflexiones. Por una parte, sólo se llega a explicar un limitado porcentaje de varianza en algunas consecuencias (problemas médicos, rendimiento o satisfacción laboral) manifestando que estos factores obedecerían a una multiplicidad de causas. Además hay efectos indirectos de la violencia en el trabajo sobre el estrés, mediados por el rendimiento, lo cual se explica porque si el acoso parece justificado por bajo rendimiento de la víctima, aun cuando la sobrecarga de trabajo sea real, puede ésta reaccionar intentando cumplir los estándares de trabajo fijados, lo que acabaría finalmente por dañar su bienestar psicológico y físico. También aparecen efectos indirectos del AL sobre el compromiso organizacional, mediados por la satisfacción laboral, lo que parece evidenciar un patrón de interrelaciones más complejo que el que se aprecia a simple vista (Boada, Diego, Agulló, y Mañas, 2005).

Limitaciones del estudio

Existe un importante número de aspectos que limitan las contribuciones de este trabajo. Una primera fuente de limitaciones procede de la varianza común debida a que todos los datos se obtienen por autoinforme en la mayoría de los trabajos. Es por ello que las investigaciones futuras deberían diseñarse para recoger el efecto diferencial de las variables analizadas cuando la información procede de otras fuentes, tales como los supervisores y compañeros de trabajo. En segundo lugar, se han encontrado tan sólo 86 estudios y 93 muestras, lo que lleva a que algunos análisis se basen en un grupo reducido de trabajos primarios. Una tercera limitación es la concerniente a los constructos incluidos en la matriz metaanalítica definitiva por falta de trabajos originales que aporten relaciones entre ciertos pares de variables. La última limitación procede de la imposibilidad de efectuar análisis sobre un abanico más amplio de potenciales moderadores por la ausencia de información en los estudios primarios.

En resumen, esta revisión integradora puede ayudar a reconciliar entre sí ciertas inconsistencias en los hallazgos relativos al AL, tratando de organizar el conocimiento disponible y poner de relieve sus importantes consecuencias para las personas y las organizaciones.

Agradecimientos

Los autores desean agradecer al revisor anónimo cuyo trabajo contribuyó a la mejora de la calidad de esta investigación.

Referencias

- El listado completo de estudios incluidos está disponible bajo pedido al primer autor.
- Aquino, K.L., y Bradfield, M. (2000). Perceived victimization in the workplace: The role of situational factors and victim characteristics. *Organization Science*, 11(5), 525-537.
- Ashforth, B.E. (1997). Petty Tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 14(2), 126-140.
- Bjorkqvist, K., Osterman, K., y Hjelt-Back, M. (1994). Aggression among University Employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Boada, J., Diego, R., Agulló, E., y Mañas, M. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212-218.
- Byrne, B. (2001). Structural equation modelling with AMOS, EQS and LISREL: Comparative approaches to testing for the factorial validity of a measuring instrument. *International Journal of Testing*, 1(1), 55-86.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (2nd. ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cortina, L.M., y Magley, V.J. (2003). Raising Voice, risking retaliation: Events following interpersonal mistreatment in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(4), 247-265.
- Dietz, J., Robinson, S.L., Folger, R., Baron, R.A., y Schulz, M. (2000). The impact of community violence and an organizations' procedural justice climate on workplace aggression. *Academy of Management Journal*, 46(3), 317-326.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent Behavior*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S., y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Fidalgo, A.M., y Pinuel, I. (2004). Cisneros scale to assess psychological harassment or mobbing at work. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Liefooghe, A.P., y Mackenzie Dawey, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 375-392.
- Lipsey, M., y Wilson, D. (2001). *Practical meta-analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E., y Morante, E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632.
- Mikkelsen, E.G., y Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87-111.
- Orwin, R. (1983). A fail-safe N for effect size in meta-analysis. *Journal of Educational Statistics*, 8, 157-159.
- Salanova, M., Grau, R., y Martínez, I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), 390-395.
- Schat, A.C., y Kelloway, E.K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(2), 110-122.
- Spector, P.E., y O'Connell, B.J. (1994). The contribution of personality traits, negative affectivity, locus of control an Type A to the subsequent reports of job stressors and job strains. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 1-11.
- Topa, G., Gallastegui, J.A., y Morales, J.F. (2006). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. *Psicothema*, 18(4), 766-771.
- Vartia, M. (1996). The sources of Bullying-Psychological Work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.
- Viswesvaran, C., y Ones, D. (1995). Theory testing: Combining psychometric meta-analysis and structural equations modelling. *Personnel Psychology*, 48, 865-885.
- Wykes, T., y Whittington, R. (1998). Prevalence and predictors of early traumatic stress reactions in assaulted psychiatric nurses. *The Journal of Forensic Psychiatry*, 9(3), 643-658.