

TESIS DOCTORAL**Año 2016**

Tolerancia organizacional al acoso psicológico en el trabajo: desarrollo, validación y estudio empírico de sus efectos en la salud y desempeño laboral

José Pérez Larrazabal

Master en Investigación en Psicología

Programa de Doctorado en Psicología de la Salud

Directora: Gabriela Topa Cantisano

TESIS DOCTORAL**Año 2016****Tolerancia organizacional al acoso psicológico en el
trabajo: desarrollo, validación y estudio empírico de
sus efectos en la salud y desempeño laboral****José Pérez Larrazabal****Master en Investigación en Psicología****Programa de Doctorado en Psicología de la Salud****Directora: Gabriela Topa Cantisano**

AGRADECIMIENTOS

Me suele acompañar una frase que me repetía un amigo: *Siempre que puedas da las gracias, y si puedes, da mucho más*. Sería interminable la lista de personas a las que sinceramente me gustaría agradecer su contribución a esta tesis doctoral, dado que de una u otra forma, sin su aportación, esta tesis no sería lo que hoy es. A todas ellas va este agradecimiento, que personalizaré en los nombres que destaco a continuación.

Quisiera empezar por Ana, Fernando, Leire o Garazi, con quienes comenté informalmente este proyecto cuando ni siquiera yo me lo creía, y ellos de una u otra forma contestaron con un “¿Por qué no?”.

Durante el proceso de desarrollo del trabajo, en una de sus fases más laboriosas, he constatado algo que siempre he tenido muy presente, como es el gran tesoro que tengo en mis amigos. Su implicación en la recopilación de cuestionarios proporcionó a este trabajo unos datos de calidad en un corto espacio de tiempo.

En esos cuestionarios, de manera anónima, hubo quien escribió citas como: “Estoy encantada de participar en iniciativas que puedan analizar los entornos laborales para que establezcan medidas [...]. Creo que [...] un buen ambiente de trabajo siempre mejora la productividad de la empresa.”, “[...]En esta época de crisis y sobrecarga laboral, creo que le encuesta lo analiza bien [...]”, “Desanimado pero, intentando tirar de profesionalidad [...]: en ocasiones, no lo logro.”, “El trato vejatorio del que he hablado en ocasiones se ha producido, especialmente, por parte del cliente/administrado. Una persona denunció acoso laboral y, tras el procedimiento, había comentarios vejatorios hacia ella de otros compañeros.”. Además de agradecer su colaboración y sinceridad, estos y otros comentarios registrados ponen de manifiesto que todavía queda mucho trabajo por recorrer en la gestión de las organizaciones para aliviar el sufrimiento de mucha gente. A quienes así sufren dedico esta tesis.

Mi agradecimiento también a la UNED, en concreto al Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones. La formación a distancia ha sido para mí un gran descubrimiento que potencia sobremanera la autonomía y libertad del estudiante.

Por supuesto a mis padres, con quienes siempre he tenido una excelente relación, mi hermana Karmele, que me ayudó cuando más lo necesité y a mi pareja Idoia, que siempre me ha apoyado en todo momento del día a día de un proyecto tan largo, complejo y que tanto tiempo me ha requerido. Ager, Aitor, Arene, mis hijos, a quienes no voy a recordar lo que creo que saben, que me hacen reír todos los días y que les quiero más que a mi vida. Deseo decirles que si en un futuro leen este texto (la pequeña todavía está aprendiendo) esta tesis es un ejemplo de que apartando las excusas, esas que utilizamos a diario para engañarnos y esconder nuestros miedos y perezas, se puede afrontar cualquier actividad. Que los límites los ponemos nosotros mismos. Que durante el trayecto es fundamental no olvidar el objetivo y elegir la compañía adecuada, dado que con ella se disfrutará, y mucho, incluso de las dificultades. Y que no existe imposible si se sabe mantener la motivación y se acierta en la elección de lo que realmente nos gusta. Esto último exige un alto conocimiento de uno mismo, algo extremadamente complejo, un camino en el que yo aún sigo.

Sin embargo en el ámbito de esta tesis doctoral, quiero destacar mi agradecimiento a Gabriela Topa. Creo que hemos puesto en práctica verdaderamente el concepto de *trabajo en equipo*. Quiso subirse conmigo sin dudar a un barco de rumbo incierto. Nos hemos complementado, sumando la experiencia tan distinta de una y otro. Avanzando siempre, y a cualquier hora, de una de las formas más eficientes que he conocido. Todo esto lo hemos hecho con alta auto exigencia, en un ambiente francamente divertido, como creo que realmente nos gusta trabajar a los dos, e incluso vivir.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN GENERAL.....	11
ESTUDIO 1.....	17
Resumen	18
Abstract.....	18
Introducción	20
Método.....	29
Resultados	32
Discusión	40
ESTUDIO 2.....	46
Resumen	47
Abstract.....	47
Introducción	49
Método.....	57
Resultados	60
Discusión	65
ESTUDIO 3.....	73
Resumen	74
Abstract.....	74
Introducción	76
Método.....	84
Resultados	90
Discusión	98
DISCUSIÓN GENERAL	104
REFERENCIAS.....	115
APÉNDICES.....	138
Apéndice A.....	138
Apéndice B	140
Apéndice C.....	146

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación del marco teórico desarrollado por Einarsen.....	23
Figura 2 Triángulo tóxico de Arthur Padilla	23
Figura 3 Diagrama del análisis factorial confirmatorio	38
Figura 4 Modelo para la hipótesis H3a.....	56
Figura 5 Modelo para la hipótesis H3b.....	57
Figura 6 Modelo para la hipótesis H4.....	81
Figura 7 Modelo para la hipótesis H5.....	82
Figura 8 Modelo para la hipótesis H4a.....	82
Figura 9 Modelo para la hipótesis H5a.....	83
Figura 10 Modelo para la hipótesis H4b.....	83
Figura 11 Modelo para la hipótesis H5b.....	84
Figura 12 Modelo propuesto por Lim y Cortina para el incivismo laboral	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores con sus estadísticos descriptivos	33
Tabla 2 Matriz de estructura factorial de la escala OTP	35
Tabla 3 Resultados del estudio de fiabilidad	39
Tabla 4 Evaluación de la validez discriminante	40
Tabla 5 Estadísticos descriptivos y correlaciones	62
Tabla 6 Regresión Lineal Múltiple para la ruptura del contrato psicológico.....	63
Tabla 7 Regresión lineal múltiple para la identificación con la organización	64
Tabla 8 Coeficientes del modelo para la hipótesis H3a	65
Tabla 9 Coeficientes del modelo para la hipótesis H3b.....	65
Tabla 10 Estadísticos descriptivos y correlaciones	91
Tabla 11 Coeficientes para variables control en comportamiento contraproducente.....	92
Tabla 12 Coeficientes para variables control en trastornos de salud	93
Tabla 13 Coeficientes del modelo para la hipótesis H4	94
Tabla 14 Coeficientes del modelo para la hipótesis H4a	94
Tabla 15 Coeficientes del modelo para la hipótesis H4b.....	95
Tabla 16 Coeficientes del modelo para la hipótesis H5	96
Tabla 17 Coeficientes del modelo para la hipótesis H5a.....	96
Tabla 18 Coeficientes del modelo para la hipótesis H5b.....	97

DEFINICIONES, ABREVIATURAS y ACRÓNIMOS

AVE	Varianza media extraída (del inglés Average Variance Extracted).
Burn-out	Termino proveniente del idioma inglés conocido como síndrome de estar quemado y está originado por la fatiga psicológica a la que puede estar sometida una persona en situaciones de estrés continuadas en el trabajo
CASS	Escala de adaptabilidad a la profesión (del inglés Career Adapt-Abilities Scale).
CFI	Índice ajuste confirmatorio (del inglés Confirmatory Fit Index)
Coaching	Término proveniente del idioma inglés que significa entrenamiento. Actualmente se utiliza para referir un proceso de acompañamiento a profesionales donde estos son asistidos, generalmente utilizando las preguntas como herramientas, en situaciones que requieran asimilación o entrenamiento ante nuevas circunstancias.
CR	Fiabilidad del constructo (del inglés Composite Reliability).
CSR	Responsabilidad social corporativa (del inglés Corporate Social Responsibility).
CWB-O	Comportamiento contraproducente hacia las personas (del inglés Counterproductive Work Behavior- Organization).
CWB-P	Comportamiento contraproducente hacia la organización (del inglés Counterproductive Work Behavior- People).

EEOC	Comisión estadounidense de la Igualdad de oportunidades en el trabajo (del inglés U.S. Equal Employment Opportunity Commission).
Engagement	Término proveniente del idioma inglés que significa implicación, compromiso o participación. Su sentido en el ámbito de la psicología organizacional es desarrollado dentro tercer estudio de la presente tesis, sin bien por ser un término aceptado en su forma original no se ha traducido.
GWA	Sinónimo de acoso laboral denominado abuso laboral generalizado (del inglés Generalized Workplace Abuse).
Health Survey	Término proveniente del idioma inglés que significa escala de salud.
INSHT	Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.
ISTAS	Cuestionario estandarizado para la identificación de los riesgos psicosociales. Diseñado para cualquier tipo de trabajo. Incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual.
IWP	Acrónimo para rendimiento laboral individual (del inglés Individual Work Performance).
OC	Compromiso en el sentido de pertenencia a una organización (del inglés Organizational Commitment).
OT	Acrónimo para tolerancia organizacional basado en su denominación inglesa (Organizational tolerance).

OTP	Acrónimo para la escala de medida de tolerancia organizacional desarrollada en la presente investigación (del inglés Organizational Tolerance for Psychological Harasment in the Workplace).
OTSHI	Escala de medida de la tolerancia organizacional ante el acoso sexual (del inglés Organizational Tolerance for Sexual Harassment Inventory).
POP	Psicología organizacional positiva.
POB	Comportamiento organizacional positivo.
PSC	Clima psicosocial saludable (del inglés Psychosocial Safety Climate).
PTSD	Estrés post-traumático (del inglés Post Traumatic Stress Disorder).
RAE	Real Academia Española de la lengua
Riesgo Psicosocial	Riesgo característicos de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se denominan estrés.
RMSEA	Error cuadrático medio de aproximación (del inglés Root Mean Square Error of Approximation)
UGT	Sindicato denominado Unión General de Trabajadores
WHO	Organización mundial de la salud (del inglés World Health Organization)

INTRODUCCIÓN GENERAL

Acoso: “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo[...]”. Tolerar: “Permitir algo que no se tiene por lícito [...]”. Dos definiciones, desarrolladas por el INSHT (2009) y la RAE (2014) respectivamente, que son los cimientos sobre los que se construye la tesis doctoral que se recoge en el presente documento.

Se analizarán, en el ámbito del trabajo, los efectos de una actitud tolerante adoptada por lo/as responsables de una organización ante el posible acoso psicológico que pudiera manifestarse en esta. Se estudiará cómo una postura permisiva, ya sea por incapacidad o por mala praxis, de “mirar hacia otro lado”, solo puede originar consecuencias inadecuadas tanto en la prevención de riesgos psicosociales, como en la gestión de los conflictos que se producen en todo colectivo, siendo en este caso el laboral.

Se considera que la referida tolerancia, denominada en este contexto *tolerancia organizacional* y cuyo acrónimo en este documento será el de *OT*, puede ser un elemento relevante que no debería ser subestimado en el campo de la psicología organizacional. Se pone de manifiesto igualmente el carácter innovador de esta tesis doctoral dado que su concepto base, *OT*, es un elemento que a lo largo de esta será definido y acotado con precisión, con objeto de continuar y profundizar la investigación en torno al mismo, dado que se considera que actualmente es un elemento lamentablemente infra-considerado en la producción científica existente sobre el *acoso psicológico en el trabajo*. Aparecen en ocasiones referencias en el ámbito de la investigación que insisten en esta alta importancia de la tolerancia. Como ejemplo, la doctora Cortina de la Universidad de Michigan, en la reunión de la EEOC (2015) centra en la tolerancia uno de los tres factores más influyentes a la hora de predecir el acoso.

Serán varias las variables habituales dentro de la psicología organizacional que se utilizarán a lo largo de la investigación aquí presentada, para estudiar los efectos que sobre ellas produce la OT. Así, serán utilizadas como variables de estudio los trastornos de salud, la adaptabilidad, el acoso, el engagement, la percepción de ruptura del contrato psicológico, la identificación con la organización y el rendimiento contraproducente.

De ellas, las cuatro últimas conforman una serie de parámetros que de alguna forma han sido encuadradas, en el ámbito de la presente investigación, dentro de lo que sería el *desempeño laboral* en un sentido amplio del mismo, y así ha pretendido reflejarse en la propia redacción del título de esta tesis doctoral.

Objetivos

El primer objetivo cuando se desea investigar en torno a un concepto novedoso, no puede ser otro que el de la definición estricta de éste, indicando su alcance, así como su diferenciación clara con respecto a otros términos que podrían confundirse con él.

Una vez definido, se deberá desarrollar un instrumento, dado que los que actualmente existen se consideran limitados, que permita la cuantificación del constructo para poder trabajar con él dentro del contexto de las técnicas estadísticas. Este instrumento, en forma de escala que permita la autoevaluación de los sujetos que participen en la investigación, deberá ser, no solo creado de una manera sólidamente fundada en el estado actual de la cuestión, sino que deberá ser sometido a análisis de confirmación de su validez estadística, así como analizar los factores o subescalas en que pueda dividirse el instrumento.

Por último, será otro de los objetivos de la presente tesis doctoral el conocer las diferentes relaciones de este nuevo concepto cuando se combine con otras variables de

la psicología organizacional. Así, se considera de interés indagar los diferentes casos, como pueden ser el de predictor, consecuente, moderador o mediador que puede adoptar la referida OT.

Repercusión en el contexto actual

El elemento más innovador de la investigación que aquí se presenta es el del estudio de la actitud tolerante ante los entornos laborales negativos. Por otra parte, el elemento que aporta relevancia a la tesis desarrollada, así como oportunidad en el contexto laboral actual además de justificar su necesidad, es el del acoso psicológico en el trabajo.

El acoso psicológico en el trabajo es también conocido de manera popular como acoso laboral (BOE, 22 de Junio 2010), bullying o mobbing (Duffy, 2009). De entre las múltiples definiciones que al respecto del mismo se han generado, en la presente investigación se considera como más adecuada la generada por el INSHT (2009) que incluye la exposición a violencia psicológica de manera prolongada en el tiempo desde una posición de poder. No es objeto de la presente investigación analizar los efectos del acoso, sin embargo a fin de contextualizarla, se va a introducir la importancia de éste en tres estadios como son la salud, los costes sociales y la productividad.

La importancia del acoso en la salud de lo/as trabajadore/as bien puede sintetizarse con un ejemplo. En la empresa France Telecom, se suicidaron treinta y cinco trabajadores entre los años 2007 y 2009 (Reuters Agences, 2014). Lo más grave si cabe del caso, es que según el observatorio de estrés de Francia, la mayoría de estos suicidios tuvo “una relación explícita con el trabajo”. No solo eso, sino que en los primeros cuatro meses del año 2014 otras diez personas pertenecientes a esta misma organización se quitaron también la vida, repitiendo el dramático precedente. Actitudes propias de acoso de sus directivos, como ordenar la separación física entre mandos y

empleados para evitar la confraternización, no parecen sino provocar un desajuste a las personas que las sufren que puede derivar en episodios de estrés agudo y, como en estos casos, incluso en el suicidio.

En cuanto a los costes del acoso tanto para la seguridad social como para la productividad empresarial, un informe financiado por la Comisión Europea estimó el coste en Europa por la depresión asociada al trabajo en 617 000 millones de euros por año, siendo de ellos unos 272 000 millones sufridos por los empleadores debido al absentismo, 242 000 millones por pérdida de productividad y 102 000 millones en asistencia sanitaria y prestaciones por invalidez (Matrix, 2013). Otro informe estimó el coste sanitario en España atribuible a trastornos mentales por el trabajo durante el año 2010 resultando entre 150 y 372 millones de euros (UGT, 2013). Esto podía llegar a suponer hasta un 0.58% del gasto total sanitario ese año.

La magnitud del problema del acoso psicológico en el trabajo, es por tanto de una dimensión preocupante. Cabe preguntarse, si las implicaciones de la tolerancia pudieran ser igualmente preocupantes. Nuevamente se plasma esta importancia con un ejemplo que ha trascendido a conocimiento público (Lozano & Cantera, 2015) como es el de la militar Zaida Cantero, quien ganó un juicio a su superior por acoso sexual. Lo específico de este caso es que tras la reincorporación al puesto de trabajo, denuncia estar sometida a diferentes actos de acoso laboral por parte de la jerarquía de su organización. Este caso muestra como una organización tolerante, e incluso en connivencia con el acoso, supone un grave perjuicio no solo para las personas acosadas sino, como se analizará en la presente investigación, sino también para la propia organización.

Por último, se desea reseñar, además de la importancia de los constructos clave sobre los que se construye la presente tesis doctoral, su oportunidad en el momento actual. La actual situación de crisis globalizada no hace sino acentuar más los problemas

derivados del acoso, dado que como sugieren diferentes autores (De Cuyper, Baillien, & De Witte, 2009; Hearn & Parkin, 2001; Roscigno, Lopez, & Hodson, 2009), aumenta la vulnerabilidad ante el acoso de lo/as trabajadores/as en los momentos, como el actual, de mayor inseguridad laboral.

Estructura del presente documento

El documento aquí presentado está estructurado principalmente en base a tres estudios. Cada uno de los estudios investiga sobre OT de manera diferenciada entre sí, pero con un hilo conductor común compuesto por el binomio acoso-tolerancia.

El primero de los estudios abordó el objetivo, previamente introducido en este apartado, de definición del constructo así como de su escala de medida. Incluye así mismo un análisis confirmatorio y un análisis exploratorio que estructura la escala en sus factores y validar la significación de la misma. Se utilizó en el referido primer estudio la escala de medida de la percepción de OT al acoso psicológico en el trabajo que se ha denominado como *OTP*. Esta escala fue la base de un cuestionario que fue distribuido entre 195 profesionales en activo que colaboraron con la investigación.

En el segundo estudio, una vez validado el instrumento de medida de la tolerancia desarrollado en el primero, se prueban sus efectos empíricos relacionando la tolerancia con el acoso, la identificación con la organización y la identificación con la organización. Participaron en la investigación 100 trabajadore/as en activo de edad mayor de 45 años, al detectarse la tendencia en los últimos años de ser esta franja de edad aquella en la que estaba incrementándose el acoso. Los modelos utilizados se basaron en mediaciones simples.

El tercer y último de los principales estudios que constituyen la presente tesis es el de mayor dimensión en cuanto a la muestra que estuvo compuesta por 434 sujetos. En

este caso se seleccionaron empresas con plantillas de más de 50 personas, dado que son estas empresas las que mayoritariamente implantan procedimientos rigurosos de prevención de riesgos laborales. En este caso se trabajaron modelos de mediación, así como modelos condicionales de mediación moderada.

Además de los referidos tres estudios que conforman la parte principal de esta tesis, el documento incluye otros apartados que completan la estructura de la misma. Seguidamente de la portada principal con la identificación de la investigación, se encuentran los agradecimientos que desea enfatizar su autor. Posteriormente, se encuentran los índices, tanto de capítulos como de imágenes y tablas que ayudan a una búsqueda directa en el documento de cualquiera de estos elementos. El posterior apartado de definiciones y acrónimos explica brevemente a que hacen referencia algunos sustantivos que se han resumido, así como tecnicismo o términos que se mantienen por convenio en su lengua de origen, generalmente inglés. Dentro del cuerpo principal del documento el primer apartado es el actual, donde se hace una introducción de la motivación y objetivos a la hora de desarrollar la presente tesis. Un capítulo final de discusión resumirá las conclusiones, que bien habrán sido previamente expuestas en los tres estudios, pero de manera globalizada. Se añadirá igualmente un apartado que liste todas las referencias bibliográficas consultadas para sustentar las bases teóricas de la presente tesis. Por último, el apartado de apéndices incluye uno por cada estudio con los cuestionarios utilizados para la recopilación de datos.

ESTUDIO 1

Definición, desarrollo y validación de la escala de tolerancia organizacional

Resumen

La presente investigación define el constructo Tolerancia Organizacional (OT) y valida estadísticamente su instrumento de medida. El referido constructo se evalúa mediante una escala de 18 indicadores, denominada OTP, desarrollada para medir el grado de permisividad, desatención y/o negligencia que una organización puede presentar ante los actos incívicos que en ella pueden darse. Contestaron la encuesta que evalúa el constructo 195 trabajadores/as en activo. Para el análisis de los datos fueron utilizados dos procedimientos diferentes pero complementarios. Primeramente se realizó una reducción de la escala mediante métodos de extracción de factores. Posteriormente se realizó un análisis factorial confirmatorio con la técnica de ecuaciones estructurales. Los resultados han validado la escala OTP extrayendo de ella 5 factores que concretamente son: fomento, evaluación, ética, coherencia y formación. Estos hallazgos permiten validar la escala para poder usarla en la cuantificación de un elemento clave en el análisis de los riesgos psicosociales como es la implicación diligente de la organización ante el acoso psicológico en el trabajo. Se considera que sería de gran interés en psicología de las organizaciones utilizar este constructo en el mayor número posible de investigaciones que tengan como objetivo medir el comportamiento de la organización ante casos de entornos negativos como pudiera ser el acoso laboral entre otros.

Palabras clave:

Tolerancia organizacional, psicología del trabajo, acoso psicológico en el trabajo, acoso laboral, mobbing, bullying, riesgos psicosociales, SEM.

Abstract

The current investigation defines the construct Organizational Tolerance (OT), and estadistically assets its measurement instrument. Referred construct is measured by a

18-items scale, named OTP, and has been carried out so as to evaluate the level of tolerance, negligence or even connivence which can be shown by an organizations when dealing with the incivic acts which can happen. 195 employed workers answered the survey which measures the construct. In order to analyse the obtained data, two different but complementary procedures were used. The former was the scale reduction by means of the factor extraction method. The latter was a confirmatory factor analysis by means of the structural equations models. The results have validated the scale as a five factors model as are: Promotion, feedback, ethics, coherence and training. Those findings allow accepting this scale so as to quantify a key issue when dealing with psychosocial risks at work as is the diligent role of the organization when dealing them. It is suggested using this new construct so as to measure the behaviour of the organization when dealing with negative acts as workplace harassment among others.

Keywords

Organizational Tolerance, Organizatinal Psychology, Workplace harassment, mobbing, bullying, Psychosocial risk at work, SEM.

Introducción

Si bien no es el objetivo principal del presente estudio, se hace necesario señalar al comienzo del mismo la considerable importancia de los riesgos psicosociales asociados al trabajo. Ésta podría cuantificarse desde diferentes ámbitos, como pueden ser las consecuencias para la salud, para el rendimiento empresarial o los costes sanitarios entre otros muchos. A modo de ejemplo (Health and Safety Executive, 2015) podrían citarse los 9.9 millones de días laborales perdidos entre la masa laboral en el Reino Unido en el período 2014-2015 o los más de 617 millones de euros (Matrix, 2013) que supuso ese año el coste (absentismo, productividad, sanidad, etc.) para Europa de la depresión originada por las condiciones del trabajo. Otros autores (Harlos & Axelrod, 2005) aluden incluso al riesgo de sostenibilidad de la propia organización.

La presente investigación aborda los riesgos psicosociales labores desde un punto de vista centrado en la actitud que toma la organización ante situaciones inadecuadas producidas en su seno. Para ello se definirá en detalle el constructo de Tolerancia Organizacional, abreviado en adelante como OT, el cual hace referencia al grado de permisividad de la capa dirigente de una organización cuando tiene que hacer frente, ya sea de manera preventiva o a modo de intervención directa, ante situaciones que pudieran lastimar el nivel de bienestar adecuado de sus integrantes.

Una vez contextualizada la trascendencia del bienestar de las personas en el desempeño del trabajo, así como el enfoque que se pretende dar a la presente investigación, se detallan a continuación sus tres objetivos principales. El primero consiste en la propia definición estricta del constructo. Difícilmente podrá generarse producción científica sobre un constructo novedoso, como pretende este estudio, si el término no es definido con nitidez. El segundo objetivo se centrará en la generación de los indicadores y consiguientes factores de la escala que se desarrollará para ponderar el

constructo OT en cualquier investigación futura. Por último, se realizará una validación estadística de la escala previamente desarrollada.

Enfoque habitual sobre el acoso en el trabajo

Tradicionalmente, el estudio de las importantes consecuencias de los riesgos psicosociales ha estado muy centrado en el denominado acoso psicológico en el trabajo, así como en el análisis del puesto de trabajo. Esto es consecuente con los aspectos que señala la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2016) como aspectos que entrañan riesgos, y son; cargas de trabajo excesivas, conflicto de rol, falta de participación, gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo, comunicación ineficaz, falta de apoyo o acoso psicológico, sexual o físico.

Referente al análisis del puesto de trabajo, se ha generado gran producción investigadora (Bakker & Demerouti, 2013; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Hakanen, Schaufeli, & Ahola, 2008) sobre el denominado modelo de demandas y recursos laborales o job demand-resources model en su denominación original. Este modelo aborda el problema y sus consecuencias (estrés, burn-out, satisfacción o motivación laborales entre otros) desde dos niveles, las demandas laborales sufridas en un determinado puesto de trabajo y los recursos disponibles. Algunos de los estudios basados en el referido modelo de demandas y recursos, ponen el acento en la organización. Así, se han considerado como demandas laborales (Bakker & Demerouti, 2007) aspectos como la presión excesiva, la salubridad del entorno o exigentes interacciones con clientes entre otros.

Además de la masiva investigación centrada en el puesto de trabajo, que no profundiza en la responsabilidad de la dirección, otros autores han utilizado teorías de otro ámbito para la comprensión del acoso. Así, Morales Domínguez, Topa y Depolo (2011) elaboran un completo estudio basándose en la perspectiva de la psicología social.

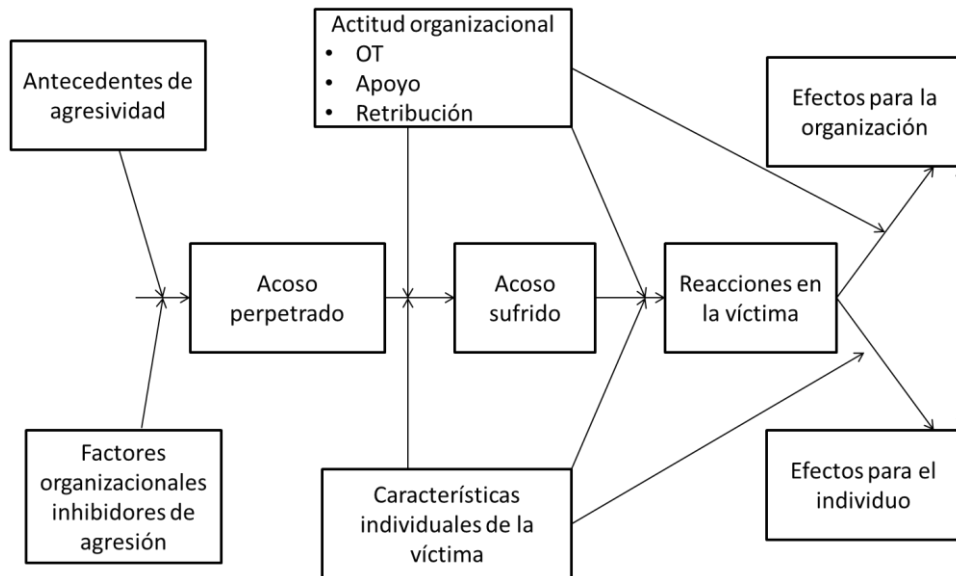
Consideran para ello elementos sociales, grupales, organizacionales y de situación de poder entre otros, para analizar el acoso. Otros trabajos han abordado esta temática desde la teoría de conflictos. Más concretamente, considerando el acoso como una fase más en el denominado proceso de escalado del conflicto, otra reciente investigación (Arenas, León-Pérez, Munduate, & Medina, 2015) considera integradas dos cuestiones que tradicionalmente se estudian por separado como son el conflicto interpersonal y el acoso laboral.

La presente investigación, que encuentra puntos en común de diferente intensidad, con las referidas investigaciones previas, se diferencia de ellas en el enfoque del análisis.

Con respecto a las que analizan el puesto de trabajo, la presente tesis no lo hace desde un punto testimonial, asumiendo las demandas que produce una determinada gestión del trabajo, sino analizando si la organización responde de manera diligente ante las consecuencias de las referidas demandas. Igualmente, con respecto a las mencionadas investigaciones previas basadas en aspectos sociales u organizacionales, la presente tesis pretende no solo hacer un análisis respecto a parámetros establecidos en esas teorías, sino proponer qué factores o variables subyacen detrás del comportamiento tolerante, para de alguna manera indicar o al menos sugerir elementos de mejora.

Esta idea está alineada con otras existentes, como el marco teórico desarrollado por Einarsen (2000) en un artículo que resume diez años de investigación. El referido artículo presenta un modelo de estudio del acoso, en el que sugiere como antecedente los factores organizacionales. Así mismo, incluye en sus denominadas “acciones organizacionales”, una vez producido el acoso, el nivel de tolerancia e intolerancia que al respecto muestra la organización.

Figura 1 Representación del marco teórico desarrollado por Einarsen



También está alineada con otras investigaciones como el denominado triángulo tóxico de Padilla (2007), cuya representación gráfica puede observarse a continuación, que sugieren añadir más elementos al binomio acosador-acosado. En este último caso referido se añadió como elemento destacado lo que su autor definió como entorno permisivo.

Figura 2 Triángulo tóxico de Arthur Padilla



Se considera igualmente en este primer estudio de la presente tesis, que es necesario desarrollar una escala de medida de OT. A pesar de que existen en la bibliografía escalas de tolerancia, estas abordan principalmente la casuística del acoso

sexual (Hulin, Fitzgerald, & Drasgow, 1996; Lott, Reilly, & Howard, 1982). En algún caso, ha sido utilizada parte de estas escalas modificando alguno de sus indicadores para que abarquen el acoso psicológico. Así, se ha generado un indicador de medida de la denominada tolerancia al abuso generalizado, en base a escalas de medida del acoso sexual (Richman, Rospenda, Flaherty, Freels, & Zlatoper, 2005). Sin embargo, en este primer estudio se considera que las escalas existentes pueden mejorarse contemplando las variables organizacionales que se detallan a continuación.

Fomento de un entorno laboral saludable

Autores como Luthans o Seligman (Luthans, 2002; Seligman, Steen, Park, & Peterson, 2005; Seligman, Rashid, & Parks, 2006) han dedicado gran parte de su producción investigadora en torno a las denominadas psicología organizacional positiva o POP y comportamiento organizacional positivo o POB. Esta corriente de investigación, como ramificación de la denominada psicología positiva, puede ayudar (Polo-Vargas, Palacio, De Castro, Mebarak, & Velilla, 2013) a prevenir los riesgos psicosociales asociados al trabajo, favorecer la adaptabilidad del/a trabajador/a y por tanto la salud mental de la empresa como colectivo.

Es evidente, que toda organización, para garantizar su propia subsistencia, debe aspirar a mejorar el desempeño de las personas que en ella trabajan. Para lograrlo (Salanova, Martínez, & Llorens, 2005), la psicología organizacional positiva aspira a la mejora de la calidad de vida laboral y organizacional, esto es, entre otros, la mejora de la salud psicosocial y del bienestar lo/as trabajadore/as.

Entendiendo por tanto que la mejora de la calidad de vida de las personas que trabajan en una organización implica una mayor sostenibilidad de esta, y que atendiendo a la corriente defendida por la psicología organizacional positiva esta mejora depende en gran medida del tipo de entorno que una organización cree, no cabe sino concluir que

toda organización debe implicarse en la mejora de las condiciones laborales de las personas que la componen de una manera proactiva.

Evaluación

Parece obvio defender que toda organización que desee mejorar las condiciones de sus trabajador/as debe primeramente evaluar las mismas. Esta evidencia es soportada por la actual legislación laboral (BOE, 24 de marzo de 1995) que señala expresamente, como una obligación de la empresa, planificar la actividad preventiva a partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y la salud de lo/as trabajadore/as. En adición a esto último, otro reglamento (BOE, 17 de enero 1997) señala que, en base a la referida evaluación, la empresa deberá adoptar las medidas tanto preventivas como de mejora que correspondan.

No solo apoyado por la legislación laboral vigente, que de manera práctica vigila el comportamiento de las organizaciones, sino también sustentado en la lógica, se sugiere considerar aspectos referidos a la encuesta de riesgos psicosociales en la escala OTP. Una investigación, como es la presente, que pretende generar una escala que mida el grado de implicación efectiva de la organización en la mejora de la calidad de vida de lo/as trabajadore/as, debe incluir aspectos que recojan la evaluación que de su entorno hagan lo/as trabajadore/as así como la actuación de la organización hacia los resultados de la referida evaluación.

Formación

Existe una tendencia en impartir formación sobre riesgos psicosociales a las capas superiores de la estructura organizacional. Así, se ha destacado alguna iniciativa (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003) que ha señalado las

bondades de la formación para directivos sobre estilos de gestión a fin de reducir el riesgo de ciertos parámetros psicosociales, como puede ser el estrés en el trabajo.

Si bien la formación a los niveles directivos es necesaria, existe diferente producción investigadora que relaciona significativamente la formación en general del/a trabajador/a con variables de la psicología organizacional que evidencia que la formación extendida a las plantillas provoca consecuencias positivas en las organizaciones. Así, se ha estudiado en diferentes trabajos (Bashir & Long, 2015; Newman, Thanacoody, & Hui, 2011) la relación entre la formación y la motivación de los empleados. Otros estudios (Pagán-Rodríguez, 2015) han relacionado la formación con el incremento de niveles de satisfacción laboral, o con la mejora de los resultados laborales (Choi & Yoon, 2015).

En lo referente tanto a la formación, como al ámbito de la presente investigación, se desea remarcar un informe (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015) donde se enumeran diferentes casos exitosos. Así, se destaca como la empresa Gas Natural Fenosa obtuvo tanto una reducción del riesgo psicosocial como una mejora del clima laboral, ejecutando, entre otras, acciones formativas y de acompañamiento en ámbitos como la gestión de estrés, motivación o coaching entre otros. No es en absoluto el referido un caso aislado, sino que en el mismo informe pueden encontrarse otros, como el de la empresa PPG Ibérica. Esta, ante la necesidad identificada, desarrollaron en todas sus sedes material de formación para la prevención del riesgo psicosocial obteniéndose resultados positivos como fueron el incremento del compromiso y de la productividad, así como la disminución del índice de absentismo.

Los referidos ejemplos sugieren incluir, en una escala que mida el grado de negligencia y diligencia de la organización ante los entornos negativos, indicadores sobre la formación e información que la empresa comparte con los trabajadores al

respecto de los riesgos psicosociales. No solo eso, sino tomando como referencia otros estudios (Peiró, 2000) parece necesario añadir a la referida escala aspectos formativos en materias colaterales como pueden ser las técnicas de comunicación.

Los efectos claramente positivos de la formación como medida de intervención primaria ante los riesgos psicosociales pueden apreciarse en un estudio (Escartín, 2016) que analiza y compara la eficiencia de diferentes intervenciones ante el acoso psicológico en el trabajo. El citado estudio resume los logros de siete intervenciones cuyos estudios fueron revisados, y puede apreciarse que varias de ellas logran mejoras cuantificables del entorno laboral implementando acciones formativas.

Coherencia

Dentro de la presente investigación, desea igualmente analizarse la implicación real de la organización ante situaciones de entornos laborales nocivos. Así, se han considerado investigaciones anteriores como la de Dollard y Gordon (2014) en la que se destaca que la iniciativa de la intervención analizada, con resultado positivo, fue tomada por la empresa. Esta empresa pública Australiana, tomo conciencia de su responsabilidad ante el preocupante número de reclamaciones interpuestas como consecuencia de la merma de salud mental ocasionada por el trabajo.

Otro análisis realizado por Biggs, Brough y Barbour (2014) evidencia aumento en los niveles de motivación y satisfacción laborales, cuando en un programa de mejora del estrés laboral se involucró a la estructura de mando de la empresa.

Biron y Karanika-Murray (2014) enfatizan la necesidad de involucrar al rango más amplio posible de actores dentro de la estructura organizacional, cuando se trata de desarrollar e implantar intervenciones de mejora de situaciones laborales que provocan estrés. En este sentido, los autores refieren a los equipos médicos, así como de recursos

humanos y la alta dirección de la organización como participantes deseados. De esta manera, las personas pertenecientes a las plantillas de las empresas que participan en las referidas intervenciones, tienen la convicción de que las acciones de mejora que se planteen serán llevadas a cabo.

A la vista de estas referencias, deberá incluirse en la escala de medida de OT indicadores referidos a la actitud coherente de la organización con respecto a los actos incívicos. Estos indicadores deberán abordar la evaluación sobre si una organización, realmente y no solo aparentemente, considera los riesgos psicosociales una prioridad que debe abordar de manera diligente.

Ética

Se ha investigado (Dickson, Smith, Grojean, & Ehrhart, 2001) como la ética tiene diversas consecuencias para las organizaciones. Entre estas consecuencias se encuentran la legitimación de las acciones asumidas por la dirección de la organización. En este sentido se considera que el comportamiento ético es mantenido y actualizado por los mandos, dada la referencia que estos suponen para el resto de trabajadore/as.

Un estudio posterior de los mismos autores (Grojean, Resick, Dickson, & Smith, 2004) añade que lo/as empleados asumen y adoptan un comportamiento ético cuando es llevado a cabo por los líderes, no por admiración a estos, sino porque ven gracias a estos la idoneidad de sus actos. Estos estudios evidencian que cuando la organización, entendida como tal la capa directiva de la misma, trabaja con un estilo realmente ético, lo/as empleados se impregnan del mismo.

En el caso de los riesgos psicosociales, puede ser ilustrativo pararse en el ejemplo que se expone a continuación. En este caso, fue determinado en sede judicial (Lozano & Cantera, 2015) que una militar fue víctima de acoso sexual por parte de uno

de sus mandos. Una vez sentenciado y juzgado el caso, que pudiera considerarse aislado, cuando la víctima regresa a su puesto de trabajo es nuevamente acosada laboralmente. Ejemplos como este sugieren añadir indicadores en la escala OTP que cuestionen sobre si el haber denunciado un acto incívico ha supuesto una penalización para el/la denunciante o sobre si la actitud de los responsables de la organización ha provocado la no presentación de una denuncia.

En resumen, la referida revisión de la bibliografía, sugirió una serie de indicadores que deberán considerarse, siendo como es el uno de los objetivos de la presente investigación el desarrollo de una escala que mida el nivel de implicación real de la organización ante las circunstancias negativas que pudieran darse en su seno.

Método

Este apartado desarrolla el método seguido a la hora de realizar el análisis factorial y confirmatorio de la escala OT.

Participantes

La muestra estuvo compuesta por 195 trabajadore/as en activo que accedieron a colaborar de manera voluntaria con la presente investigación. Su edad estaba comprendida entre 22 y 65 años pertenecían a diferentes organizaciones ubicadas en España. La media de edad fue de 47.75 años ($DT = 8.724$). De las personas encuestadas el 55.9% eran hombres y el 44.1% mujeres. La antigüedad laboral estaba comprendida entre 0 y 42 años, siendo la antigüedad media de 20.09 ($DT = 9.62$). Lo/as encuestado/as refirieron tener desde ninguna hasta 120 personas a su cargo, con un valor medio de 2.94 ($DT = 12.25$).

El 75.9% de las personas que participaron en la investigación refirieron tener estudios universitarios, el 12.8% tenían el título de bachiller, mientras que el 8.7% cursaron estudios de formación profesional. El tipo de empresa en el que trabajaban, en

el momento atender el cuestionario, era pública para el 61% de los sujetos, privada para el 17.4% y privada con capital público en el 21% de los casos. En la referida empresa, el 66.7% trabajaban como empleado/as sin personal a su cargo, un 28.2% asumían responsabilidades como mandos intermedios, mientras que el resto eran directivo/as o propietario/as.

Los sectores principales donde se encuadraron las empresas a las que pertenecían lo/as encuestados/as eran el de educación/investigación con un 33.8%, servicios con un 30.8%, tecnología con un 15.9% y sanitario con un 7.7%. Mayoritariamente, con un 66.7%, las empresas tenían una plantilla amplia, con más de 200 empleados mientras que el 12.8% trabajaba en empresa de 50 a 199 empleado/as, trabajando el resto en empresas de menos de 50 empleado/as.

Procedimiento

El primer paso consistió en la lógica definición de la propia escala OTP. Para ello se analizó el estudio teórico, que puede consultarse en el apartado de introducción del presente documento. El referido estudio sugiere qué factores e indicadores debieran ineludiblemente incluirse a la hora de construir su escala. Además de este análisis teórico, cara a recibir una inspiración cercana a la realidad diaria de las empresas, se realizó una serie de entrevistas informales (sin estructura formal diseñada) a varios profesionales, tanto de la psicología del trabajo como de medicina laboral. Se presentó a los mismos la idea de incluir en el tradicional estudio acosador-acosado un elemento novedoso a incluir en el mismo como sería la permisividad o tolerancia de la organización ante entornos negativos. Aunque no se ha incluido en la presente tesis doctoral un estudio cualitativo formal de estas entrevistas con profesionales, se recoge la idea transmitida por esto/as afirmando que el efecto del comportamiento organizacional es un elemento ineludible que puede mejorar el conocimiento actual que

se dispone de los riesgos psicosociales laborales. A partir de ambas fuentes de información se desarrolló el cuestionario incluido en el apéndice A de esta investigación.

Como ha sido ya referido, se generó dicho cuestionario con los 18 ítems que componen la escala OTP el cual incluía también una serie de preguntas de carácter sociodemográfico y laboral. El cuestionario se transformó para ser admitido por la aplicación Google Forms® (Google Inc., 2016), de tal manera que pudo ser distribuido a través de internet para que cada persona pudiera contestar el formulario a través de un ordenador personal. La referida aplicación registró las respuestas de manera anónima, identificándolas únicamente por la fecha y hora de cumplimentación, en un fichero informático tipo hoja de cálculo en formato Microsoft Excel® (Microsoft Corporation, 2016) que fue posteriormente importado a la aplicación SPSS v22® (IBM Corp., 2010).

A la hora de responder el cuestionario, el nivel de acuerdo con los diferentes ítems era evaluado mediante escala tipo Likert de cinco puntos, que oscilaba entre 1 (Muy en desacuerdo) y 5 (Muy de acuerdo). La escala proporcionó un valor adecuado de fiabilidad utilizando como elemento de medida la α de Cronbach que arrojó un valor de α de .901.

Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó mediante dos programas informáticos como fueron SPSS y AMOS® (Statistics Solutions, 2016). El segundo de ellos puede integrarse en el mismo entorno informático que el primero con lo que ambos productos se comunican de manera directa y su uso es simultáneo.

Como se ha referido en el apartado de procedimiento, los datos recogidos tras las respuestas al cuestionario, quedaron registrados en formato electrónico de hoja de

cálculo. Esta hoja de cálculo fue importada por el software SPSS para su procesamiento estadístico. Primeramente se adecuaron los datos, esto es se recodificaron las respuestas para que todos los indicadores de la escala fueran coherentes entre si con respecto al sentido de la puntuación de respuesta. Con ayuda de este programa informático se realizó el resto de cálculos como análisis de estadísticos descriptivos, etc. que derivaron en la reducción de la escala en un número de factores, es decir en lo que se conoce como análisis exploratorio (DeCoster, 1998).

Posteriormente y con el software AMOS, se verificó el comportamiento de los factores extraídos, es decir se realizó el denominado análisis confirmatorio o CFA (Blunch, 2008). Como puede apreciarse en el posterior apartado de resultados, estos confirmaron la validez del modelo de cinco factores identificado.

Resultados

Los resultados que se presentan a continuación han sido obtenidos siguiendo la técnica denominada análisis estructural (Mangin, Martin, & Román, 2006) que implica definir un modelo, estimar los parámetros tras la observación, cuantificar la bondad del ajuste y comparar con la teoría.

Primeramente se realizó un análisis de estadísticos descriptivos (media, asimetría y curtosis) para los 18 ítems que componen la escala OTP. Como puede contrastarse tras el análisis de la tabla, estos valores se encuentran dentro de rangos aceptables (Fabrigar, Wegener, MacCallum, & Strahan, 1999) es decir por debajo de 2 para asimetría y de 7 para curtosis.

Tabla 1 Indicadores con sus estadísticos descriptivos

Indicador	Enunciado	M	DT	Asimetría	Curtosis
OTP1	Mi empresa da alta prioridad a la resolución de las denuncias sobre acoso laboral	3.46	1.04	-0.22	-0.53
OTP2	Si denuncié un episodio de acoso laboral mi empresa intentará resolverlo diligentemente	3.37	1.14	-0.17	-0.85
OTP3	En mi empresa recibimos formación sobre aspectos como habilidades conversacionales o resolución de conflictos	3.67	0.99	-0.37	-0.48
OTP4	Mi empresa nos ha explicado claramente cómo actuar en caso de ser víctimas de acoso laboral	4.07	0.82	-0.66	0.28
OTP5	Mi empresa nos ha explicado claramente cómo actuar en caso de que tengamos dudas sobre si una situación es o no acoso laboral	4.09	0.79	-0.74	0.62
OTP6	La representación de lo/as trabajadore/as ha participado con la empresa en el desarrollo del plan ante el acoso laboral	3.85	0.90	-0.61	0.14
OTP7	Mi empresa nos anima a que denunciemos rápidamente cualquier potencial episodio de acoso laboral que suframos	3.79	0.89	-0.40	-0.07
OTP8	Mi empresa nos anima a que denunciemos rápidamente cualquier potencial episodio de acoso laboral que sufra un/a compañero/a	3.86	0.87	-0.51	0.17
OTP9	Mi empresa refresca periódicamente la información que recibimos sobre actuación frente al acoso laboral	4.11	0.74	-0.54	-0.07
OTP10	Mi empresa actuará de igual manera tanto si un/a empleado/as como un/a directivo/a son acusados de acoso laboral	3.78	1.01	-0.63	-0.02
OTP11	He realizado en mi empresa la encuesta sobre riesgos psicosociales	3.67	1.34	-0.65	-0.87

Indicador	Enunciado	M	DT	Asimetría	Curtosis
OTP12	Se me ha informado claramente de los resultados de la encuesta sobre riesgos psicosociales realizada	3.87	1.13	-0.78	-0.34
OTP13	Se han puesto en marcha medidas a partir de los resultados de la encuesta de riesgos psicosociales realizada	4.23	0.89	-1.32	1.80
OTP14	Las medidas puestas en marcha tras el análisis de la encuesta de riesgos psicosociales han conseguido una mejora de las condiciones laborales	4.23	0.76	-1.02	1.31
OTP15	Las personas de mi empresa que ha denunciado acoso laboral han sido penalizadas por ello	3.51	1.18	-0.68	-0.28
OTP16	Mi organización ha explicado públicamente buenas prácticas aprendidas tras la resolución de casos de acoso laboral denunciados	4.18	0.75	-0.77	0.70
OTP17	Mi organización ha respetado en todo momento el anonimato de las personas implicadas en casos de acoso laboral denunciados	3.50	1.00	-0.62	0.51
OTP18	Mi organización no intentará frenarme si quiero denunciar un episodio de acoso	3.57	1.23	-0.76	-0.23

Una vez analizados los estadísticos descriptivos de la escala, se procede a la extracción factorial mediante el software SPSS. En esta ocasión el método de extracción seleccionado ha sido el de máxima verosimilitud (Landau & Everitt, 2004) que proporciona las estimaciones ponderadas de los parámetros que con mayor probabilidad ha producido la matriz de correlaciones observada. El método de rotación factorial utilizado ha sido el de Normalización Varimax con Kaiser, caracterizado por minimizar el número de variables que tienen saturaciones altas en cada factor. La tabla mostrada a continuación muestra la matriz de factores rotados.

Tabla 2 Matriz de estructura factorial de la escala OTP

Ítem	1	2	3	4	5
OTP1	.03	.16	.72	.31	.26
OTP2	.05	.21	.86	.35	.10
OTP3	.35	.28	.28	.20	.21
OTP4	.90	.18	.18	-.01	.13
OTP5	.87	.13	.15	.01	.22
OTP6	.55	.30	.20	.27	.17
OTP7	.34	.07	.34	.03	.84
OTP8	.39	.14	.30	.04	.75
OTP9	.70	.12	-.10	.08	.27
OTP10	.25	.23	.54	.09	.18
OTP11	.07	.66	.20	.33	.01
OTP12	.09	.87	.20	.26	.02
OTP13	.23	.77	.18	.07	.14
OTP14	.35	.62	.07	.06	.16
OTP15	.07	.24	.29	.68	-.02
OTP16	.24	.06	.01	.01	.25
OTP17	.07	.22	.33	.41	.15
OTP18	.05	.154	.16	.89	.00

La matriz muestra cinco factores que agrupan los 18 ítems de la escala de OT. Consultando los umbrales admisibles para estos valores (Nunnally & Bernstein, 1994) se consideran poco destacables los ítems número 3 y 16 respectivamente, dado que cargan por debajo de un valor de .40 en el factor, sin embargo se mantendrán momentáneamente en base a su interés teórico.

Según la agrupación obtenida tras el análisis exploratorio, se definen los factores que se presentan a continuación, haciendo referencia igualmente a los indicadores que pertenecen a cada uno de ellos:

El primero de los factores es el de *formación*. Atendiendo a las características (“recibimos formación”, “Mi empresa nos ha explicado claramente cómo actuar”, “refresca la formación”) de los indicadores que cargan en él, puede apreciarse que estos hacen referencia a aspectos formativos genéricos, formativos específicos sobre acoso laboral y de repaso.

El siguiente de los factores es el de *evaluación* que pretende reflejar la retroinformación que el/la empleado/a reporta a su mentor. En este caso contempla todos los ítems que hacen referencia a la encuesta de riesgos psicosociales que es la herramienta que tiene la organización para recibir un indicador cuantitativo de la situación de la empresa al respecto de los riesgos psicosociales.

El factor denominado *coherencia* evalúa mediante tres ítems si realmente la empresa es coherente más allá de la teoría, en la prioridad con la que trata los aspectos de conductas negativas. Esto se debe a la tipología de pregunta que transmiten: “mi empresa da alta prioridad”, “intentará resolverlo diligentemente” o “actuará de igual manera tanto si un empleado como un directivo son acusados de acoso laboral”.

Los indicadores agrupados bajo el factor de *ética* evalúan que la organización no ampare de facto las conductas negativas. El enunciado en estos ítems hace referencia a si las víctimas han podido llegar a ser penalizadas tras su denuncia, si su anonimato ha sido respetado, así como si han sido coaccionadas para detener el proceso de denuncia.

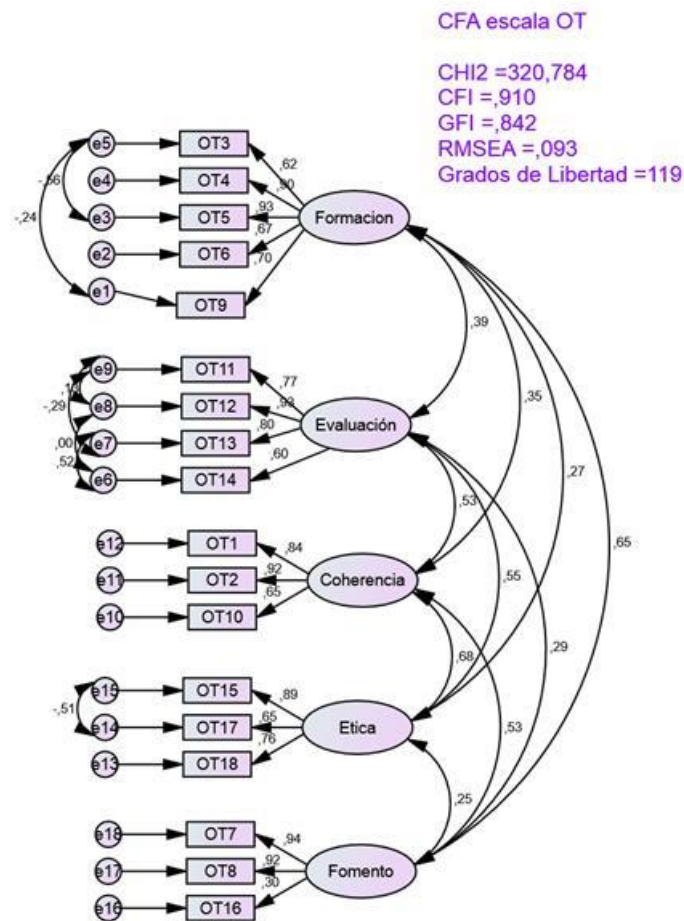
El último de los factores, el denominado *fomento* aglutina tres ítems que analizan si la organización promueve la implicación real de las personas en la

resolución de las situaciones negativas, utilizando en su enunciado, entre otros, términos como “mi empresa nos anima a que denunciemos”.

Una vez obtenidos los factores y, basado en la técnica de ecuaciones estructurales en esta ocasión mediante el software AMOS, se realiza el análisis confirmatorio a partir de los factores previamente referidos. Se realizan diferentes acciones que mejoran el ajuste del modelo. Primeramente, como sugiere la doctora Byrne en su libro sobre modelado mediante ecuaciones estructurales (Byrne, 2013) se unieron los errores de medida de aquellos ítems que presentaban altos índices de modificación. El número de casos es adecuado, dado que se requieren (Arias, 2008) un mínimo de 150 observaciones disponibles o, al menos, 5 observaciones por cada ítem de la escala.

Se considera que el ajuste del modelo es suficiente (Awang, Ahmad, & Zin, 2010; Gaskin, 2013; MacCallum, Browne, & Sugawara, 1996), dado que se obtienen los siguientes índices de ajuste de modelo en rangos admisibles: $\chi^2 (119) = 320.784$, GFI = .842, CFI = .910 y RMSEA = .093. El modelo realizado en AMOS puede observarse en la figura presentada a continuación.

Figura 3 Diagrama del análisis factorial confirmatorio



Finalizado el análisis confirmatorio, se procede al estudio de fiabilidad. Se considera (Arias, 2008) que se obtienen valores de fiabilidad adecuados cuando el valor de varianza media extraída o Average Variance Extracted (AVE) y de fiabilidad del constructo o Composite Reliability (CR) superan los valores de .5 y .7 respectivamente. La primera de las referidas comprobaciones se conoce como validación convergente. Debe señalarse que el programa informático AMOS no genera de manera automática estos indicadores, por lo que se han calculado, a partir de datos obtenidos en AMOS, pero de manera externa a él, siguiendo la teoría (Bagozzi & Yi, 1988). La tabla que se presenta a continuación indica para cada factor o constructo su CR y AVE. Para cada ítem o indicador su carga o correlación de éste con el factor, así como el error de

medida ε . Como puede apreciarse, los resultados de la presente investigación verifican el referido supuesto de fiabilidad.

Tabla 3 Resultados del estudio de fiabilidad

Factor	Ítem	λ	ε	AVE	CR
Formación	OTP3	.62	.65	.92	.98
	OTP4	.90	.12		
	OTP5	.93	.08		
	OTP6	.67	.45		
	OTP9	.70	.26		
Evaluación	OTP11	.77	.74	.61	.86
	OTP12	.92	.16		
	OTP13	.80	.27		
	OTP14	.60	.36		
Coherencia	OTP1	.84	.31	.64	.84
	OTP2	.92	.19		
	OTP10	.65	.61		
Etica	OTP15	.88	.30	.54	.78
	OTP17	.65	.56		
	OTP18	.76	.63		
Fomento	OTP7	.94	.08	.72	.87
	OTP8	.92	.11		
	OTP16	.30	.51		

Al igual que se resaltó anteriormente en la extracción de factores mediante SPSS, el indicador OTP16 da una carga en el factor de .30, al límite del umbral mínimo deseable (Arias, 2008). Se procedió manteniendo el referido indicador en el estudio,

asumiendo que su carga es insuficiente, trasladando la decisión de mantenerlo o eliminarlo de la escala de OTP a la vista tanto de los resultados finales como de su interés teórico.

Se realizó como último paso un análisis de validación discriminante. Ésta se considera adecuada (Fornell & Larcker, 1981) cuando la raíz cuadrada de la varianza media extraída es mayor que las correlaciones entre constructos. Este análisis se ha representado en la tabla que se expone a continuación. La raíz cuadrada de la varianza es el elemento que aparece en la diagonal principal de la representación matricial que se aprecia en la referida tabla. Las relaciones entre constructos son los elementos no diagonales. La interpretación de la tabla verifica que se cumple la validación discriminante en la presente investigación.

Tabla 4 Evaluación de la validez discriminante

Factor	Formación	Evaluación	Coherencia	Ética	Fomento
Formación	.96	.39	.35	.27	.65
Evaluación		.78	.53	.55	.29
Coherencia			.80	.68	.53
Ética				.74	.25
Fomento					.85

Discusión

La presente investigación ha cubierto los tres objetivos fundamentales marcados en su capítulo introductorio. En cuanto al primero de ellos, la definición del constructo OT, se considera prioritario diferenciarlo de otros que pudieran dar lugar a equívoco pero que no son en absoluto lo mismo. Es el caso de la responsabilidad social corporativa, o CSR. Existe una amplia variedad de definiciones asociadas al referido término. Casi en tono humorístico, Dahlsrud (2008) titula su investigación haciendo

referencia a las treinta y siete definiciones que encontró del término. Si se toma una de sus definiciones más habituales (Holme & Watts, 1998) el término abarcaría “ [...] el comportamiento ético [...] mejorando la calidad de vida de lo/as trabajadore/as y sus familias así como de la comunidad en general” . Sin embargo otra de sus acepciones (McWilliams, Siegel, & Wright, 2006) abarca la consecución de una mejora social, más allá del interés de la compañía requerido por la legalidad. Es decir, a pesar de que una mejora de la evaluación de OT en una organización implica una mejora de su CSR, los términos abarcan alcances muy diferenciados.

También se desea aclarar que el término OT es sustancialmente diferente de otros términos tradicionales de la psicología organizacional como pueden ser (Coyle-Shapiro & Conway, 2005) el apoyo organizacional percibido, el comportamiento organizacional cívico, la cultura, el clima (Yaman, 2010) o el compromiso, también conocido como OC (Meyer & Allen, 1991).

Acercando ya estas indagaciones hacia la definición del término, se desea mencionar un estudio (Bowling & Beehr, 2006) del que puede extraerse una pista para crear una definición al hablar de organización “que permite el acoso”. Otro estudio (Pryor & Fitzgerald, 2003) presenta el término antónimo, al hablar, en referencia al acoso, de organizaciones con “tolerancia cero ante estas situaciones”. Además de esto se incluirían en la definición otras reflexiones sobre la intencionalidad (Rosigno et al., 2009) o incluso la connivencia (Lozano & Cantera, 2015) .

Por consiguiente, como primera conclusión fundamental de la presente investigación se define OT como la permisividad, intencionada o no, de la organización con las conductas incívicas que pudieran darse en el seno de la misma. En ocasiones, la actitud puede superar la permisividad, llegando a convertirse en connivencia, siendo la

propia estructura organizacional la que, no solo consiente, sino que también promueve el acoso.

Tras el análisis de la bibliografía al respecto, se considera que el hecho de estudiar los riesgos psicosociales desde el punto de vista de la implicación real de la organización, cual ha sido el enfoque de la presente investigación, es un elemento menos estudiado respecto a otros más maduros dentro de la teoría clásica. Esto es paradójico cuando alguna de las investigaciones que si se han centrado en el estudio de la tolerancia (Cortina, 2015), llegan a considerarla como el factor individual más determinante en predecir la aparición de acoso. Es habitual ver que esta temática se aborda de manera más repetitiva a través del modelo demandas-recursos, como ha sido referido en la introducción, el conflicto familia-trabajo (Kopelman, Greenhaus, & Connolly, 1983) o incluso las circunstancias socio-económicas, políticas (Kortum & Leka, 2014) o regionales (Sims, Ruppel, & Zeidler, 2016) de estos.

Comparando la presente investigación con modelos de intervención terciarios, es decir, que analizan el problema una vez ocurrido, la OT es una herramienta que pretende analizar la raíz de los problemas con un claro espíritu de llegar al epicentro del mismo y facilitar la creación de medidas preventivas. Dentro del referido tipo de investigaciones terciarias podrían encuadrarse todas aquellas especializadas en la resolución de conflictos (Cornelius & Faire, 2000; Vinyamata, 1999).

Deben sin embargo señalarse ciertas similitudes de esta investigación con otras previas. Ahonda la presente tesis doctoral en un estilo análogo al que también trabaja Dollard (2014) y que concluye como positivos el apoyo e implicación de la alta dirección de la organización y sugiere optimizar los factores organizacionales.

En cuanto al trabajo realizado de generación y validación de escala, podría asemejarse OTP a la supra utilizada escala (Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994;

Moreno-Jimenez, Munoz, Gamarra, & Herrer, 2007) de actos negativos (Negative acts questionnaire – NAQ), sin embargo OTP no solo registra que se ha producido un acto incívico sino que ayuda a identificar la causa del problema cuando es la propia estructura organizacional.

Se ha decidido reformular el indicador número 16, cuya carga factorial es indeseablemente baja. Esta iniciativa viene igualmente soportada por el hecho de que varias de las personas que contestaron el cuestionario refirieron que este podía dar a confusión. El enunciado “Mi organización ha explicado públicamente cómo se han gestionado los casos de acoso laboral denunciados” utilizado será sustituido en posteriores versiones de la escala por “Mi organización ha explicado públicamente buenas prácticas aprendidas tras la resolución de casos de acoso laboral denunciados”

Limitaciones y futuras líneas de investigación

Se identifica una línea propuesta de investigación futura que se deriva del presente trabajo que consiste en la producción científica que evalúe los efectos de la OT a fin de conocer y prevenir mejor los mecanismos del acoso psicológico en el trabajo. Se anima a la comunidad científica a utilizar la escala aquí obtenida para seguir profundizando al respecto de antecedentes y consecuentes que la OT implica para la psicología de las organizaciones.

Existe una limitación que merece ser reseñada en la presente investigación acerca de la metodología utilizada en uno de sus apartados. En la fase de toma de contacto con los expertos del sector no se siguió un diseño detallado del proceso. A pesar de que las aportaciones de estos han sido fundamentales en diferentes partes de la presente tesis, se sugiere en futuras investigaciones realizar un estudio cualitativo completo al respecto.

Otro de los factores del método utilizado que pudieran haberse optimizado reside en la utilización de dos muestras completamente diferentes para el análisis exploratorio y el análisis confirmatorio realizados, tal como sugieren algunos expertos (Henson & Roberts, 2006) argumentando que es más adecuado estudiar la estructura de un conjunto de datos y después intentar confirmar dicha estructura partiendo de una fuente diferente.

Según algunos autores (Hooper, Coughlan, & Mullen, 2008) los valores de los índices aquí obtenidos para el ajuste del modelo mediante ecuaciones estructurales, proporcionan un ajuste raso. El ajuste del modelo no ha alcanzado un nivel sobresaliente, habiendo sido deseable haber obtenido un valor de CFI más cercano a .9 y de RMSEA inferior a .09.

Otra posible línea de investigación futura consistiría en la traducción a otros idiomas de la escala OTP, validación en estos idiomas y posterior utilización en diferentes países para obtener producción científica relevante de su uso en ellos. Se considera que aspectos culturales de diferentes regiones pueden tener un efecto condicionante considerable en la tolerancia.

Implicaciones

La legislación actual en prevención de riesgos laborales (BOE, 10 de noviembre de 1995) indica la obligatoriedad para las empresas de evaluar y evitar los riesgos para la salud derivados de la actividad laboral. Existe una mayor tradición en analizar los riesgos para la integridad física de los trabajadores, considerando aspectos como golpes, caídas, intoxicación, etc., si bien no debe olvidarse que la definición de salud (Organización Mundial de la Salud, 2006) incluye "[...] bienestar físico, mental y social [...]". Es por ello que la presente investigación sugiere actualizar las diferentes encuestas normalmente utilizadas (métodos istas21, CoPsoQ, FPSICO, MC-UB, etc.)

para la evaluación de riesgos psicosociales añadiendo aspectos como los aquí trabajados que cuantifican la implicación de la organización en los mismos.

Así mismo, habida cuenta de las trágicas consecuencias que para la salud de las personas, productividad organizacional y costes económicos sociales se derivan de la negligencia en la gestión de riesgos, se sugiere utilizar el cuestionario aquí generado a modo de autoevaluación de las organizaciones. Las organizaciones que tengan la tentación de mirar hacia otro lado cuando las actitudes de sus mandos sean nocivas hacia los miembros de las mismas, solo podrán obtener consecuencias negativas que podrán en peligro la propia subsistencia de la entidad como tal.

ESTUDIO 2

**Efecto mediador de la tolerancia organizacional en trabajadore/as de más
de cuarenta y cinco años**

Resumen

En el marco de la psicología de las organizaciones, la presente investigación analiza el papel antecedente del acoso psicológico en el trabajo, también conocido como acoso laboral, mobbing o bullying, con la ruptura del contrato psicológico e identificación con la organización. Posteriormente se explora el papel mediador OT en las dos relaciones referidas. Se administró un cuestionario, incluyendo la escala OTP de medida de la tolerancia, respondido por cien profesionales en activo con una edad igual o superior a cuarenta y cinco años. En la evaluación de los datos se utilizó el análisis de regresión para verificar las relaciones y una macro específica para calcular los efectos indirectos a través de variable mediadora. Los resultados han validado tanto las relaciones causales planteadas como el efecto mediador de la OT entre las conductas de acoso con la ruptura del contrato psicológico e identificación con la organización. Estos hallazgos muestran la importancia del factor antecedente del acoso y mediador de la tolerancia. Plantean implicaciones como las de añadir la tolerancia al tradicional modelo acosador-acosado, a políticas de responsabilidad social corporativa y a procedimientos de gestión de riesgos psicosociales.

Palabras clave

Tolerancia organizacional, psicología del trabajo, acoso psicológico en el trabajo, acoso laboral, mobbing, bullying, riesgos psicosociales.

Abstract

In the scope of the Organizational Psychology, current investigation analyzes the antecedent role of the workplace harassment, also known as labour harassment, mobbing or bullying, with the psychological contract breach and organizational identification. The mediator role of the Organizational Tolerance (OT) in the previous relations is also investigated. A questionnaire, including OTP scale as an instrument to

measure the OT, was delivered to one hundred workers over forty five years old. For the data evaluation a regression analysis was worked out so as to verify the relationships and also an specific method which estimates the indirect effects through mediator variables. The results have validated both the suggested causal relations and the mediating effect of OT between workplace harassment and the psychological contract breach and organizational identification. Those results show the importance of both the antecedent role of the workplace harassment and the mediator role of the tolerance. They imply adding the tolerance to the traditional victim-perpetrator model, to corporate social responsibility policies and also to psychosocial risks management procedures.

Keywords

Organizational Tolerance, Organizational Psychology, Workplace harassment, mobbing, bullying, Psychosocial risk at work.

Introducción

El acoso psicológico en el trabajo es un fenómeno ampliamente estudiado en la psicología organizacional. Un ejemplo de su importancia queda remarcado en el Pacto Europeo para la Salud Mental (Comisión Europea, 2008) en el que se destaca que la Salud Mental en el Entorno Laboral es una de sus cinco áreas prioritarias. Esta iniciativa insiste en que se necesitan acciones para abordar el continuo aumento en el absentismo laboral y la incapacidad, en relación con las consecuencias para la salud que surgen, entre otros, de situaciones prolongadas de acoso.

En cualquier investigación sobre el acoso psicológico en el trabajo, primeramente se hace necesario definir de manera concreta el término. El Acoso Psicológico en el trabajo, conocido de manera popular también como acoso laboral (BOE, 22 de Junio 2010), bullying, mobbing (Duffy, 2009) o simplemente acoso, ha sido concretado en numerosos estudios aunque, paradójicamente, como se indica en alguno de ellos (Fox & Stallworth, 2009) una barrera importante cuando se investiga sobre este constructo es precisamente la proliferación de sus diferentes definiciones .

Se hace, por consiguiente, necesario diferenciar con claridad lo que es el acoso psicológico en el trabajo de lo que sería un incidente aislado. Para ello, diferentes estudios abordan la duración en el tiempo del conflicto. Para otra de las características elementales del acoso, como es la posición o no de influencia del acosador sobre el acosado, se verá que la bibliografía no llega a un consenso y resolverá la cuestión diciendo que el acoso deberá producirse, para etiquetarlo como tal, desde una posición de poder, pero esta podrá ser real o simplemente percibida por la víctima.

Como se ha introducido, son varios los estudios que definen el acoso en base a su duración, como muestran algunos autores (Topa, Depolo, & Morales Domínguez, 2007) al considerarlo como un proceso de agresión sistemática y repetida por parte de

una persona o grupo hacia un compañero, subordinado o superior. Otros estudios acotan el plazo e indican que el conflicto debe durar al menos seis meses (Moreno-Jimenez et al., 2007) para ser etiquetado como acoso. Los hay incluso (Lutgen-Sandvik, 2008) que exigen al respecto que la víctima experimente al menos dos o más actos incívicos semanalmente durante, al menos, seis meses siempre que no pueda defenderse ni parar el abuso.

En referencia a la ya mencionada posición relativa de poder, hay autores (Hoel, Einarsen, Keashly, Zapf, & Cooper, 2003; Privitera & Campbell, 2009) que insisten en eliminar la denominación de acoso cuando no hay diferencia de fuerzas. El bullying, según otros estudios (Yamada, 2000) que siguen esta tendencia, comprendería una constelación de actos repetitivos debido a una fuerza o poder desequilibrado. En lógica consecuencia, otros autores (Garrett, 1997) que siguen esta corriente, definen al acosador como una persona que actúa desde una posición de fuerza o poder. Como última muestra de esta teoría, otro estudio (Jackson, Clare, & Mannix, 2002) determina que el acoso es un comportamiento repetitivo que ofende, humilla, sabotea, intimida o afecta negativamente a alguien desde una diferencia de poder.

Como ha sido previamente referido, sobre la posición relativa de fuerza se pueden encontrar estudios contrapuestos. Así, hay autores (Einarsen & Einarsen, 2000; Roscigno et al., 2009) que hacen referencia a que puede no existir una posición real de vulnerabilidad, sino un sentimiento de la misma. Siguiendo esta idea, el acoso (Yaman, 2010) definido como asalto emocional, podría ser perpetrado no solo por superiores, sino por compañeros e incluso, esta sería la principal diferenciación del este estudio, por subordinados. Sobre esta característica se concluye que el acoso no requiere para producirse (Topa et al., 2007) necesariamente una diferencia de poder jerárquico.

El carácter individual o colectivo del acoso ha sido igualmente objeto de análisis en la definición del constructo. Se detiene en esta idea una investigación (Lopez-Cabarcos, Vazquez-Rodriguez, & Montes-Pineiro, 2010) que incluye, a lo anteriormente ya considerado, la variante gregaria del acoso. Según este estudio el acoso puede perpetrarse en grupo, de una manera repetida y sistemática con objeto de dañar a alguien por parte de un individuo o grupo de individuos, donde las víctimas tienen dificultad para defenderse y donde existe un desequilibrio de poder (real o percibido) entre las víctimas y sus acosadores.

Las tácticas y acciones características del acoso son numerosas y destacan por su crueldad. Existen autores, por ejemplo Duffy (2009), que detallan en sus investigaciones un completo listado de supuestos contra la víctima, como por ejemplo; difundir información falsa, generar chismes malintencionados, desacreditar la profesionalidad, hacer referencias a la vida privada con intención maligna, centrarse en las limitaciones y ocultar las capacidades, aislamiento físico, excluirla de las comunicaciones generales, menosprecio, etiquetar con motes despectivos, generación de rumorología o supervisión desmesurada.

A esta lista se puede incluso añadir (Einarsen et al., 1994; Johnson, 2009; Roscigno et al., 2009; Simpson & Cohen, 2004; Zapf, Knorz, & Kulla, 1996; Zapf & Einarsen, 2005) humillación, ridiculización, intimidación, agresión verbal, ignorar a la persona, aislamiento del grupo, asignación de cargas de trabajo y/o plazos inasumibles o asignación de tareas menores. Es decir, se recorre un muestrario que va desde las formas más evidentes, y que son más fácilmente identificables, a otras más sutiles, y por tanto difícilmente demostrables, en ocasiones, de violencia psicológica.

A la vista de tan extenso listado, se han llegado a categorizar (García de la Banda, Fornés Vives, & Martínez-Abascal García, 2008; Leymann, 1990) las conductas

incívicas. Esta categorización contempla acciones relacionadas con formas de comunicación, acciones que persiguen conscientemente el aislamiento, acciones que pretenden desacreditar la capacidad profesional y laboral, acciones que pretenden desprestigiar la reputación de la persona y finalmente amenazas con violencia física.

Una vez abordado el alcance del término, cabe preguntarse por los instrumentos que ayudan a evaluar el mismo. Existen múltiples y diferentes (Hutchinson, Wilkes, Vickers, & Jackson, 2008) elementos para ello. Además de la encuesta de riesgos psicosociales que se está implantando en el entorno empresarial, en el ámbito de la investigación son dos las referencias principales. Una de ellas es la escala (Einarsen & Rakned, 1997) denominada NAQ o de actos negativos, que mide la frecuencia de exposición a actos incívicos típicos de acoso en los pasados seis meses. Aparte de éste, otros instrumentos mayormente utilizados serían la escala de inventario de terror psicológico (Leymann, 1990) y la escala de medida del abuso generalizado en el trabajo (Fendrich, Woodward, & Richman, 2002).

Así mismo, en referencia a la influencia de la edad en el acoso, como exponen Trijueque y Gómez (2009), con anterioridad, el grupo mayoritario como víctimas de acoso era el de los menores de 30 años. En la actualidad, sin embargo, el principal grupo laboral acosado en España son los mayores de 45 años. Es por ello que la presente investigación se ha centrado en dicho colectivo, exigiendo una edad mínima de 45 años para la cumplimentación del cuestionario.

Acoso psicológico en el trabajo y ruptura del contrato psicológico

Para contextualizar, de una manera diferente de la jurídico-laboral, la relación entre empleado y empleador, se desarrolló (Rousseau, 1995) el concepto de contrato psicológico. Éste se define (Lange, Jansen, Bal, & Velde, 2013) como la creencia del empleado en relación con las obligaciones mutuas entre él y la organización. Difiere del

contrato laboral en la medida que hace de los deberes entre el mentor y el empleado. Este concepto presenta un carácter de tipo más subjetivo y metafórico. La ruptura del mismo es la percepción de una de las partes de que la otra ha fallado en el cumplimiento de las promesas y obligaciones para con la primera.

Se demuestra en un estudio meta analítico (Topa, Palaci Descals, & Morales Domínguez, 2004) el carácter predictor de la percepción de ruptura del contrato psicológico con ciertas conductas deseables del empleado, como la obediencia o conductas de ciudadanía entre otros. Otros resultados (Depolo, Guglielmi, & Toderi, 2004) muestran como la percepción de ruptura del contrato psicológico estaba asociada con la percepción de un mayor riesgo de sufrir, no actos incívicos aislados, sino propiamente acoso psicológico.

Considerando estos estudios, la presente investigación desea verificar si las conductas negativas pueden ser igualmente predictoras de la ruptura del contrato psicológico. Esto se debe a la presunción de que si un trabajador se siente víctima de acoso, percibirá que su empleador ha roto el contrato psicológico entre ambos, al no haber atajado convenientemente los riesgos psicosociales en su puesto de trabajo, como debiera ser una obligación a él exigible. Se plantea de esta manera la primera hipótesis del presente estudio:

H1: El acoso psicológico en el trabajo es un predictor de la ruptura del contrato psicológico.

Acoso psicológico en el trabajo e identificación con la organización

La identificación con la organización se define (Ashforth & Mael, 1989) como un tipo de identificación social, basada en la percepción de pertenencia a una organización determinada. Es la base de un amplio espectro de conductas dentro de la organización que son cruciales para la viabilidad de la misma. Esta acepción está basada

en la *teoría de la identificación social* (Turner & Tajfel, 1982) que define la citada identidad social como aquella parte de la concepción del yo que se deriva de la pertenencia a diferentes grupos.

Existe destacada producción científica centrada en el sector hospitalario. En ella, algunos autores (Harlos & Axelrod, 2005) no solo han hecho hincapié en la pérdida de productividad como consecuencia del acoso, sino también en la pérdida de identificación con la organización. Esta idea parece generalizarse en diferentes estudios (Fox & Stallworth, 2009) debido a que, según los autores, se produce en ciertas ocasiones un fenómeno, que a priori podría parecer ilógico, de defensa del acosador por parte de la organización llegando incluso (Lozano & Cantera, 2015) a castigar a la víctima que denuncia haber sido acosada.

Al respecto, son varias las referencias bibliográficas (Fox & Stallworth, 2009; Lally, 2009) que señalan que la pérdida de identificación con la organización debida a conductas incívicas puede llegar a ir un paso más hacia delante llegando a provocar en las víctimas un deseo acentuado de cambio de organización o incluso de abandono de la profesión.

De manera análoga a la presentada en la hipótesis previa, existen evidencias de la referida relación en el sector sanitario e indicios de generalización en todo el ámbito organizacional. Por ello se sugiere plantear la segunda hipótesis del presente estudio que analiza el acoso psicológico en el trabajo como predictor de la identificación con la organización.

H2: El acoso psicológico en el trabajo es un predictor negativo de la identificación con la organización.

Tolerancia organizacional

La OT es el constructo principal en torno al que se desarrolla la presente investigación. En relación con ello, existen diferentes estudios (Topa et al., 2007) que destacan la evidente relación de los factores organizacionales con el acoso. La organización no debe eludir su responsabilidad social empresarial (Fox & Stallworth, 2009; Hauge, Skogstad, & Einarsen, 2007; Hauge et al., 2011; Hutchinson, Vickers, Jackson, & Wilkes, 2006) dado que hay ocasiones en las que su actitud negligente podría convertir víctimas en culpables (Duffy, 2009) e incluso promocionar acosadores (Tuckey, Chrisopoulos, & Dollard, 2012). A este respecto hay autores que han popularizado el término de “violación organizacional”.

Por consiguiente se sugiere, mediante la segunda hipótesis ver la función mediadora de OT con otras variables características de la Psicología Organizacional. Ello está fundado en diferentes estudios, como por ejemplo el de Bárbara Griffin (2010) o el de Harlos y Axelrod (2005) que consideran que el nivel de civismo organizacional está relacionado con el nivel de civismo individual, llegando incluso a señalarse (Leymann, 1992) el origen principal del acoso en la propia organización. Así, se enuncia la tercera hipótesis como sigue.

H3: Las relaciones entre el acoso y los resultados estarán mediadas por la OT.

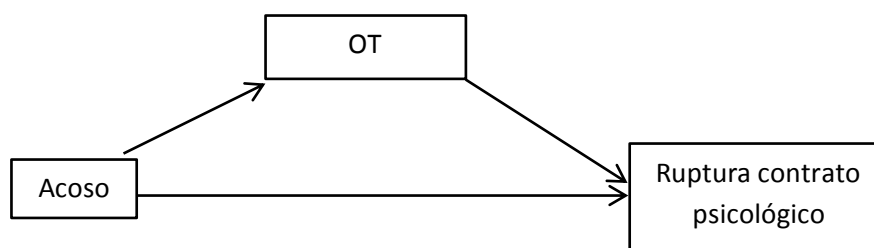
Esta tercera hipótesis es genérica en su enunciado, por lo que se relacionará con las dos primeras hipótesis presentadas para analizar el término en mayor detalle. Así, se formulan de manera concreta las hipótesis denominadas H3a y H3b como se indica a continuación.

Según algunas investigaciones (Fox & Stallworth, 2009; Lozano & Cantera, 2015) puede llegar a producirse una cierta justificación del acoso cuando este se

perpetra por sujetos quienes anhelan ascender jerárquicamente en la organización. No solo se perdona, sino que incluso estos perpetradores pueden llegar a ser premiados por ello. Estas actitudes provocan en las víctimas una lógica sensación de falta de equidad y justicia por parte de la organización lo que deriva en una sensación de ruptura de contrato psicológico. Esta interpretación sugiere el planteamiento de la hipótesis siguiente:

H3a: La OT es un mediador entre el acoso psicológico en el trabajo y la ruptura del contrato psicológico.

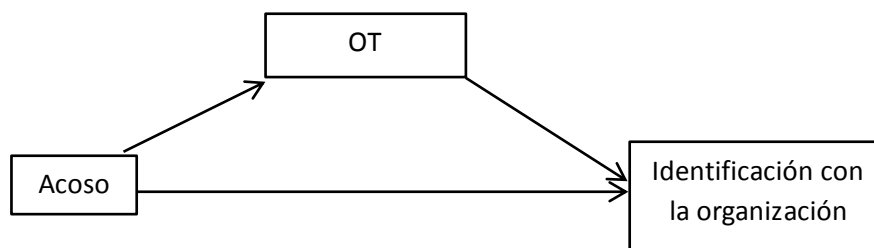
Figura 4 Modelo para la hipótesis H3a



Por último, el papel del apoyo social percibido desde la organización en las relaciones entre la identificación y el acoso ha sido contemplado en una investigación (Topa, Moriano, & Morales Domínguez, 2009) centrada en el sector de enfermería. Con el objetivo de abrir estas conclusiones fuera del ámbito exclusivo de la enfermería y considerando que la OT es una de las manifestaciones de la falta de apoyo social percibido por parte de la organización, se plantea la última hipótesis:

H3b: La OT es un mediador entre el acoso psicológico en el trabajo y la identificación con la organización.

Figura 5 Modelo para la hipótesis H3b



Método

Participantes

La muestra estaba compuesta por 100 trabajadores en activo de edad comprendida entre 45 y 73 años pertenecientes a empresas y otras organizaciones (Universidades, etc.) Españolas situadas en la región del País Vasco.

La media de edad fue de 52.8 años ($DT = 5.02$). De las personas encuestadas el 51% fueron hombres y el 49% mujeres. El 21% de los sujetos manifestaron trabajar en una empresa privada, el 41% en empresas privadas con capital público o fundaciones y el 38% en empresas del sector público. El 32% de los sujetos refirieron trabajar en una empresa del sector de educación/investigación y el 29% en empresas de tecnología y/o comunicaciones. La gran mayoría de encuestados, el 83%, trabajaban en empresas de más de 200 empleados.

Procedimiento

Se generó un cuestionario, que puede consultarse en el apéndice B, con las escalas que se detallan en el siguiente subapartado, además de una serie de datos socio demográficos. El cuestionario se transformó para ser admitido por la aplicación Google Forms®, de tal manera que pudo ser distribuido de manera online a través de internet. La referida aplicación generó las respuestas en un documento tipo hoja de cálculo en formato Microsoft Excel® que fue posteriormente importado a la aplicación SPSS v19® donde se realizó el procesamiento.

El cuestionario fue distribuido para que de manera voluntaria, aquellas personas interesadas lo cumplimentaran online. Las personas que cumplimentaron el cuestionario lo hicieron de una manera anónima, no quedando registrada ninguna información identificativa del sujeto. Una investigación (Escartín, Rodríguez-Carballeira, Zapf, Porrúa, & Martín-Peña, 2009) determinó que la severidad percibida en los casos de acoso psicológico en el trabajo no depende de la situación desde la que se haya vivido, ya sea víctima o testigo. Es por ello que el cuestionario se ha lanzado a una muestra abierta, no siendo necesario haber sufrido en primera persona acoso psicológico en el trabajo para poder contestarlo.

Acoso psicológico en el trabajo. Para la medida se ha utilizado la escala NAQ®, *Negative Acts Questionnaire* (Einarsen & Rakned, 1997) en la versión reducida española validada (Moreno-Jimenez et al., 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 determinadas acciones por parte de otros en las que el encuestado identifica si ha sido víctima de las mismas. El nivel de acuerdo con los diferentes ítems era evaluado mediante escala tipo Likert de cinco puntos, que oscilaba entre 1 (Muy en desacuerdo) y 5 (Muy de acuerdo). Esta escala de respuesta ha sido utilizada en el resto de variables del estudio.

Percepción de ruptura del contrato psicológico. Se ha utilizado una escala ya validada en la bibliografía (Coyle-Shapiro & Conway, 2005) en base a la que el encuestado señalaba su percepción de ruptura de contrato psicológico. Esta estaba dividida por dimensiones: cumplimiento económico (4 ítems), cumplimiento socioemocional (5 ítems), y cumplimiento de desarrollo (6 ítems). Otros autores (Bal, Jansen, van der Velde, de Lange, & Rousseau, 2010), han utilizado esta misma escala con diferentes adaptaciones.

Identificación con la organización. Esta escala, desarrollada por Ashforth y Mael (1989), parte de una aplicación de la Teoría de la Identidad Social al ámbito de las organizaciones y se centra en la parte de la identificación del sujeto debida a la pertenencia con su organización. Consta para ello de cuatro ítems: “Me siento identificado con las personas de mi organización.”, “Si hablo a otros de la gente de mi organización digo Nosotros en lugar de Ellos.”, “Si alguno de mi organización es elogiado, yo lo siento como un elogio personal.” y “Si alguien critica a mi organización, lo siento como un insulto personal”.

Tolerancia organizacional al acoso psicológico en el trabajo (OTP). La escala desarrollada por Perez-Larrazabal y Topa (2015) consta de 18 ítems en los que el encuestado evalúa si la organización a la que pertenece programa, sistematiza y es diligente en la responsabilidad social empresarial ante situaciones de acoso psicológico en el trabajo. Todo el proceso de desarrollo de la escala OTP se encuentra detallado en el primer estudio de los tres que conforman la presente tesis doctoral.

Todos los instrumentos utilizados proporcionaron valores adecuados de fiabilidad de las escalas utilizando como elemento de medida la α de Cronbach. Así, la escala de acoso psicológico en el trabajo obtuvo una fiabilidad de .94, la de OTP .91, la de percepción de ruptura del contrato psicológico .85, y finalmente, la identificación con la organización, obtuvo un valor de α de .81.

Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó con el programa informático SPSS en su versión número 19 (IBM Corp., 2010). Esta aplicación SPSS proporciona las herramientas características de análisis estadístico para cada paso del proceso analítico.

Para la verificación de las dos primeras hipótesis, primeramente se visualizó la matriz de correlaciones bivariadas sobre las medias de las escalas, calculadas previamente, para identificar relaciones significativas. Posteriormente se realizó un análisis de regresión, por el método de pasos sucesivos, siendo el criterio de entrada la probabilidad de F en .05 y la salida en .1 para el procesamiento por pasos. Los diferentes modelos consideraban las escalas de ruptura e identificación como variable dependiente, según la hipótesis que se estuviera analizando e introducían sucesivamente las variables de control así como la independiente de acoso psicológico en el trabajo.

Para analizar las hipótesis H3a, H3b relativas a la mediación de la OT como variante en las dos primera hipótesis, se empleó el procedimiento propuesto por Preacher y Hayes (2008), empleando la macro denominada INDIRECT que se puede integrar de manera natural en el entorno de trabajo del software SPSS.

Resultados

Primeramente se evaluaron las medidas de tendencia central y de dispersión de las variables del estudio. Se presentan igualmente en la tabla siguiente. La puntuación más baja en la escala de acoso psicológico en el trabajo ($M = 2.02$ y $DT = .72$). Por otro lado, la media en la escalad de OTP ($M = 3.34$ y $DT = .69$) es mayor que en las escalas de ruptura del contrato psicológico ($M = 3.02$ y $DT = .87$) e identificación con la organización ($M = 3.19$ y $DT = .70$).

En referencia al sufrimiento en primera persona de actitudes negativas, se añadieron dos preguntas independientes. A la pregunta de si se había sufrido entornos laborales negativos en la empresa actual, el 62% de las personas indicaron una respuesta entre “moderadamente” y “totalmente de acuerdo”. La misma pregunta referida a empresas anteriores, obtuvo un 31% de respuestas en los valores indicados.

Seguidamente se evaluó la matriz de correlaciones obtenida. Esta matriz contempla las variables predictor, mediadora y resultado consideradas, así como las variables control. Analizando las relaciones entre todas ellas, como puede verse en la tabla siguiente, se constataba que la variable acoso psicológico en el trabajo presentó una correlación significativa y positiva con la OT ($r = .22, p < .05$) y con la ruptura del contrato psicológico ($r = .39, p < .01$). Así mismo, obtuvo una relación significativa pero negativa, es decir el incremento de una provoca el decremento de la otra, con la variable identificación con la organización ($r = -.22, p < .05$). Por su parte, concluyendo este análisis de relaciones bivariadas, se verificó como OT presentaba relación significativa positiva con la ruptura del contrato psicológico ($r = .34, p < .05$) y relación de signo negativo con la identificación con la organización ($r = -.26, p < .01$). Estos resultados proporcionaron apoyo inicial a las hipótesis planteadas en el estudio teórico de la presente investigación.

Tabla 5 Estadísticos descriptivos y correlaciones

	<i>M</i>	<i>DT</i>	1	2	3	4	5	6
1. Edad	52.82	5.01	-					
2. Antigüedad en la empresa	26.70	28.54	.14	-				
3. Acoso Psicológico en el Trabajo	2.02	0.72	-.01	.01	-			
4. Tolerancia organizacional	3.34	0.69	-.09	-.01	.22*	-		
5. Ruptura del contrato psicológico	3.02	0.87	.01	-.09	.39**	.34**	-	
6. Identificación con la organización	3.19	0.70	.05	.13	-.22*	-.26*	-.11	-

Nota: ** $p < .01$. * $p < .05$

Para verificar la hipótesis H1 y H2 se efectuaron análisis de regresión múltiple. En los tres casos, el denominado modelo 1 incluyó las variables control (edad, antigüedad en la empresa) y el referido como modelo 2 el acoso psicológico en el trabajo. Se empleó el procedimiento de pasos sucesivos.

En lo referente a la hipótesis H1, el modelo 1 no muestra significación estadística. El modelo 2 explica un 14.4% de la varianza de la ruptura del contrato psicológico a partir del acoso psicológico en el trabajo ($\Delta F = 18.2$; $p < .001$) siendo este acoso psicológico en el trabajo un predictor significativo de la ruptura del contrato psicológico ($\beta = .40$; $p < .001$).

Tabla 6 Regresión Lineal Múltiple para la ruptura del contrato psicológico

	Ruptura del contrato psicológico	
	Modelo	
	1	2
Variables predictoras	β^a	β^a
Edad	.03	.05
Antigüedad en la empresa	-.10	-.10
Acoso psicológico en el trabajo		.40***
R^2	-.01	.14
ΔR^2	.14	.16
F	0.46	6.45**
ΔF	0.46	18.26**

Nota: ^a Coeficientes estandarizados beta

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

En referencia a la hipótesis H2, el modelo 1 no muestra significación en lo referente a las variables control utilizadas. Por su parte, el modelo 2 explica un 39% de la varianza de la identificación con la organización con el acoso psicológico en el

trabajo ($\Delta F = 5.09$; $p < .05$) siendo este acoso psicológico en el trabajo un predictor significativo de la identificación con la organización ($\beta = -.22$; $p < .05$).

Tabla 7 Regresión lineal múltiple para la identificación con la organización

	Identificación con la organización	
	Modelo	
	1	2
Variables predictoras	β^a	β^a
Edad	.04	.031
Antigüedad en la empresa	.12	.126
Acoso Psicológico en el Trabajo		-.225*
R^2	.02	.04
ΔR^2	.02	.05
F	0.89	2.32*
ΔF	0.89	5.09*

Nota: ^a Coeficientes estandarizados beta

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

Para analizar las hipótesis H3a y H3b relativas a la mediación de la OT en las relaciones anteriormente referidas se empleó la macro denominada INDIRECT seleccionando en los tres casos un nivel de confianza del 95%.

En el caso de la hipótesis H3a, el intervalo de confianza (IC), en este caso de .00 a .20, que no contienen el cero muestra como el efecto indirecto es significativo. Se confirma que la OT media entre la ruptura del contrato psicológico y el acoso psicológico en el trabajo. Existe un efecto directo significativo ($\beta = .41$; $p < .001$) y en este se aprecia el mismo signo que el itinerario a través de la mediadora. El modelo explica un 21% de la variación de varianza en la variable dependiente.

Tabla 8 Coeficientes del modelo para la hipótesis H3a

	Coeficiente	SE	t	a x b	EE	95% IC
Efecto total	.48***	.11	4.27			
Efecto directo: Conductas Negativas → Ruptura del contrato psicológico	.41***	.11	3.68			
H3a: Acoso psicológico en el trabajo → OT → Ruptura del contrato psicológico				.07	.04	[.01, .21]

Nota: N = 98. SE = error estándar; IC= intervalo de confianza. Bootstrap = 1.000 muestras.

p < .01. *p < .001.

En cuanto a la hipótesis H3b, se obtiene un intervalo de confianza que va de -0.13 a -0.01. Como no contiene el cero evidencia como el efecto indirecto es significativo, es decir se confirma que la OT media entre la identificación con la organización y el acoso psicológico en el trabajo. Existe así mismo un efecto directo ($\beta = -.17, p = 0.08$) y en este se aprecia el mismo signo que el itinerario a través de la mediadora. Indicar adicionalmente que el modelo explica un 8% de la variación de varianza en la variable dependiente.

Tabla 9 Coeficientes del modelo para la hipótesis H3b

	Coeficiente	SE	t	a x b	EE	95% IC
Efecto total	-.22*	.10	-2.27			
Conductas Negativas → Identificación con la organización	-.17*	.10	-1.76			
H3b: Acoso psicológico en el trabajo → Tolerancia Organizacional → identificación con la organización				-.05	.03	[-.13, -.01]

Nota: N = 95. SE = error estándar; IC= intervalo de confianza. Bootstrap = 1.000 muestras.

p < .01. *p < .001.

Discusión

El diseño de la presente investigación contemplaba dos objetivos principales: primeramente (H1, H2), analizar la relación directa entre el acoso con dos variables

características de la psicología organizacional como son la ruptura del contrato psicológico y la identificación con la organización. En segundo lugar (H3a, H3b) estudiar el papel mediador de la OT en las referidas relaciones. Al respecto, se han verificado las relaciones planteadas en las dos primeras hipótesis. También se ha verificado que la OT es mediadora entre el acoso y la ruptura así como entre el acoso y la identificación.

Como ha sido previamente mencionado, los modelos para las dos primeras hipótesis han dado resultados significativos en todos los casos. El porcentaje de varianza explicada por los modelos para estas hipótesis oscila entre el 14% y el 39%. En el caso de los modelos que consideraban la mediación de la OT, la varianza ha oscilado entre el 8 y el 21%.

En concreto, en referencia a la primera hipótesis, se ha confirmado que el acoso psicológico en el trabajo es antecedente la ruptura del contrato psicológico. Este resultado complementa estudios previos (Topa & Palaci Descals, 2004) en los que la ruptura del contrato psicológico era considerado un antecedente de conductas incívicas. Estudiar en ambos sentidos esta relación, es decir que la ruptura puede ser a su vez antecedente de conductas incívicas y consecuente del acoso, enriquece el conocimiento relacional de ambos constructos. En el sentido en el que se ha analizado en la presente investigación, parece lógico pensar que cuando una persona se convierte en víctima de acoso, siendo para ello necesario que las conductas incívicas hayan tenido una prolongación en el tiempo, achacará esta situación a una actitud negligente de su organización, es decir, entenderá que no se ha cumplido en su totalidad el contrato psicológico, al menos en su foco socioemocional.

En cuanto al análisis de la segunda hipótesis, si bien estudios anteriores (Topa et al., 2009) habían verificado la identificación organizacional como predictor del acoso, la

presente investigación indaga el carácter bidireccional de esta relación y la complementa corroborando el carácter predictor del acoso en referencia a la identificación. Por otra parte, a partir de la teoría de la identidad social, se puede explicar la identificación con la organización como la parte de la definición de la persona desde la pertenencia a la organización. Cabe pensar que una persona víctima de acoso experimentará un lógico rechazo hacia el perpetrador o acosador, que pertenece a su misma organización. En consecuencia no deseará definir su persona asociándola con el grupo al que pertenece también el acosador, lo que parece podría explicar que las víctimas de acoso reduzcan su identificación con la organización.

Con el fin de analizar la influencia de la OT, cual es el objeto de la tercera hipótesis, se ha estudiado su efecto mediador sobre las dos hipótesis previamente referidas. De manera análoga al presente estudio, la bibliografía analizada también presenta procesos mediadores, como puede ser en conflicto trabajo-familia (Sanz-Vergel & Rodríguez-Muñoz, 2011), teniendo al acoso como antecedente. Es decir, se coincide con otras estrategias previas la manera en que se estudia en mayor profundidad de cómo se desarrolla realmente el acoso psicológico en el trabajo. A este respecto, según la bibliografía (Ato & Vallejo, 2011) se está añadiendo en los últimos tiempos a modelos causales no intervenidos variables mediadoras, aumentando la comprensión de los mismos.

En el caso de la hipótesis H3a, se ha verificado la mediación entre el acoso y la percepción de ruptura del contrato psicológico por parte de la OT. Este resultado, de alguna manera está alineado con otros autores (Cubela Adoric & Kvartuc, 2007) que concluyeron que las personas objeto de mobbing dejaban de creer en la justicia social. Es decir, cuando una persona es acosada, se considera en buena lógica víctima de una injusticia. Dado que las actitudes negativas han sido sufridas en el entorno del trabajo,

entenderá que esa injusticia es responsabilidad de su empleador. La organización en estos casos es considerada tolerante, negligente, es decir la OT es también causa de la percepción de ruptura por parte de la víctima y por eso es significativa en el modelo de mediación.

Para la hipótesis H3b ha habido una significación en el modelo utilizado, lo que viene a complementar que la OT es predictora negativa de la identificación con la organización. Esto puede explicarse desde la perspectiva del lógico rechazo que podría sentir el acosado hacia el estamento que ha consentido los actos incívicos, no parece adecuado pensar que el acoso pudiera producir un mayor apego de la víctima con la organización. Por tanto, quienes han sufrido actos incívicos no desean definir su propio ser en relación con la citada organización tolerante, responsable en última instancia de su sufrimiento, como explica la significación obtenida en la hipótesis H3b.

En referencia a las hipótesis H3a y H3b, puede interpretarse que la víctima entiende roto el compromiso con la organización, y no desea identificarse como parte de ella, habida cuenta de la interpretación de actitud negligente que habría supuesto la connivencia con el acoso.

El constructo OT no cuenta con la tradición investigadora dentro de la psicología organizacional como pudieran tener otros. Por ello es difícil establecer comparaciones directas con estudios previos, sin embargo, existen otras referencias bibliográficas de relevancia que, sin hacer referencia explícita a OT, de alguna manera lo contemplan. Es el caso del denominado Triángulo Tóxico de Padilla (Padilla et al., 2007). Padilla introduce un elemento adicional en el tradicional binomio acosador- acosado, como es el entorno permisivo. Según Padilla el acoso se produce considerando tres factores como son; líderes tóxicos, víctimas vulnerables y entornos propicios. Este entorno

propicio, de talante permisivo, no deja de ser una manifestación de lo que sería una organización tolerante.

Limitaciones y futuras líneas de investigación

A pesar de las conclusiones que se han obtenido en la presente investigación, algunos de los resultados, en lo referente a la OT, no han podido ser contrastado de manera clara con referencias previas, debido al carácter innovador del análisis centrado en la OT. Como ha sido referido previamente, la OT no es un constructo tan asentado como otros dentro del ámbito de la psicología organizacional y ello limita la posibilidad del contrastar resultados del presente estudio con otras referencias. Se sugiere en futuras investigaciones continuar analizando este constructo, dado que los resultados evidencian que la OT es un parámetro influyente que puede ayudar a complementar modelos actuales de estudio del acoso.

Se produce otra limitación en el reducido tamaño de la población encuestada. Una muestra de cien sujetos, como ha sido la de este estudio, permite realizar todos los análisis de datos que se han considerado necesarios, si bien una muestra mayor sería deseable para robustecer los resultados. Es recomendable, por tanto que el presente estudio pudiera repetirse ampliando la muestra de manera considerable lo que proporcionaría una mayor fiabilidad en el contraste de las hipótesis planteadas.

La presente investigación ha preservado en todo momento la confidencialidad de los encuestados, y no se ha registrado referencia alguna acerca de la identidad de los mismos. Sin embargo, dado el tipo de proceso de distribución y entrega de los cuestionarios fue evidente identificar tres organizaciones como las que más sujetos aportaron al estudio, se trata de un centro tecnológico de más de mil trabajadores, una empresa dependiente de una diputación y una universidad pública. Es decir, organizaciones de gran tamaño dentro de lo que es el tipo medio en España. Esto puede

verse igualmente con el dato de que el 83% de los encuestados refirieron trabajar en empresas de más de doscientos trabajadores. En un país donde en torno al 99% de las empresas son de tamaño mediano-pequeño (Subdirección General de Apoyo a la PYME, 2015), puede considerarse una limitación el haber centrado las organizaciones a estudio fuera del tamaño más habitual. Sería de interés para futuras investigaciones repetir el presente estudio tratando de contar en la muestra con un número considerable de trabajadores de empresas en los otros rangos de empresa que se podían contemplar, como eran empresas de menos de diez empleados, de 10 a 49 empleados y de cincuenta a ciento noventa y nueve. Esto permitirá, entre otros, hacer un análisis en función del tamaño de empresa.

Continuando la última reflexión, sería de igual manera enriquecedor poder contar con encuestados en todo el rango de sectores profesionales que presentaba el cuestionario. De esta manera podrían obtenerse conclusiones en función de sectores. Esto podría facilitar la aplicación de medidas de mejora en función de la incidencia de la OT en el sector determinado.

Implicaciones

El presente estudio insiste en la idea de añadir otros factores al modelo acosador – acosado que ayuden a conocer en mayor profundidad el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo. Es por tanto una de las principales implicaciones que esta investigación busca el focalizar análisis futuros en torno al acoso considerando también el carácter tolerante que ante el mismo puede adoptar la organización como un factor en absoluto prescindible. El acoso no solo puede ser la causa de la imposibilidad de crear entornos de trabajo saludables, como indican Harlos y Axelrod (2005), sino también sostenibles.

La OT es un concepto que cobra mayor interés si cabe en la actual coyuntura de crisis económica mundial, dado que (De Cuyper et al., 2009; Hearn & Parkin, 2001; Roscigno et al., 2009), las víctimas de acoso son más vulnerables en casos de inseguridad laboral. Esta situación coyuntural no hace sino propiciar más situaciones de acoso, en las que el comportamiento de la organización debe ser tenido en cuenta. Más si cabe, cuando diferentes autores (Baillien, Neyens, De Witte, & De Cuyper, 2009; Lewis, 2006) consideran que hay un vacío al respecto, dado que refieren que escasean los estudios sobre la respuesta de la organización ante actos incívicos.

Deben señalarse igualmente una serie de implicaciones prácticas para las organizaciones empresariales. Existen en la actualidad sectores profesionales que están desplegando políticas de responsabilidad social corporativa (CSR) que abarcan desde aspectos sociales hasta medioambientales. En dichas políticas, la primera línea de acción es (Baniandrés Avendaño, Arizkuren Eleta, Martínez Lozares, Gartzia Fernández, & Castillo Mory, 2013) el área de trabajo, comprendiendo acciones para el “bienestar así como desarrollo profesional y personal de los trabajadores que haga mejorar su calidad de vida y la de sus familias”. Esto quiere decir que las organizaciones son conscientes ante la importancia del entorno socio emocional de sus plantillas. Las consecuencias de la presente investigación sugieren que debe abrirse la línea en la que las empresas, cara a mejorar el referido entorno socio emocional, analicen su comportamiento, no solo en acciones preventivas, sino también en acciones de tratamiento y resolución eficaz, una vez surgidos los conflictos inherentes a cualquier colectivo humano.

La tendencia actual en legislar los Riesgos Psicosociales, como continuación a las tímidas sugerencias de la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales (BOE, 10 de noviembre de 1995) y Estatuto del Trabajador (BOE, 24 de marzo de 1995), deberían

implicar alcanzar un mayor conocimiento acerca del grado de tolerancia de las organizaciones antes los episodios de acoso. Los resultados de la presente investigación sugieren que el nivel de connivencia de la organización con los actos incívicos ocurridos en su seno, tiene una importancia considerable a la hora de analizar de manera integral el acoso psicológico en el trabajo.

ESTUDIO 3

**Efecto condicional de la tolerancia organizacional en organizaciones de más
de 50 empleado/as.**

Resumen

La investigación aquí presentada analizó el papel predictor de la Tolerancia Organizacional con respecto a los trastornos de salud y el comportamiento contraproducente en el trabajo. Dichas relaciones se presentaron mediadas por el engagement. Posteriormente se exploró en las relaciones referidas el papel moderador tanto del acoso psicológico en el trabajo, también conocido como acoso laboral, mobbing o bullying, como de la adaptabilidad. Cuatrocientos treinta y cuatro trabajadore/as en activo, pertenecientes a organizaciones con plantillas superiores a cincuenta personas cumplieron el cuestionario preparado al efecto de este estudio. En la evaluación de los datos se utilizó una aplicación informática basada en muestreos e intervalos de confianza para calcular el efecto condicional de los modelos representativos de las hipótesis planteadas. Los resultados han validado la mediación simple planteada, así como la mediación moderada por la adaptabilidad. Estos hallazgos muestran la importancia de la tolerancia organizacional como factor predictor entre variables tradicionales de la psicología organizacional, en concreto las consecuencias de esta para la salud y trabajo contraproducente a través del engagement. Estos efectos van a verse moderados por la capacidad de adaptación que presente el/a trabajador/a.

Palabras clave:

Tolerancia organizacional, acoso psicológico en el trabajo, acoso laboral, mobbing, bullying, engagement, adaptabilidad, salud laboral.

Abstract

The current investigation analyzed the predictor role of Organizational Tolerance related to health disorders and counterproductive behaviour at work. The engagement was presented as a mediator variable in both relations. Moreover, the moderator role of both the workplace harassment, also known as mobbing or bullying

and adaptability was also explored. Four hundred and thirty four active workers answered the survey carried out for the current investigation. For the data evaluation an informatic program based on bootstrapping and confidence intervals was used so as to work out the conditional effect of the models which represented the suggested hypothesis. The results validated both the simple mediation as well as the moderated mediation. Those findings show the importance of the Organizational Tolerance as a predictor factor for traditional variables of Organizational Psychology, in particular the consequences for both the health and the counterproductive behaviour via the engagement. Those results were moderated by the adaptability of each worker.

Keywords

Organizational Tolerance, , Workplace harassment, mobbing, bullying, engagement, adaptability, health at work..

Introducción

La presente investigación analiza diferentes efectos de la variable Tolerancia Organizacional (OT), siendo esta tolerancia, entendida respecto al acoso laboral, el principal constructo sobre el que versa. En concreto se analizará el efecto predictor de la referida OT hacia el rendimiento que desarrolla un/a trabajador/a. Rendimiento en sentido negativo en esta ocasión, dado que se estudiará el comportamiento contraproducente en la empresa. También se analizará su efecto predictor con respecto a los trastornos de salud que pueda sufrir el/la trabajador/a como consecuencia de la actitud tolerante de la dirección de la organización ante los actos incívicos que en ella pudieran ocurrir.

Sobre las relaciones recién referidas, se buscará igualmente demostrar que el denominado *engagement*, una suerte de enamoramiento entre el/a trabajador/a y su trabajo, es uno de los mecanismos a través de los que estas tienen lugar. Finalmente, se añadirán nuevos elementos a los modelos ya referidos, viendo como un mayor o menor sufrimiento de acoso laboral puede magnificar los referidos efectos sobre el rendimiento y la salud. También se verificará como varían estos efectos cuando la variable de moderadora de estudio es la adaptabilidad de las personas.

Pueden encontrarse diferentes definiciones al término *acoso psicológico en el trabajo*, conocido de una manera más popular como acoso laboral (BOE, 22 de Junio 2010), bullying o mobbing (Duffy, 2009), dependiendo del ámbito del que dicha definición se elabore (jurídico, psicología organizacional, etc.). En esta ocasión se utilizará la definición utilizada en una nota técnica del INSHT (2009) que acota el término como “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica).

Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”.

La definición presentada contempla una de las consecuencias del acoso, como es el riesgo importante para la salud. Otra de las muchas consecuencias negativas del acoso es la afección al desempeño laboral de la persona víctima de acoso y los costes tanto laborales como en términos de tratamiento médico que esto supone. Esos costes, según refiere el Observatorio Vasco de Acoso Moral (2012) se situarían entre el 3 y el 4% del PIB de la Unión Europea, siendo la mayoría de estos costes externos al sistema de salud.

Una vez presentada una definición formal del acoso laboral, así como introducida una idea de las considerables consecuencias que este puede provocar, se da paso a la idea principal sobre la que se construye la presente investigación como es la tolerancia. Una definición estricta del término (Real Academia Española, 2014) lo detalla como “permitir algo que no se tiene por lícito, sin aprobarlo expresamente”. Este concepto, llevado al ámbito de la psicología organizacional y en el contexto del acoso laboral, queda redefinido por sus autores (Perez-Larrazabal, 2016) como “permisividad, intencionada o no, de la organización con las conductas incívicas que pudieran darse en el seno de la misma. En ocasiones, la actitud puede superar la permisividad, llegando a convertirse en connivencia, siendo la propia estructura organizacional la que, no solo consiente, sino que también promueve el acoso”.

Por consiguiente, la presente investigación no va a centrarse en los efectos del acoso laboral sobre las personas, como es algo fuertemente analizado no solo desde el ámbito de la psicología organizacional, sino también desde sus consecuencias médicas (Richman, Rospenda, Nawyn, Flaherty, & Rospenda, 1997; Rospenda, 2002). El presente estudio quiere poner la atención sobre los efectos que produce una actitud

negligente en la gestión de los riesgos psicosociales por parte de las estructuras directivas de la organización. Ello se llevará a cabo evaluando las derivadas sobre la salud y el desempeño y, dentro de ese análisis, se añadirá también la búsqueda de algún mecanismo sobre el que esto se materializa, considerando que ese mecanismo puede ser el engagement.

Para definir las variables a tratar en este estudio, el referido engagement, podría simplemente extractarse del título de un libro (Salanova & Schaufeli, 2009) como es “El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión”. Esa frase resume de una manera rápida y concreta un término que se detalla de una manera más formal en páginas interiores como “un estado mental positivo de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción”. Como ha sido ya introducido, tanto OT como el engagement son elementos fundamentales de la presente investigación ya que se determinará si la OT tiene implicaciones en la salud y el desempeño pero de una manera determinada, como es mediante el aumento o la disminución del engagement.

Otro de los conceptos que deben acotarse en el ámbito del presente estudio es el de *comportamiento contraproducente* y el de *adaptabilidad*, los cuales se derivan de la definición del rendimiento laboral. El referido rendimiento laboral, también conocido habitualmente en la bibliografía como rendimiento laboral individual, se define (Campbell, 1990) como los comportamientos y acciones que son relevantes para los objetivos de la organización. Linda Koopmans (Koopmans et al., 2013) desarrolló un cuestionario de medida de este constructo, considerando las cuatro dimensiones clásicas que al respecto se utilizaban y que se detallan a continuación.

Una de estas cuatro dimensiones es la de comportamiento contraproducente que es definida (Rotundo & Sackett, 2002) como un conjunto de acciones que son dañinas

para el bienestar organizacional. La presente investigación estudiará como la negligencia de la dirección a la hora de tratar con los riesgos psicosociales acaecidos en una organización, no solo repercuten en el individuo, sino en la productividad de la entidad debido al trabajo contraproducente.

El otro constructo que surge de la definición de IWP y que resulta de interés en la presente investigación es el de adaptabilidad. Se define (M. A. Griffin, Neal, & Parker, 2007) como la capacidad del trabajador para adaptarse a los cambios en el trabajo o entorno. La presente investigación pretende analizar como la mayor o menor capacidad adaptativa de la persona puede moderar los efectos negativos que se producen en la organización debido a la tolerancia que en ella se da.

La última de las variables que va a manipularse en el presente estudio es la de los *trastornos de salud*. La definición básica de salud (Real Academia Española, 2014) considera que esta se corresponde con un estado en que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones. Por consiguiente, la presente investigación analizará como la actitud esquiva del cuerpo directivo de una entidad, hacia los actos incívicos que en ella ocurran, puede originar una merma en el ejercicio de acciones vitales, por consiguiente una merma en el estado de salud de las personas que sufran los referidos actos incívicos. Cabe destacarse que no se hará este análisis desde un enfoque médico, como pudiera ser aquel basado en la relación entre acoso laboral y estrés y entre este último y ciertas patologías (Perez-Tejada et al., 2015), sino en base a autoevaluación de las quejas de salud percibidas por el/la trabajador/a.

OT y el comportamiento contraproducente

Existen diferentes investigaciones centradas en el análisis del comportamiento contraproducente. Este comportamiento, unas ocasiones se vuelca contra la organización, y otras contra las personas (CWB-O y CWB-P respetivamente). Una de

las investigaciones referidas (Zhou, Meier, & Spector, 2014) demuestra como la conformidad, consciencia y estabilidad emocional están relacionadas con coeficiente negativo tanto con CWB-O como con CWB-P. Estas características pueden considerarse presentes en personas con alto engagement, lo cual sugiere establecer una relación entre éste y el comportamiento contraproducente.

Asumida la idea de la relación del engagement con el comportamiento contraproducente, cabe preguntarse si existe algún elemento que haga de detonante de esta relación. En este sentido, se considera de especial interés la investigación realizada en el año 2010 (Kelloway, Francis, Prosser, & Cameron) que tuvo por título “El comportamiento contraproducente como protesta”. Esta investigación concluye que este tipo de comportamiento negativo se produce como una muestra de protesta de los miembros de una organización ante comportamientos injustos de ésta.

Considerando por un lado la relación entre el engagement con los comportamientos contraproducentes, y por otro la relación de estos últimos con el sentimiento de injusticia organizacional (por ejemplo debido a una actitud tolerante ante el acoso), cabría plantear una relación con CWB como variable dependiente y OT y engagement como sus predictores. Sin embargo, no parece tampoco descartable una relación entre el engagement y OT.

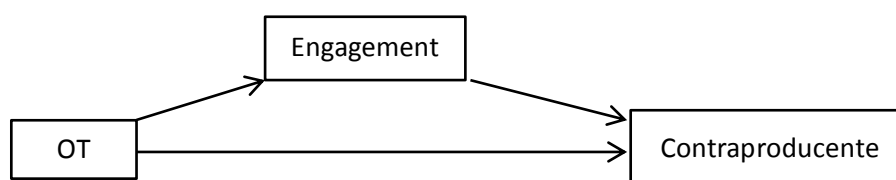
Esta relación puede encontrarse, en una investigación (Law, Dollard, Tuckey, & Dormann, 2011) que trata sobre el denominado *clima psicosocial saludable* o PSC. El PSC es definido como la percepción de protección al trabajador desde las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales. Esta protección se entiende respecto a la salud siendo responsable la dirección de la organización. La referida investigación relaciona PSC con el engagement. Dado que la tolerancia ante actos incívicos, no puede sino producir en el/la trabajador/a una sensación de desprotección, y considerando las

relaciones previamente presentadas, se enuncia la primera hipótesis de este estudio como sigue a continuación.

H4: El engagement es un mediador en la relación entre OT y el comportamiento contraproducente

La siguiente figura representa el modelo a que hace referencia la hipótesis.

Figura 6 Modelo para la hipótesis H4



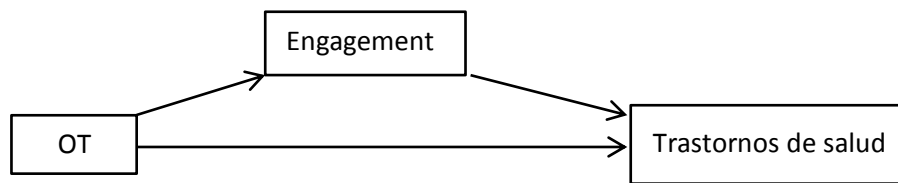
OT y trastornos de salud

Es amplia la producción científica existente al respecto de las consecuencias para la salud debido al acoso psicológico en el trabajo. En esta línea se encuadran infinidad de referencias centradas en el estrés postraumático o PTSD (Nielsen, Tangen, Idsoe, Matthiesen, & Magerøy, 2015) y las afecciones a la salud mental en general (Rospenda, Richman, & Shannon, 2009).

Sin embargo, se desea destacar un estudio longitudinal (Bakker & Dollard, 2010) realizado con doce meses de diferencia sobre trabajadore/as australiano/as del sector de educación. Se considera diferenciador en este estudio como, a través de las cinco hipótesis que trabaja, relaciona PSC con trastornos de salud y engagement y a su vez considera PSC como moderador entre demandas y recursos laborales con la salud. Considerando ciertas analogías que comparten OT y PSC, se toma parte del referido modelo propuesto por Bakker para postular la quinta hipótesis de la presente investigación como sigue:

H5: El engagement es un mediador entre OT y los trastornos de salud

Figura 7 Modelo para la hipótesis H5



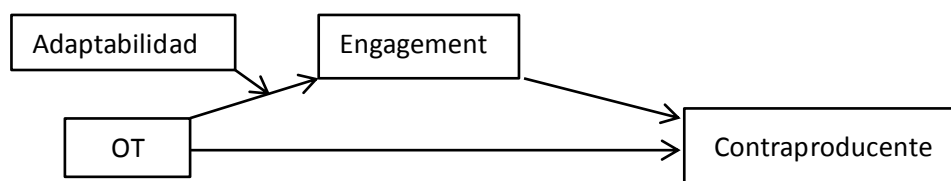
Efecto moderador de la adaptabilidad

El engagement a su vez, ha sido también considerado como un resultado de la adaptabilidad. Así se ha tratado en un estudio (Tladinyane & van der Merwe, 2016) realizado a los trabajadores de una compañía de seguros en Sudáfrica. En el referido estudio, se define primeramente la adaptabilidad como la capacidad de adaptarse a cambiantes demandas laborales, para posteriormente verificar su impacto en ciertas características laborales como el engagement. Así mismo, cabe recordar que cuando se ha enunciado la cuarta hipótesis de la presente investigación, ha sido introducida igualmente la relación entre OT y engagement.

Por tanto, asumidas la relación entre OT, adaptabilidad y engagement, cabe preguntarse, y para ello se postulan las hipótesis H4a y H5a, si la referida relación puede representarse en un modelo de mediación. Las hipótesis así resultantes, basadas en las previas H4 y H5, quedan de la manera que sigue:

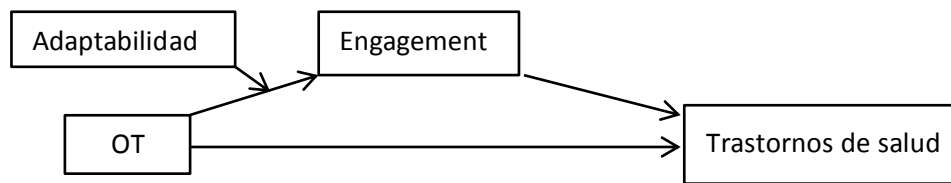
H4a: La adaptabilidad del/la trabajador/a es un moderador en la relación entre la OT y el trabajo contraproducente mediada por el engagement.

Figura 8 Modelo para la hipótesis H4a



H5a: La adaptabilidad del/la trabajador/a es un moderador en la relación entre la OT y los trastornos de salud mediada por el engagement.

Figura 9 Modelo para la hipótesis H5a

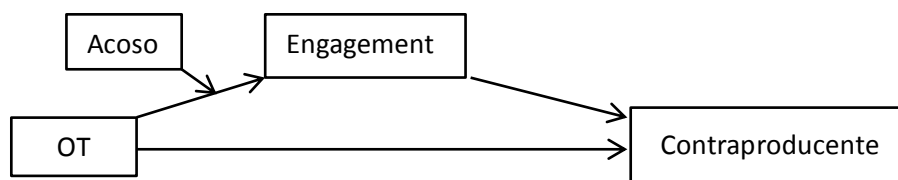


Efecto moderador del acoso

También el engagement ha sido analizado en relación con el acoso laboral. Así se refiere una investigación (Rodríguez-Muñoz, Baillien, De Witte, Moreno-Jiménez, & Pastor, 2009) en la que se realizaron dos estudios longitudinales, con lapsos de seis y veinticuatro meses, sobre trabajadore/as belgas. Así se contrastó entre otros, como el bullying en tiempo1 predijo engagement en tiempo2, a través de alguna de sus dimensiones como es la dedicación y el vigor. Esta investigación sugiere para estudios posteriores diferentes caminos. Por un lado anima a considerar el perfil del bullying como antecedente de otros estresores laborales. También sugiere, lo que es más relevante para la presente investigación, analizar el carácter moderador y/o mediador del bullying en la relación entre antecedentes y bienestar laboral. Esta sugerencia permite enunciar las hipótesis H4b y H5b del presente estudio como puede verse a continuación:

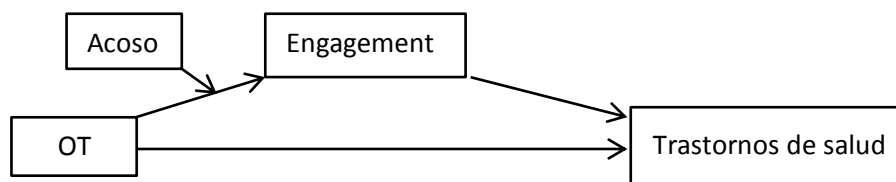
H4b: El acoso psicológico en el trabajo es un moderador en la relación entre la OT y el trabajo contraproducente mediada por el engagement.

Figura 10 Modelo para la hipótesis H4b



H5b: El acoso psicológico en el trabajo es un moderador en la relación entre la OT y los trastornos de salud mediada por el engagement.

Figura 11 Modelo para la hipótesis H5b



Método

Participantes

La muestra estuvo compuesta por 434 trabajadore/as que trabajaban en empresas de más de 50 empleados. Se encontraban en activo en el momento de contestar el cuestionario y su edad estaba comprendida entre los 26 y los 75 años. La media de edad fue de 42,52 años (DT= 8.06). La antigüedad laboral iba, desde varios meses, hasta 55 años, siendo la media de 13.74 años (DT=8.42). Contestaron el cuestionario utilizado para la presente investigación 211 hombres (48.6%) y 223 mujeres (51.4%). Refirieron trabajar en una empresa de titularidad privada 104 personas (24%), en una empresa privada con capital público o fundación 273 personas (62.9%) y en una entidad pública 57 (13.1%). Aunque no se registró el dato, la gran mayoría de las personas a las que se pidió colaborar en la contestación del cuestionario pertenecían a organizaciones del País Vasco.

La presente investigación se ha centrado de manera intencionada en empresas de más de 50 trabajadores. Ello se debe a la distinción que hace la reglamentación laboral entre las empresas que según superan esa cantidad de empleados. Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (BOE, 10 de noviembre de 1995), “Las empresas de hasta 50 trabajadores [...] podrán reflejar en un único documento el plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva [...]”. Es decir, la gestión de los riesgos laborales, como son los riesgos psicosociales que afectan al presente estudio, están implantados de una manera más

completa en este tipo de empresas. Dado que OTP hace referencia a la negligencia adoptada por las personas que conforman la dirección de una organización con respecto a las medidas de tratamiento de los conflictos acaecidos en su seno, se ha considerado que las respuestas de los encuestados podrán ser más homogéneas en empresas que por ley tengan establecidos estos procedimientos de actuación de una manera más completa.

Entre los sectores en los que se encuadran las organizaciones de los participantes se encontraba mayoritariamente el de educación/investigación con 177 respuestas (40.8%), seguido de tecnología y comunicaciones con 127 personas que atendieron el cuestionario (29.3%). Servicios a la comunidad y personas fue el sector indicado por 25 personas (5.8%), industrial y fabricación lo fue por 23 (5.3%), sanitario 19 (4.4%), energía y actividades extractivas 18 (4.1%), construcción/edificación 11 (2.5%), alimentación 9 (2.1%), seguridad y salud laborales 7 (1.6%), comercio, turismo, hostelería y restauración 4 (0.9%), consultoría 3 (0.7%) y por último el sector de banca, finanzas y seguros con 3 integrantes (0.7%). Un total de 8 personas con sectores no encuadrables en ninguno de los anteriores (1.9%) completaban el mapa sectorial.

Procedimiento

Se desarrolló el cuestionario, disponible íntegro en el apéndice C del presente documento, que constaba de dos partes diferenciadas. La primera parte estaba compuesta por una serie de preguntas de carácter socio demográfico y de clasificación del tipo de trabajo actual que realizaba la persona que respondía la encuesta. La segunda parte estaba formada por las escalas que se detallan en el presente apartado. Como herramienta informática que permitiera la distribución y recogida de datos a través de internet se seleccionó la aplicación de uso gratuito Google Forms (Google Inc., 2016). Esta aplicación suministra los datos recogidos en un fichero hoja de cálculo en formato

Microsoft Excel (Microsoft Corporation, 2016). Desde la aplicación SPSS v19 (IBM Corp., 2010) se abrió el referido fichero para el tratamiento de los datos recogidos.

Se solicitó de manera voluntaria la cumplimentación del cuestionario, siendo el único requisito exigido que la persona que contestara se encontrara en ese momento trabajando. La aplicación informática utilizada registró únicamente el día y la hora en que se envió el cuestionario cumplimentado, estando en todo momento garantizado el anonimato de la persona participante. Junto con las preguntas de tipo test, se permitía al usuario enviar una opinión libre sobre el cuestionario como última pregunta antes de lanzar el envío del mismo.

Acoso psicológico en el trabajo. Para analizar este constructo se ha utilizado la escala NAQ®, Negative Acts Questionnaire (Einarsen & Rakned, 1997) en la versión validada traducida al español (Moreno-Jimenez et al., 2007). Los 14 indicadores que conforman la escala huyen de las preguntas directas sobre si el/la encuestado/a considera que ha sufrido acoso, y pregunta por las acciones que se sufren generalmente en ese caso. Así, se cuestiona entre otros sobre violencia directa preguntando si se ha sufrido insultos, gritos o empuje. También se pregunta por acciones de violencia de carácter más velado, como si se ha sido ridiculizado, o presionado para no reclamar, etc. Por último se cuestiona por otro tipo de hostigamiento como es el desprecio y el menosprecio con preguntas como: “Me han restringido información [...]” o “He sido ignorado [...]”. El nivel de conformidad, tras un ejercicio de autoevaluación era seleccionado mediante escala tipo Likert de cinco puntos, que oscilaba entre 1 (Muy en desacuerdo) y 5 (Muy de acuerdo). Este patrón de respuesta ha sido utilizado en el resto de escalas de la presente investigación.

Tolerancia organizacional al acoso psicológico en el trabajo (OTP). La escala desarrollada por Perez-Larrazabal y Topa (2016) consta de 18 indicadores donde se

analiza si el/la encuestado/a considera que su organización es eficiente en la gestión de los casos de acoso que pudieran darse en ella. Esta escala pretende cubrir un vacío en las variables más habituales que suelen analizarse en el campo de la psicología de las organizaciones. Así, entre otros, se pregunta sobre si la organización imparte formación en aspectos tan importante como la gestión de conflictos. Igualmente se cuestiona si la organización es escrupulosa en la aplicación de la ley de prevención de riesgos laborales (BOE, 10 de noviembre de 1995) y trata diligentemente las encuestas de riesgos psicosociales. Aspectos como la coherencia o la ética que realmente aplica la empresa, por encima de palabras o discursos huecos es igualmente analizado. Por último, se realizan una serie de preguntas sobre si realmente la organización fomenta el bienestar al respecto del entorno de trabajo, es decir no solo abarca esta escala la actuación a posteriori sino también el interés preventivo de la organización.

Engagement. Para la medida de lo que se suele interpretar en lengua castellana como “compromiso” o “motivación” laboral se utilizó la escala Work Engagement Scale (Schaufeli & Bakker, 2003). Esta escala 17 de ítems que ha sido traducida y probada en diferentes países mide el nivel de engagement de lo/as trabajadore/as, el cual es definido por sus autores como “un estado mental positivo, de plenitud relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor”.

Adaptabilidad y desempeño contraproducente. Estas escalas se han tomado de dos de los factores de la escala IWP, o de rendimiento laboral individual, desarrollada para medir el referido rendimiento laboral. La autora de la referida escala es Linda Koopmans, quien en sucesivos estudios durante los años 2013 y 2014 desarrolla, y evoluciona en varias versiones, un cuestionario dedicado a la medida del rendimiento laboral individual. En una primera versión (Koopmans et al., 2013) se basa en la bibliografía, así como otros cuestionarios ya existentes y entrevistas a expertos para,

clasificados en las cuatro dimensiones (desarrollo de tarea, desarrollo contextual, adaptabilidad y trabajo contraproducente) tradicionales, generar 128 indicadores. Estos indicadores fueron remitidos a diferentes expertos que priorizaron 23 de ellos generando la primera versión del cuestionario. Esta primera versión fue sometida a prueba al año siguiente (Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, de Vet, & van der Beek, Allard J., 2014) y optimizada posteriormente (Koopmans et al., 2014).

Trastornos de salud. La descripción del término salud desarrollada por la Organización Mundial de la Salud (2006) hace referencia tanto al bienestar físico como mental. Es por ello, que los indicadores seleccionados en la presente investigación para la medida de esta magnitud incluyen ambos conceptos. Actualmente existe la tendencia (Alonso, Prieto, & Antó, 1995) en reflejar la salud desde la perspectiva del paciente, mediante entrevistas o cuestionarios, en lugar de instrumentación u observaciones clínicas. Siguiendo esa tendencia, se ha utilizado el cuestionario SF-36 (versión 2), adaptación española (Alonso, Prieto, & Antó, 2003) del original SF-36v2 Health Survey. De él se han seleccionado las subescalas de tres y cuatro ítems respectivamente que hacen referencia a causa emocional (como estar triste, deprimido o nervioso) y causa física como detonantes de alguna imposibilidad en el trabajo o vida cotidiana. Así mismo, se han utilizado cuatro ítems de la subescala A.19 sobre problemas de sueño del cuestionario de salud laboral (World Health Organization, 2001) desarrollado por la WHO u Organización de Salud Laboral. Tanto el uso de escalas sobre salud física y mental está basado en otras referencias bibliográficas (Lim, Cortina, & Magley, 2008) así como la parte correspondiente a los trastornos de sueño (Querstret & Cropley, 2012; Söderström, Jeding, Ekstedt, Perski, & Åkerstedt, 2012).

Todas las escalas utilizadas proporcionaron valores adecuados de fiabilidad aplicándose como medida la α de Cronbach. Concretamente, la escala de acoso

psicológico en el trabajo obtuvo una fiabilidad de .88, la de OTP .87, la de engagement .87, la adaptabilidad .74, el desempeño contraproducente .56 y los trastornos de salud .89.

Análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizó la aplicación informática denominada IBM SPSS Statistics (IBM Corp., 2010). A esta aplicación se le pueden añadir hasta doce módulos o subaplicaciones que permiten trabajar el análisis estadístico avanzado para el análisis de datos, identificación de tendencias y creación de previsiones.

Una de las características que ofrece SPSS y que ha sido de gran interés en la presente aplicación, es el hecho de que se pueden integrar subprogramas generados por los usuarios para realizar cálculos específicos. Estos subprogramas podrán ser ejecutados desde la interfaz de SPSS y devolverán sus resultados en la propia ventana de resultados de SPSS, lográndose por tanto una integración en el entorno de trabajo de este.

En el ámbito de la presente investigación se ha utilizado la aplicación informática denominada PROCESS (Hayes, 2012). Como se ha referido con anterioridad, esta aplicación es una de las que puede integrar (Hayes, 2014) toda su funcionalidad en el entorno de trabajo de SPSS. Las hipótesis que se han denominado en la presente investigación como H4 y H5, corresponden con lo que se conoce como un modelo de mediación simple (MacKinnon, 2008). El resto de hipótesis se encuadran en lo que se denomina una mediación moderada o efecto condicional indirecto (Preacher, Rucker, & Hayes, 2007).

De manera concreta, estos dos modelos se corresponden con los identificadores cuatro y siete, dentro del catálogo de modelos que es capaz de procesar la aplicación

PROCESS. A la hora de procesar los datos, se deberá seleccionar, dentro del fichero de datos abierto en SPSS resultado de las respuestas al cuestionario, las variables que cumplan la función de independientes, dependientes, mediadora y moderadora en cada caso. Esa información junto con el identificador del modelo es la información de partida que se requiere para obtener el informe de resultados, que mediante intervalos de confianza con una técnica de muestreo validará la significación estadística de las hipótesis planteadas.

Resultados

Primeramente se evaluaron las medidas de tendencia central y de dispersión de las diferentes variables utilizadas en el estudio. Estos valores pueden consultarse igualmente en la tabla siguiente. La puntuación más alta se da en la escala de adaptación ($M = 3.73$ y $DT = .54$) y la puntuación más baja en la escala de acoso psicológico en el trabajo ($M = 1.96$ y $DT = .63$). Por otro lado, la media en la de OTP ($M = 3.65$ y $DT = .61$) es mayor que en las escalas de engagement ($M = 3.30$ y $DT = .53$), contraproducente ($M = 2.08$ y $DT = .57$) y quejas de salud ($M = 2.01$ y $DT = .72$).

En referencia al sufrimiento en primera persona de actitudes negativas, a la pregunta aislada de si se había sufrido acoso psicológico en alguna empresa anterior, el 81,2% de las personas indicaron una respuesta de “totalmente en desacuerdo”.

Seguidamente se evaluó la matriz de correlaciones obtenida para las variables de interés. Todas ellas muestran correlaciones significativas, lo que es positivo dado que se desea validar las hipótesis planteadas. Estas relaciones pueden analizarse en la tabla mostrada a continuación. Las variables acoso, OT, quejas de salud y comportamiento contraproducente tienen una relación positiva entre ambas y negativa con el resto. Lo mismo ocurre con las variables engagement y adaptabilidad, que se relacionan de manera positiva entre ambas y negativa con el resto.

Tabla 10 Estadísticos descriptivos y correlaciones

	<i>M</i>	<i>DT</i>	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Edad	42.52	8.06	-							
2. Antigüedad en la empresa	13.74	8.42	,66**	-						
3. Acoso Psicológico en el Trabajo	1.97	0.63	,25	.04	-					
4. Tolerancia organizacional	3.65	0.61	-.19**	-.18	.24**	-				
5. Quejas de salud	2.01	0.72	.01	.03	.57**	.13**	-			
6. Engagement	3.30	0.53	.04	.03	-.17**	-.19**	-.17**	-		
7. Adaptación	3.73	0.54	-.02	.00	-.11*	-.23**	-.19**	.58**	-	
8. Comportamiento contraproducente	2.08	0.57	-.17**	-.12*	.45**	.15**	.45**	-.25**	-.20**	-

Nota: ** $p < .01$. * $p < .05$

Como ha sido ya indicado, para verificar las hipótesis se utilizó la aplicación informática denominada Process (Hayes, 2012) que puede integrarse de manera natural en el espacio de trabajo del programa informático SPSS. Esta macro, permite analizar numéricamente diferentes modelos de mediación moderada o mediación condicional, ya sea con uno o varios moderadores y mediadores (Hayes, 2013). Las seis hipótesis que se evalúan en la presente investigación corresponden con modelos susceptibles de ser analizados mediante la referida macro, en concreto se corresponden con los modelos etiquetados como 4 y 7. El modelo número 4 representa las hipótesis denominadas H4 y H5, mientras que el modelo 7 representa las hipótesis denominada H4a, H5a, H4b y H5b. En todos los casos se han utilizado un nivel de confianza de 95.00.

Se utilizaron así mismo las variables “edad” y “antigüedad en el puesto de trabajo” como variables control dentro de las hipótesis planteadas. El objetivo es (Hayes, 2013) evitar que los modelos descarten otras variables significativas en las relaciones planteadas. Para ello se utilizó igualmente el programa informático PROCESS, el cual no solo permite verificar los modelos de las hipótesis planteadas, como ya ha sido referido, sino que también puede introducir variables control en sus procesamientos.

Tabla 11 Coeficientes para variables control en comportamiento contraproducente

	Coeficiente	SE	t	a x b	EE	95% IC
Efecto total	.12**	.04	2.64			
Efecto directo OT → Contraproducente	.08	.04	1.72			
Efecto indirecto → OT → Engagement → Contraproducente				.04	.01	[.02, .08]

Nota: N = 434. SE = error estándar; IC= intervalo de confianza. Bootstrap = 1.000 muestras.

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

En este caso las variables control son descartadas, ya que el efecto directo es no significativo, y por tanto no se corresponde con un modelo estricto de mediación. El intervalo

de confianza para el referido efecto directo abarca desde -.01 hasta .16, conteniendo al valor cero, no descartando por consiguiente la hipótesis nula.

Tabla 12 Coeficientes para variables control en trastornos de salud

	Coeficiente	SE	t	a x b	EE	95% IC
Efecto total	.17**	.06	2.94			
Efecto directo OT →Contraproducente	.13	.06	2.33			
Efecto indirecto →OT→Engagement→ Contraproducente				.03	.01	[.01, .07]

Nota: N = 434. SE = error estándar; IC= intervalo de confianza. Bootstrap = 1.000 muestras.

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

En esta ocasión, el modelo que incluye las variables control es significativo, por lo que en primera impresión pudieran estas considerarse no descartables. Sin embargo, tras analizar sus coeficientes no estandarizados en el modelo, puede concluirse que su aportación es despreciable. Tanto en el caso de la variable “edad” ($b = .00$; $p = .977$), como en el caso de “antigüedad en el trabajo” ($b = .01$; $p = .376$) la magnitud de sus coeficientes con respecto al resto de variables, les hace despreciables en la ecuación del modelo, y por consiguiente prescindibles. Los coeficientes expuestos se refieren al tramo del modelo que tiene a los trastornos de salud como dependiente, ocurriendo algo muy similar con el tramo que tiene a la mediadora como dependiente.

Una vez realizado el análisis de variables control, se realiza el análisis de las hipótesis presentadas en la introducción de la presente investigación. En referencia a la hipótesis H4 el intervalo de confianza (IC) para el efecto indirecto está comprendido entre los valores .02 y .08. Este intervalo no contiene el valor cero por lo que se confirma que el engagement media en la relación entre OT y el comportamiento contraproducente. El efecto directo es igualmente significativo ($b = .10$; $p < .05$). El modelo total explica un 2% de la variación de varianza en la variable dependiente.

Tabla 13 Coeficientes del modelo para la hipótesis H4

	Coeficiente	SE	t	a x b	EE	95% IC
Efecto total	.14***	.04	3.26			
Efecto directo OT →Contraproducente	.10*	.04	2.34			
Efecto indirecto →OT→Engagement→ Contraproducente				.04	.01	[.02, .08]

Nota: N = 434. SE = error estándar; IC= intervalo de confianza. Bootstrap = 1.000 muestras.

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Para contrastar la hipótesis denominada H4a se ha se ha analizado el efecto condicional presentado como resultado de la macro PROCESS. Como puede apreciarse en la tabla mostrada a continuación, se produce significación para los valores altos de adaptabilidad, dado que el intervalo de confianza (IC) en ese caso está comprendido entre los valores .01 y .05, no conteniendo el valor 0. El índice de mediación moderada (Hayes, 2016) en este caso es significativo al estar su intervalo de confianza entre los valores .01 y .07 y no contener al cero. El efecto condicional indirecto significativo es de .03, eso produce un efecto total inferior al del modelo no moderado, significando que las personas con alta adaptabilidad originan menor trabajo contraproducente, debido a OT, que otras con menor adaptabilidad. El modelo total explica un 7.6% de la variación de varianza en la variable dependiente.

Tabla 14 Coeficientes del modelo para la hipótesis H4a

	Nivel	Efecto condicional indirecto	SE	95% IC
Adaptabilidad	Baja (Media -1SD)	-.01	.01	[-.04, .01]
	Media	.01	.01	[-.01, .03]
	Alta (media + 1SD)	.03	.01	[.01, .05]

Nota: N = 434. SE = error estándar; IC= intervalo de confianza. Bootstrap = 1.000 muestras.

El resumen del fichero de resultados para la hipótesis H4b puede apreciarse en la tabla correspondiente. Lo primero que se aprecia en ella es que tanto para valores de la moderadora alto, medio y bajo, se produce una significación estadística dado que todos los valores

máximo y mínimo de los intervalos de confianza contienen valores positivos. Sin embargo en este caso, es el examen del índice de mediación moderada lo que determina la significación del modelo. Este índice se corresponde (Hayes, 2016) con la pendiente de la recta que representa el efecto indirecto con respecto a la variable moderadora. Como detalla Hayes (2015) este índice certifica la verdadera significación del modelo supuesta moderación lineal. En este caso, no se puede concluir, dado que el intervalo del índice se encuentra entre los valores $-.04$ y $.04$ y no presenta significación. El hecho, como puede apreciarse en la tabla, de que el efecto decrezca para valores medios de la moderadora y crezca para valores altos da idea de la no-linealidad de la relación

Tabla 15 Coeficientes del modelo para la hipótesis H4b

	Nivel	Efecto condicional indirecto	SE	95% IC
Acoso	Baja (Media -1SD)	.033	.016	[.01, .07]
	Media	.035	.013	[.01, .06]
	Alta (media + 1SD)	.036	.019	[.01, .08]

Nota: $N = 434$. SE = error estándar; IC= intervalo de confianza. Bootstrap = 1.000 muestras.

En referencia a la hipótesis H5 el intervalo de confianza (IC) para el efecto indirecto está comprendido entre los valores $.01$ y $.07$. Este intervalo no contiene el valor cero por lo que se confirma que el engagement media en la relación entre OT y las quejas de salud. El efecto directo es igualmente significativo ($b = .11$; $p < .05$). El modelo total explica un 2% de la variación de varianza en la variable dependiente.

Tabla 16 Coeficientes del modelo para la hipótesis H5

	Coeficiente	SE	T	a x b	EE	95% IC
Efecto total	.16**	.06	2.78			
Efecto directo OT →Quejas salud	.12*	.06	2.16			
Efecto indirecto →OT→Engagement→ Quejas salud				.03	.01	[.01, .07]

Nota: N = 434. SE = error estándar; IC= intervalo de confianza. Bootstrap = 1.000 muestras.

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Para evaluar la hipótesis denominada H5a se ha se ha analizado el efecto condicional indirecto. Como puede verse en la tabla siguiente, se produce significación para los valores altos de adaptabilidad, dado que el intervalo de confianza (IC) en ese caso está comprendido entre los valores .01 y .05 no conteniendo el valor cero. El índice de mediación moderada resulta significativo al estar su intervalo de confianza entre los valores .01 y .06 y no contener al cero. El efecto condicional indirecto significativo es de .03, eso produce un efecto total inferior al del modelo no moderado. Se interpreta que las personas con alta adaptabilidad trabajando en un entorno tolerante al acoso expresan menos quejas de salud que aquellas con menor adaptabilidad. El modelo total explica un 3.9% de la variación de varianza en la variable dependiente.

Tabla 17 Coeficientes del modelo para la hipótesis H5a

	Nivel	Efecto condicional indirecto	SE	95% IC
Adaptabilidad	Baja (Media -1SD)	-.01	.01	[-.03, .01]
	Media	.01	.01	[-.01, .03]
	Alta (media + 1SD)	.02	.01	[.01, .05]

Nota: N = 434. SE = error estándar; IC= intervalo de confianza. Bootstrap = 1.000 muestras.

La tabla siguiente la prueba de significación para el modelo considerado en la hipótesis H5b. Tanto para valores de la moderadora alto, medio y bajo, se produce una

significación estadística dado que todos los valores máximo y mínimo de los intervalos de confianza contienen valores positivos. Sin embargo en este caso, es el examen del índice de mediación moderada lo que determina la significación del modelo. En esta ocasión no se puede determinar efecto condicional indirecto significativo, dado que el intervalo de confianza del índice se encuentra entre $-.03$ y $.03$, conteniendo el valor cero. Por lo tanto, no puede concluirse que el acoso psicológico en el trabajo modere el primer tramo de la relación entre OT y las quejas de salud mediada por el engagement.

Tabla 18 Coeficientes del modelo para la hipótesis H5b

	Nivel	Efecto condicional indirecto	SE	95% IC
Acoso	Baja (Media -1SD)	.03	.01	[.00, .06]
	Media	.03	.01	[.01, .06]
	Alta (media + 1SD)	.03	.02	[.04, .07]

Nota: $N = 434$. SE = error estándar; IC= intervalo de confianza. Bootstrap = 1.000 muestras.

Discusión

La presente investigación contemplaba como objetivo prioritario la verificación de efectos empíricos considerando OT como la variable independiente en todos los modelos utilizados. Al respecto, ha quedado verificado el carácter mediador del engagement en las relaciones de OT, tanto con los trastornos de salud, como con el comportamiento contraproducente. Así mismo, se ha corroborado que en dichas relaciones, la adaptabilidad del/la trabajador/a es un elemento moderador entre OT y el engagement. Sin embargo, el carácter moderador del acoso no ha podido ser demostrado.

Los modelos para las hipótesis H4 y H5, es decir para los modelos de mediación simple, explican un porcentaje del 2% y el 2.9% respectivamente. En el caso de los modelos que consideraban la moderación debida a la adaptabilidad, la varianza era predicha en un factor del 7.6 y el 3.9%, no habiéndose hallado significación en el caso de la moderación debida al acoso.

A pesar de que OT es un constructo joven en la rama de la psicología organizacional (Perez-Larrazabal, 2016), de alguna manera pueden encontrarse ciertas analogías con estudios previos. Así, la correlación entre OT con respecto al engagement y el trabajo contraproducente, como resume la cuarta hipótesis está en cierta medida alineado con estudios previos (Díaz, Moreno, Garrosa, & Sebastián, 2011) que encontraron asociación significativa negativa entre agresión en el puesto de trabajo con la satisfacción laboral y positiva con el comportamiento contraproducente. Debe hacerse la salvedad que la denominada agresión en el puesto de trabajo, que refieren sus autores, no es exactamente OT, pero que la analogía parte de la sensación de indefensión sufrida por un/a trabajador/a cuando entiende que su entorno es hostil, y cuando entiende igualmente que su organización es corresponsable con el referido entorno.

La presente investigación, a través de su cuarta hipótesis, no solo ha considerado la referida relación, sino que la ha complementado en la forma de un modelo de mediación que ha resultado significativo. Esto se traduce en que las personas que sienten ser víctimas de OT por parte de su equipo directivo, variarán su comportamiento hacia una actitud contraproducente, pero debido a que previamente habrán sufrido una merma de su enlace emocional con la organización que perciben como permisiva con el abuso.

La significación estadística de la quinta hipótesis planteada, presenta ciertas similitudes con el modelo propuesto para el clima psicosocial seguro (Bakker & Dollard, 2010). Nuevamente en esta ocasión, debe resaltarse que PSC y OT no hacen referencia al mismo constructo, pero dado que OT es un concepto novedoso, puede ser de interés ver vías de similitud con constructos con tradición en la psicología de las organizaciones. Así, el referido estudio demuestra, dentro de un modelo más complejo, la relación de PSC con el engagement y con los trastornos de salud psíquicos.

La investigación aquí presentada, no solo corrobora esa relación, siempre que se considere OT como una de los elementos dentro de PSC, sino que la amplía en un modelo de mediación simple. Esto viene a evidenciar que cuando una persona siente una sensación de desatención ante los problemas incívicos que pudiera sufrir en su entorno laboral, va a padecer de alguna manera una merma en su salud, habiendo previamente mermado el engagement que le mantenía en un estado de motivación laboral. A pesar de que la investigación contrastada hacer referencia a la salud psíquica, existen investigaciones (Lim et al., 2008) que relacionan los trastornos de salud físicos con los psíquicos en entornos incívicos.

Fueron las hipótesis denominadas H4a y H5a las que indagaron el papel moderador de la adaptabilidad entre OT y el engagement. En ambos casos se verificó el efecto condicional indirecto, es decir, la pérdida de engagement que implicaba un aumento de los trastornos de

salud y del comportamiento contraproducente respectivamente, era menor para las personas con alta adaptabilidad. Esto parece coherente con la definición de adaptabilidad (Pulakos, Arad, Donovan, & Plamondon, 2000) que la considera como un comportamiento cambiante para adaptarse demandas de un evento, el entorno o una nueva situación. Si el/la trabajador/a es capaz de adaptarse al entorno, aun cuando este es hostil y tolerante, sufrirá en menor medida las consecuencias negativas de dicha hostilidad.

Este resultado está en línea con otros estudios (Mackey, Ellen, Hochwarter, & Ferris, 2013). En el caso de la investigación referenciada, la adaptabilidad social se verificó como un moderador, no entre OT, sino entre la supervisión abusiva y ciertas variables laborales como fueron la tensión laboral, fatiga emocional, satisfacción laboral y esfuerzo. Aquello/as empleado/as con mayor adaptabilidad, como ha demostrado también la presente investigación, se vieron afectados en menor medida por la supervisión abusiva.

Limitaciones y futuras líneas de investigación

A pesar de que ha sido introducido ya a lo largo del presente estudio, una de las principales limitaciones del mismo reside en la imposibilidad de contrastar algunos de sus resultados. Esto es debido paradójicamente a la característica más valiosa de la presente investigación como es la de potenciar un constructo innovador como es el de OT. Algunas de las comparaciones de resultados obtenidos, como ha podido apreciarse en el capítulo anterior, se han realizado con elementos en algún punto análogos, que no idénticos, a OT. Es deseable que futuras líneas de investigación ahonden en el referido concepto de OT para que pueda facilitarse una mayor comparación de resultados.

Se sugiere una modificación que surge del análisis del apartado de metodología de la presente investigación. El grupo mayoritario en cuanto al sector laboral en el que se encuadraron las personas que contestaron el cuestionario fue el de “educación/investigación”.

El hecho de agrupar tantas respuestas en un mismo sector resta capacidad de análisis de los resultados. Esta clasificación agruparía en un mismo sector, a modo de ejemplo, a profesore/as de educación primaria con trabajadore/as de centro tecnológicos, siendo posiblemente las características organizaciones de uno y otro sector muy diferentes.

Podría aparecer otra limitación importante en el análisis de ciertas profesiones, como las de lo/as trabajadore/as de centros de investigación en telecomunicaciones, por ejemplo, dado que igualmente podrían dudar entre autoclasificarse en el sector de “educación/investigación” o en el de “tecnología y comunicaciones”. Se sugiere por consiguiente en futuros estudios reestructurar y clarificar la división en sectores profesiones.

No han resultado estadísticamente significativas las hipótesis denominadas H5a y H5b que incluían OT como variable independiente el acoso como moderador. Se sugiere en futuras investigaciones indagar porque este modelo no ha proporcionado resultados. Tal vez el hecho de que la escala OTP apele en algunos de sus indicadores a situaciones de acoso, pueda producir un perfil de respuesta similar en ambas escalas y por tanto no se aprecie un carácter claramente diferenciador como moderador e independiente respectivamente.

Si bien los modelos planteados de moderación mediante la adaptabilidad han resultado estadísticamente significativos, se considera que sería de alto interés, la utilización de otras escalas similares a la seleccionada de Linda Koopmans, pero con un enfoque no menos interesante. Estas escalas insisten en la idea de la resistencia personal antes situaciones externas cambiantes y/o amenazantes y son las de adaptabilidad a la carrera profesional, también denominada CASS - Career Adapt-Abilities Scale (Savickas & Porfeli, 2012) o la de resiliencia (Luthans, Norman, Avolio, & Avey, 2008). Por resiliencia, un término muy actual debido a la coyuntura general de crisis, se entiende una gestión y adaptación positiva a una adversidad o riesgo destacados (Masten, 2001).

Implicaciones

El neurocientífico autor de la teoría de las inteligencias múltiples, Howard Gardner, asegura (Amiguet, 2016) que una mala persona no puede ser buen profesional, dado que no puede alcanzar la excelencia quien no va más allá de la satisfacción de su ego, ambición o avaricia. De igual manera puede concluirse que una organización, una empresa, no podrá alcanzar su plenitud profesional si no gestiona adecuadamente los egos, ambiciones, avaricias que puedan darse en ella.

Cuando estos comportamientos negativos ocurren, como es inherente a cualquier colectivo humano, y no son gestionados adecuadamente, o bien es la propia organización de la empresa la que los favorece, o incluso dicha organización llega a fomentarlos, se producirá una merma en la eficiencia del colectivo, bien de manera directa, bien debido a las alteraciones de salud de sus componentes. Por consiguiente, la primera implicación que sugiere la presente investigación es la consideración de la actitud tolerante que una organización puede adoptar ante los riesgos psicosociales como un elemento a considerar en su propia subsistencia.

Trabajos anteriores (Perez-Larrazabal & Topa, 2016a; Perez-Larrazabal & Topa, 2016b) del mismo equipo investigador que la presente, analizaron el carácter mediador de OT ante el acoso psicológico en el trabajo. Por el contrario, la presente investigación se ha focalizado en el carácter predictor del referido constructo. Aunque ambas investigaciones analizan los efectos de la tolerancia, se han investigado estos desde diferentes modelos, y ello implica que es posible seguir investigando el rol que dicho constructo puede adoptar.

Otros estudios anteriores, como el ya referido de Bakker y Dollard (Bakker & Dollard, 2010) combinó variables similares a las consideradas en la presente investigación, como fueron en ese caso el engagement o la salud psicológica. Ese trabajo concluyó que

cualquier modelo de análisis sobre el estrés y la motivación resultará incompleto si no se considera en él la influencia del clima psicosocial saludable. De manera análoga se pretende postular en la presente investigación que se considera de alto interés la inclusión de los efectos de OT en posteriores estudios sobre el acoso psicológico en el trabajo si se desea tener una visión completa del mismo.

DISCUSIÓN GENERAL

Hipótesis planteadas

En primer lugar, dentro de este capítulo de conclusiones finales, se desea repasar el grado de cumplimiento de todos los objetivos e hipótesis que fueron planteados en su introducción.

Cuando se investiga en torno a un constructo poco maduro, como es una característica de la presente investigación, debe comenzarse por la clarificación nítida del referido constructo. Así, en el primero de los tres estudios que componen la tesis, se ha definido OT. Se ha hecho mención a otros términos diferentes que pudieran parecer análogos para delimitar de manera concisa tanto lo que es, como aquello que no es la referida tolerancia.

Dentro del mismo estudio, se ha desarrollado la escala de dieciocho indicadores que cuantifica la magnitud medible de tolerancia, necesaria para procesar aquellos estudios estadísticos que se requieran. Este instrumento, que utiliza una escala Likert para su ponderación, ha sido utilizado en todos y cada uno de los análisis que se han elaborado en esta tesis doctoral. Se han llevado a cabo con éxito los análisis exploratorios y confirmatorios que han identificado los cinco factores que subyacen dentro de la referida escala de medida OTP.

Ya en el segundo de los estudios, se ha realizado un análisis empírico de los efectos de OT sobre la identificación con la organización y la percepción de ruptura del contrato psicológico. A partir de las hipótesis etiquetadas como H1, H2 y H3 se ha verificado la relación entre estas variables dependientes con el acoso como independiente, verificando a su vez en ambas el rol mediador de OT.

En el estudio tercero, se ha buscado analizar modelos más complejos, considerando OT con otro rol diferente al del estudio previo. Así, OT ha sido considerada en ese caso como

un factor predictor para el comportamiento contraproducente en el trabajo y para los trastornos de salud. Se ha verificado que efectivamente los modelos plateados no solo contaron con significación estadística, sino que además se encontraban mediados por el engagement. A esto habría que añadir que se ha corroborado igualmente que en dichas relaciones de mediación, la adaptabilidad funcionaba como un moderador, lográndose verificar modelos de mediación moderada. Este modelo falló en el caso en el que se planteó un modelo basado en el acoso como un moderador.

Aportación al estado actual de la cuestión

Para contrastar el estado actual de la cuestión con el avance que propone esta tesis doctoral, se hace necesario insistir en la idea de que OT es un constructo no tan trabajado como lo son otros conceptos totalmente maduros actualmente (acoso, identificación, rendimiento, etc.) en psicología de las organizaciones. A pesar de ello, se considera necesario e interesante recoger en este apartado el trabajo de investigación existente, previo a esta tesis, al respecto del término tolerancia. En referencia a ello, varios autores han desarrollado, al igual que en el primer estudio de la presente tesis, producción científica en torno al concepto OT pero centrado mayormente en el acoso sexual.

Como consecuencia de ello, también han sido desarrolladas diferentes escalas de medida de tolerancia como por ejemplo una de 18 indicadores (Hulin et al., 1996) denominada OTSHI y otra de doce indicadores (Lott et al., 1982) denominada tolerancia al acoso sexual, o en inglés Tolerance of Sexual Harassment Inventory. Estas escalas, con más intensidad la primera de ellas, han sido posteriormente utilizadas en algunas investigaciones. Así, OTSHI, cuenta con 18 indicadores fruto de tres combinaciones. Primeramente se indaga sobre si el/a acosador/a es superior o compañero/a, para sobre tres supuestos (discriminación de género, atención sexual no buscada y coacción sexual) cuestionar sobre escala Likert si se considera peligroso denunciar, si la denuncia será tomada en serio y si se confía en las

acciones que se tomarán. Todo ello conforma una escala de 18 indicadores. Si bien es cierto que parte de este enfoque tiene similitudes con algunos de los indicadores de la escala OTP desarrollada en la presente tesis doctoral, hay otros factores de ella (aspectos preventivos de formación, etc.) que no se encuentran en absoluto en OTSHI. Además, el hecho de que una se centre en el acoso sexual, y la otra en el acoso psicológico, evidencian que las escalas consideradas son instrumentos claramente diferenciados.

Existe otro instrumento de medida de la tolerancia hacia lo que sus autores denominan abuso generalizado en el trabajo o GWA. Este instrumento fue generado a partir de la recién referida escala OTSHI aprovechando parte del diseño de esta. Para su uso en una investigación (Richman et al., 2005) se planteó el supuesto: “Uno de los responsables de tu departamento difunde rumores sobre nuevos compañeros. Estos responsables tratan de aislar a estos empleados del resto del departamento”. A dicho supuesto se ofrecieron las tres posibilidades de peligrosidad, consideración y eficacia de la denuncia, quedando una escala de medida de la tolerancia de tres indicadores, muy centrada en dos únicos actos (rumorología y aislamiento), frente al carácter más generalista y totalmente abierto de la escala OTP.

Fuera aparte de las escalas mencionadas, las referencias a OT son abordadas en otras ocasiones de una manera genérica en la bibliografía, sin realizar sobre la misma una cuantificación como si se ha hecho en la presente tesis. Así, la doctora Lilia Cortina de la Universidad de Michigan, en la reunión de 2015 de la EEOC (Cortina, 2015), indica que uno de los tres factores más influyentes a la hora de predecir el acoso sexual es OT. Por tanto, además de la diferencia de que esta referencia trata del acoso sexual, la doctora Cortina nombra la importancia de la tolerancia, sin profundizar en cómo medirla o corregirla, como sí ha pretendido la presente tesis doctoral.

Así mismo, la presente tesis ha desarrollado una definición estricta del término OT como es la de “permisividad, intencionada o no, de la organización con las conductas incívicas que pudieran darse en el seno de la misma. En ocasiones, la actitud puede superar la permisividad, llegando a convertirse en connivencia, siendo la propia estructura organizacional la que, no solo consiente, sino que también promueve el acoso”. La presente tesis, no solo ha definido de manera estricta el término, sino que ha insistido en la necesidad de huir de otros sinónimos que le han sido aplicados, como es el de clima (Cortina, 2015) y que pudieran dar lugar a equívoco. Así mismo se ha creído necesario remarcar otros términos sobre los que debe dejarse claro que no son OT, como es el caso de CSR, OC, apoyo organizacional percibido, comportamiento organizacional cívico o cultura.

Una vez expuesto el avance alcanzado en cuanto a la definición y desarrollo del constructo y de su escala OTP de medida, cual ha sido el trabajo desarrollado en el primer estudio, toca resaltar el interés de la presente tesis doctoral en cuanto los efectos empíricos en torno a OT, como ha sido el contenido de los estudios segundo y tercero. En estos estudios se ha verificado que el acoso es predictor tanto de la percepción de ruptura del contrato psicológico como de la merma en la identificación con la organización. Ambos efectos siguen un camino indirecto a través de la tolerancia. Así mismo, la tolerancia es a su vez predictora de las quejas de salud y del comportamiento contraproducente. En este caso ambos efectos se producen a través de un paso indirecto por el engagement, estando estas situaciones moderadas en mayor o menor medida según el grado de adaptabilidad presentada por el sujeto.

Se considera de interés contrastar la presente tesis doctoral con una serie de investigaciones, como son las de Einarsen, Padilla, Cortina y Bakker, que se consideran de alto interés e incluso han sido fuente de inspiración, dado que abordan aspectos en algún punto comparables con los abordados en la investigación expuesta en el presente documento.

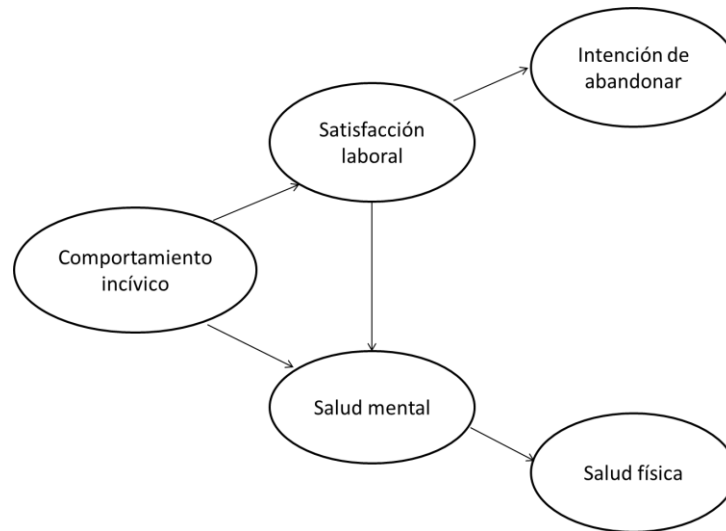
La primera referencia que se desea contrastar es la investigación realizada por Einarsen (2000) de la universidad de Bergen en Noruega que ha sido presentada en el marco teórico del primer estudio. Einarsen insistía en la idea de que afectaban más factores de los tradicionalmente considerados en referencia al estudio del acoso, añadiendo así diversas variables hasta completar su modelo. La presente tesis doctoral llega a la misma conclusión que la referida investigación, al no menospreciar la importancia de la tolerancia cuando se investiga sobre el acoso, aunque le asignan diferente puesto en los respectivos modelos. Tal es la importancia de la tolerancia que Einarsen incluso la etiqueta como factor crítico,

Otra referencia clave, que a su vez ha sido fuente de inspiración para la presente tesis, también ha sido introducida en el primer estudio. Se trata del tratamiento que Arthur Padilla, de la universidad de Carolina del Norte, hace del liderazgo destructivo, según él, causante de abusos laborales. Su modelo (Padilla et al., 2007) es conocido como el triángulo tóxico de Padilla. Padilla desarrolla la idea de que solo puede haber comportamientos abusivos si a los líderes destructivos les obedecen seguidores vulnerables en un entorno permisivo. La presente tesis doctoral coincide plenamente con el tercer factor que introduce Padilla, como es el entorno, y considera que es un elemento ineludible en el conocimiento del acoso.

Maureen Dollard, de la universidad de Australia del Sur, realizó una investigación (Bakker & Dollard, 2010) en la que conjuga variables muy cercanas a las aquí consideradas. El título de la investigación resume esta situación: *Clima psicosocial seguro como precursor de ambientes de trabajo adecuados, problemas de salud psicológicos y engagement*. Por lo tanto las variables analizadas en ambas investigaciones son muy similares. En una centrándose en torno a un término más general como es el PSC, mientras que la presente investigación ha querido centrarse en un término más acotado como es OT.

Una investigación en la que participó la doctora Lilia Cortina (Lim et al., 2008) de la universidad de Michigan propone analizar el modelo que puede verse en la imagen siguiente.

Figura 12 Modelo propuesto por Lim y Cortina para el incivismo laboral



Esta investigación difiere de la presente tesis doctoral en que el término acoso ha sido ampliado al de incivismo, con lo que abarca un espectro mayor de casos. La similitud con la presente tesis reside en que relaciona el incivismo tanto con problemas de salud mental como con salud física, como ha sido aquí estudiado y que ambas analizan la satisfacción laboral aunque con diferentes indicadores. La investigación de Lim y Cortina define un modelo causal de todas sus variables, en dos ramas; una con efectos en la salud y otra con efectos en la satisfacción laboral que derivan en las intenciones de abandono.

Así mismo, se desea hacer hincapié sobre uno de los logros de mayor complejidad en la presente investigación cual ha sido el de verificar modelos de mediación moderada. Si bien es habitual en estudios empíricos demostrar relaciones entre variables, incluso convertidas en antecedentes y consecuentes mediante estudios longitudinales, los modelos y su significación estadística se complican considerablemente cuando se pretende validar estructuras mediadas, moderadas y en especial en la combinación de ambas. Obtener una significación estadística en cuatro de las seis hipótesis planteadas en el estudio tercero presentado en este documento, destaca por su dificultad, al lograr verificar un nuevo modelo, planteado a partir de la bibliografía previa, pero incluyendo supuestos que se verificarán únicamente ante combinaciones muy específicas de las variables independientes.

Limitaciones, implicaciones y futuras investigaciones

Existen limitaciones que se han identificado en el proceso de desarrollo de la presente tesis, como se ha mencionado en cada uno de los tres estudios que la componen. Además de ellas, o como complemento a las mismas cabría recordarse, como ya se hizo en el primer capítulo, que se podría mejorar el proceso seguido para el desarrollo de la escala OTP. Se remarca la ausencia de un diseño investigación en las reuniones que se siguieron con los profesionales de medicina laboral y riesgos psicosociales, así como un registro formal de las conclusiones de las mismas. En general, se demanda una mayor justificación de cada uno de los indicadores de la escala. Otra limitación destacable, además de las ya indicadas en los tres estudios, reside en la magnitud de los efectos obtenidos en los diferentes resultados. En algunos casos en los que se ha verificado la significación estadística, el efecto tiene una magnitud baja. Por último, con vistas a poder definir con rigor antecedentes y consecuentes, la presente investigación adolece de estudios longitudinales. La realización de estudios longitudinales sobre la escala OTP hubiera ampliado el abanico de pruebas realizadas sobre una escala novel como es la de OTP.

Considerando futuras investigaciones, son varias las acciones que se plantean como susceptibles de ser abordadas. Sería un campo interesante de estudio indagar si el cariz tolerante que puede adoptar un directivo o toda la dirección en una organización se debe a incapacidad o a mala praxis, es decir el perfil psicológico de las personas tolerantes. Esta posibilidad se ha tenido en cuenta en la propia definición de OT en la que se recuerda que esta actitud puede ser intencionada o no. Diferenciar entre estos dos tipos de supuestos puede ser práctico cuando se realicen evaluaciones de desempeño a directivo/as, así como para depurar responsabilidades en caso de negligencia en la intervención ante el acoso. Posibles futuras investigaciones, como ya han hecho otros autores (Lim et al., 2008) abren el concepto de acoso hacia el de incivismo. De esta manera puede también incluirse conflictos con

clientes, proveedores, etc. Es decir, abrir el espectro de situaciones en las que, siempre dentro del ámbito laboral, pueden producirse situaciones hostiles para mejorar el conocimiento actual que se dispone sobre ellas y ayudar a tratarlas. Otra posibilidad, con vistas a seguir estudiando sobre esta temática, sería analizar el rol de OT en situaciones diferentes a las que ha sugerido la presente tesis doctoral. En este sentido pueden plantearse nuevos modelos basados en hipótesis en las que OT tenga un perfil moderador o resultado. Esto ayudaría a ampliar el conocimiento en torno a este constructo.

En los tres estudios planteados se ha insistido en las implicaciones que se derivan del trabajo realizado en la presente tesis doctoral. De una parte está la profundización en el ámbito de la comunidad investigadora en la investigación sobre el término OT que se considera ayuda a conocer un problema crítico para la viabilidad de las organizaciones y la salud de las personas como es el del acoso psicológico en el trabajo. Sin embargo, de una manera práctica se sugiere una implicación directa del trabajo desarrollado en la presente investigación como es su utilización en la prevención de riesgos laborales y en la peritación de casos de acoso laboral. En cuanto a la prevención de riesgos en el trabajo, tanto la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (BOE, 10 de noviembre de 1995) como el Estatuto del Trabajador (BOE, 24 de marzo de 1995) indican, de una manera muy genérica, que se debe proteger la salud psíquica de los trabajadores. Ambos reglamentos profundizan poco en los medios para llevar a cabo esa prevención. Son las actuales encuestas de riesgos psicosociales la herramienta que se está implantando para la evaluación del riesgo. Se sugiere que estas encuestas consideren también el nivel de implicación de la dirección de la organización en la prevención y resolución de conflictos, a través de encuestas como podría ser OTP, dado que este factor se ha visto que no puede ser obviado en el tratamiento del acoso. Así mismo, en casos de peritación ante denuncias judiciales de acoso, no debería centrarse la investigación en el binomio acosador-acosado, sino que la presente tesis doctoral evidencia que debe

analizarse también el entorno organizacional si desea solucionarse de manera profunda y robusta cualquier situación de acoso psicológico en el trabajo denunciada.

Conclusiones finales

La primera conclusión que se deriva de la presente tesis doctoral es la vital repercusión del objeto de investigación. Si bien no es el objetivo principal de la presente investigación recalcar la importancia del acoso psicológico en el trabajo, se han introducido cifras en torno a las pérdidas que provoca en productividad, en costes a la sanidad pública, en reemplazos, etc. A pesar de que ciertos estudios mencionan que la propia viabilidad de la organización está en juego en estas circunstancias, esto debe considerarse una derivada indirecta, dado que el principal daño se produce en la salud de la personas. Daño que comienza, como han expuesto diferentes investigaciones aquí incluidas, con pérdida de la satisfacción o compromiso laborales, puede seguir con estados de burn-out para derivar en algunos casos en episodios ansioso-depresivos con desenlaces fatales.

Asumida la repercusión del acoso, no queda sino profundizar la investigación sobre el mismo. Dentro de las diferentes estrategias utilizadas para su análisis, la presente investigación se ha centrado en considerar que un factor crítico es la tolerancia con la que el equipo directivo de una organización trabaja en la prevención y gestión de situaciones de acoso. Ello está en línea con corrientes actuales que incluso llegan a considerar la tolerancia como el factor individual más determinante en predecir la aparición de acoso. Algunas de las investigaciones previas analizadas, alcanzan conclusiones altamente alineadas con las contempladas en la presente tesis. Así, Cortina (2008) insiste en que la ausencia de sanciones o la tibieza en su aplicación ante actos discriminatorios, llevarán a lo/as empleado/as a concluir que la organización apoya estos actos, ya sea de una manera implícita o explícita. Este es sin duda un punto de vista suscrito en diferentes apartados de la presente tesis doctoral.

Quien plantee una iniciativa empresarial o cualquier otro modelo organizacional y menoscabe los mínimos requisitos en términos de bienestar psíquico que merecen las personas que la conforman, estará minando la solidez del proyecto. Esta conclusión se refleja de una manera bien ilustrada en el meta-análisis realizado por Topa, Depolo y Morales Domínguez (2007) en el que postulan que si una empresa ve limitada la contribución de sus miembros únicamente a aquellas tareas estrictamente detalladas en su puesto de trabajo, a medio o largo plazo, la productividad y en general el éxito de esa organización se verán perjudicados. Es decir, aquel/la empresario/a, directivo/a o gestor/a que solo vea la punta del iceberg, típicamente los balances económicos de su organización, pero no vea la estructura humana que necesariamente subyace detrás, estará teniendo un análisis parcial y sesgado, lo que repercutirá en los resultados, en todos los sentidos, que obtenga la organización.

Subyace detrás de la presente tesis doctoral una serie de elementos, como son los factores de la escala OTP, que alertan sobre una serie de habilidades (formativas, ejemplarizantes, etc.) que serían exigibles a todo líder que pretenda coordinar un colectivo humano desde un ambiente salubre. La presente tesis doctoral tiende un puente entre dichos factores y otra tendencia actual de la psicología organizacional como es el estudio del denominado liderazgo auténtico. Si se analizan las cualidades características de este tipo de liderazgo (Moriani, Molero, & Lévy, 2011) con los factores de la escala OTP, van a encontrarse aspectos coincidentes como pudieran ser, entre otros, aquellos relativos a comportamiento ético o íntegro.

De manera metafórica, igual que unos padres no deberían eludir parte de sus obligaciones como máximos responsables si se dieran problemas de convivencia entre sus hijos, ni mucho menos fomentarlos, quien asume la enorme responsabilidad de formar parte de la dirección de un colectivo formado por personas, debe entender entre sus tareas, e incluso como una de las prioritarias, promover un entorno laboral psicológicamente sano y

actuar con diligencia ante las situaciones negativas que puedan originarse. La tolerancia en ambos casos, no puede sino traer consecuencias negativas para el conjunto de la organización, como resultado de una función deficiente e incluso negligente. No debe caerse en la minusvaloración de dichas consecuencias, las cuales pueden llegar a provocar en ocasiones sufrimiento mayúsculo, con incluso desenlace fatal para las personas.

En el día a día actual, donde palabras como “rapidez” o “resultados” inundan el ambiente empresarial, se pasa en demasiadas ocasiones sin prestar atención a un elemento tan necesario como las personas, sin el que, por obvio que parezca recordarlo, no existirían las propias organizaciones. Se vive actualmente en esta incoherente paradoja, al gestionar agrupaciones que necesitan de lo mejor que pueda a portar la gente, menoscabando el bienestar de esta, es decir dificultando que las personas rindan plenamente.

La presente tesis doctoral ha tratado de corroborar algo por lógica conocido, como es que las personas que trabajan en un entorno salubre producen mejores resultados a su organización debido a una positiva sensación de pertenencia a esta, sintiéndose en un estado de salud adecuado. La situación contraria solo trae consecuencias negativas para la organización, la sociedad y en no pocas ocasiones deriva en sufrimiento imposible de soportar para alguna de las personas que los padecen. No ha entrado esta tesis en diagnosticar porque se producen los entornos negativos, sin embargo sí se ha centrado en demostrar como la actitud tolerante, por extensión negligente, de lo/as responsables de la organización, conlleva un empeoramiento si cabe de las consecuencias en entornos incívicos. Por tanto, solo cabe suponer que profundizar en los factores que conforman la escala de tolerancia aquí desarrollada mejoraría las habilidades de los equipos directivos. Esto reduciría comportamientos que por mediocres llegan a ser contraproducentes y por lógica consecuencia mejoraría los resultados de las organizaciones a la par que aumentaría la felicidad de sus personas integrantes.

REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2003). In Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas (Ed.), *Semana Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Luxemburgo: doi:92-9191-026-0
- Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo. (2016). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Alonso, J., Prieto, L., & Antó, J. M. (2003). *Cuestionario de Salud SF-36 (versión 2)*. (Cuestionario No. SF-36 v2.0). Barcelona: Institut Municipal d'Investigació Mèdica (IMIM-IMAS).
- Alonso, J., Prieto, L., & Antó, J. M. (1995). La versión española del SF-36 Health Survey (Cuestionario de Salud SF-36): un instrumento para la medida de los resultados clínicos. *Med Clin (Barc)*, 104(20), 771-776.
- Amiguet, L. (2016). *Una mala persona no llega nunca a ser buen profesional*. Recuperado de <http://www.lavanguardia.com/lacontra/20160411/401021583313/una-mala-persona-no-llega-nunca-a-ser-buen-profesional.html>
- Arenas, A., León-Pérez, J., Munduate, L., & Medina, F. J. (2015). Workplace bullying and interpersonal conflicts: the moderation effect of supervisor's power/Acoso laboral y conflictos interpersonales: el papel moderador de las bases de poder del supervisor. *Revista de Psicología Social*, 30(2), 295-322.

- Arias, B. (2008). Desarrollo de un ejemplo de análisis factorial confirmatorio con Lisrel, AMOS y SAS. *Seminario de Actualización en Investigación sobre Discapacidad SAID 2008*,
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *The Academy of Management Review*, *14*(1), 20-39.
- Ato, M., & Vallejo, G. (2011). Los efectos de terceras variables en la investigación psicológica. *Anales De Psicología*, *27*(2), 550-561.
- Awang, Z., Ahmad, J. H., & Zin, N. M. (2010). Modelling job satisfaction and work commitment among lecturers: A case of UiTM Kelantan. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, *1*(2), 45-59.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *16*(1), 74-94.
- Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H., & De Cuyper, N. (2009). A qualitative study on the development of workplace bullying: Towards a three way model. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, *19*(1), 1-16. doi:10.1002/casp.977
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, *22*(3), 309-328.
- Bakker, A. B., & Dollard, M. F. (2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *83*(3), 579-599. doi:10.1348/096317909X470690

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). Job demands-resources model. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 29(3), 107-115.
- Bal, P. M., Jansen, P. G. W., van der Velde, M. E. G., de Lange, A. H., & Rousseau, D. M. (2010). The role of future time perspective in psychological contracts: A study among older workers. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 474-486. doi:10.1016/j.jvb.2010.01.002
- Baniandrés Avendaño, J., Arizkuren Eleta, A., Martínez Lozares, A., Gartzia Fernández, L., & Castillo Mory, E. d. (2013). The influence of managers and organisational profiles in CSR decision-making. ideas for implementation in the maritime sector. *Journal of Maritime Research*, 10(1), 43-50.
- Bashir, N., & Long, C. S. (2015). The relationship between training and organizational commitment among academicians in Malaysia. *Journal of Management Development*, 34(10), 1227-1245. doi:10.1108/JMD-01-2015-0008
- Biggs, A., Brough, P., & Barbour, J. P. (2014). Enhancing occupational health and work engagement through leadership development: A quasi-experimental intervention study. *International Journal of Stress Management*, 21(3), 255-282.
- Biron, C., & Karanika-Murray, M. (2014). Process evaluation for organizational stress and well-being interventions: Implications for theory, method, and practice. *International Journal of Stress Management*, 21(1), 85.
- Blunch, N. (2008). *Introduction to structural equation modelling using SPSS and AMOS*. Great Britain: Sage.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, (10 de noviembre de 1995).

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, 3031 a 3045 (17 de enero 1997).

Ley orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. (22 de Junio 2010).

Real decreto legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del Estatuto de los Trabajadores. (24 de marzo de 1995).

Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 91*(5), 998-1012. doi:10.1037/0021-9010.91.5.998

Byrne, B. M. (2013). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming* (2ª ed.). Nueva York: Routledge.

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette, & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687-732) Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.

Choi, M., & Yoon, H. J. (2015). Training investment and organizational outcomes: a moderated mediation model of employee outcomes and strategic orientation of the HR function. *The International Journal of Human Resource Management, 26*(20), 2632-2651.

- Comisión Europea. (2008). *Pacto europeo para la salud mental y el bienestar* (http://ec.europa.eu/health/mental_health/docs/mhpact_es.pdf ed.). Bruselas: World Health Organization.
- Cornelius, H., & Faire, S. (2000). *Tú ganas-yo gano, todos podemos ganar: cómo resolver conflictos creativamente* (6ª ed.). Madrid: Gaia.
- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review*, 33(1), 55-75.
- Cortina, L. M. (2015). *Workplace Harassment: Examining the Scope of the Problem and Potential Solutions*. (Written testimony No. Task Force Meeting of June 15, 2015).U.S. Equal Employment Opportunity Commission.
- Coyle-Shapiro, J. A. M., & Conway, N. (2005). Exchange relationships: Examining psychological contracts and perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 774-781. doi:10.1037/0021-9010.90.4.774
- Cubela Adoric, V., & Kvartuc, T. (2007). Effects of mobbing on justice beliefs and adjustment. *European Psychologist*, 12(4), 261-271.
- Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: an analysis of 37 definitions. *Corporate social responsibility and environmental management*, 15(1), 1-13.
- De Cuyper, N., Baillien, E., & De Witte, H. (2009). Job insecurity, perceived employability and targets' and perpetrators' experiences of workplace bullying. *Work & Stress*, 23(3), 206-224. doi:10.1080/02678370903257578

- DeCoster, J. (1998). *Overview of factor analysis*. Recuperado de <http://www.stat-help.com/notes.html>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, *86*(3), 499-512. doi:10.1037//0021-9010.86.3.499
- Depolo, M., Guglielmi, D., & Toderi, S. (2004). Prévenir le harcèlement moral au travail: Le rôle du contrat psychologique. = the psychological contract's role in preventing mobbing. *Psychologie Du Travail Et Des Organisations*, *10*(1), 88-100. doi:10.1016/j.pto.2003.12.006
- Díaz, L., Moreno, B., Garrosa, E., & Sebastián, J. (2011). Incivility and Sexual Harassment at the Workplace: Occupational Health Impact. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, *29*(4), 474-483.
- Dickson, M. W., Smith, B., Grojean, M. W., & Ehrhart, M. (2001). An organizational climate regarding ethics: the outcome of leader values and the practices that reflect them. *The Leadership Quarterly*, *12*(2), 197-217. doi:10.1016/S1048-9843(01)00069-8
- Dollard, M. F., & Gordon, J. A. (2014). Evaluation of a participatory risk management work stress intervention. *International Journal of Stress Management*, *21*(1), 27-42. doi:10.1037/a0035795
- Duffy, M. (2009). Preventing workplace mobbing and bullying with effective organizational consultation, policies, and legislation. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, *61*(3), 242-262.

- Einarsen, S. (2000). Bullying and harassment at work: Unveiling an organisational taboo. *Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and Systems*, Queensland, Australia. , 17-13.
- Einarsen, S., & Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S., & Rakned, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381-401.
- Escartín, J., Rodríguez-Carballeira, A., Zapf, D., Porrúa, C., & Martín-Peña, J. (2009). Perceived severity of various bullying behaviours at work and the relevance of exposure to bullying. *Work & Stress*, 23(3), 191-205. doi:10.1080/02678370903289639
- Escartín, J. (2016). Insights into workplace bullying: psychosocial drivers and effective interventions. *Psychology Research and Behavior Management*, 9, 157-169. doi:10.2147/PRBM.S91211
- Fabrigar, L. R., Wegener, D. T., MacCallum, R. C., & Strahan, E. J. (1999). Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research. *Psychological methods*, 4(3), 272.
- Fendrich, M., Woodward, P., & Richman, J. A. (2002). The structure of harassment and abuse in the workplace: A factorial comparison of two measures. *Violence and victims*, 17(4), 491-505.

- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, , 382-388.
- Fox, S., & Stallworth, L. E. (2009). Building a framework for two internal organizational approaches to resolving and preventing workplace bullying: Alternative dispute resolution and training. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61(3), 220.
- García de la Banda, G., Fornés Vives, J., & Martínez-Abascal García, M. A. (2008). Análisis factorial del cuestionario de hostigamiento psicológico en el trabajo en profesionales de enfermería. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 8(1), 267-283.
- Garrett, T. (1997). Trainer-trainee bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7(3), 227-232. doi:10.1002/1099-1298
- Gaskin, J. (2013). *SEM Series Part 5a: Confirmatory Factor Analysis*. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=MCYmyzRZnIY>
- Google Inc. (2016). *Formularios de Google: crea y analiza encuestas de forma gratuita*. Recuperado de <https://www.google.com/forms/about/>
- Griffin, B. (2010). Multilevel relationships between organizational-level incivility, justice and intention to stay. *Work & Stress*, 24(4), 309-323. doi:10.1080/02678373.2010.531186
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal*, 50(2), 327-347.

- Grojean, M. W., Resick, C. J., Dickson, M. W., & Smith, D. B. (2004). Leaders, Values, and Organizational Climate: Examining Leadership Strategies for Establishing an Organizational Climate regarding Ethics. *Journal of Business Ethics*, 55(3), 223-241. doi:10.1007/s10551-004-1275-5
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224-241. doi:10.1080/02678370802379432
- Harlos, K. P., & Axelrod, L. J. (2005). Investigating hospital administrators' experience of workplace mistreatment. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, 37(4), 262-272. doi:10.1037/h0087261
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work & Stress*, 21(3), 220-242. doi:10.1080/02678370701705810
- Hauge, L. J., Einarsen, S., Knardahl, S., Lau, B., Notelaers, G., & Skogstad, A. (2011). Leadership and role stressors as departmental level predictors of workplace bullying. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 305-323. doi:10.1037/a0025396
- Hayes, A. F. (2012). PROCESS: A versatile computational tool for observed variable mediation, moderation, and conditional process modeling [White paper]. 2012. URL: <http://imaging.mrc-cbu.cam.ac.uk/statswiki/FAQ/SobelTest>,
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York: Guilford Press.

Hayes, A. F. (2014). *Automatic Execution of the PROCESS Macro Definition File*.

Recuperado de www.afhayes.com

Hayes, A. F. (2015). An index and test of linear moderated mediation. *Multivariate Behavioral Research*, 50(1), 1-22. doi:10.1080/00273171.2014.962683

Hayes, A. F. (2016). *Supplementary PROCESS Documentation*. Recuperado de <http://afhayes.com/public/docaddendum.pdf>;

Health and Safety Executive. (2015). *Work related Stress, Anxiety and Depression Statistics in Great Britain 2015*. No. V1). United Kingdom: Health and Safety Executive. doi:<http://www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress/stress.pdf>

Hearn, J., & Parkin, W. (2001). In Math Setters (Ed.), *Gender, sexuality and violence in organizations: The unspoken forces of organization violations* (1st ed.). Great Britain: SAGE Publications Ltd.

Henson, R. K., & Roberts, K. J. (2006). Use of exploratory factor analysis in published research common errors and some comment on improved practice. *Educational and Psychological measurement*, 66(3), 393-416.

Hoel, H., Einarsen, S., Keashly, L., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2003). Bullying at work. the way forward. In H. Hoel, S. Einarsen, L. Keashly, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. international perspectives in research and practice* (1st ed., pp. 412-416). Londres: Taylor & Francis.

Holme, L., & Watts, R. (1998). In World Business Council for Sustainable Development (Ed.), *Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense* (1^a ed.). Ginebra:

- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
- Hulin, C. L., Fitzgerald, L. F., & Drasgow, F. (1996). *Organizational influences on sexual harassment*. California: Sage Publications, Inc.
- Hutchinson, M., Wilkes, L., Vickers, M., & Jackson, D. (2008). The development and validation of a bullying inventory for the nursing workplace. *Nurse Researcher*, 15(2), 19-29. doi:10.7748/nr2008.01.15.2.19.c6326 [doi]
- Hutchinson, M., Vickers, M., Jackson, D., & Wilkes, L. (2006). Workplace bullying in nursing: Towards a more critical organisational perspective. *Nursing Inquiry*, 13(2), 118-126. doi:10.1111/j.1440-1800.2006.00314.x
- IBM Corp. (2010). *IBM SPSS statistics for windows, version 19.0*. Armonk, NY:
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009). *Nota Técnica de Prevención 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición*. No. NIPO: 792-09-063-6).
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). *Buenas prácticas en gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo*. No. NIPO 272-15-097-9). Madrid:
- Jackson, D., Clare, J., & Mannix, J. (2002). Who would want to be a nurse? violence in the workplace – a factor in recruitment and retention. *Journal of Nursing Management*, 10(1), 13-20. doi:10.1046/j.0966-0429.2001.00262.x

- Johnson, S. (2009). International perspectives on workplace bullying among nurses: A review. *International Nursing Review*, 56(1), 34-40. doi:10.1111/j.1466-7657.2008.00679.x
- Kelloway, E. K., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J. E. (2010). Counterproductive work behavior as protest. *Human Resource Management Review*, 20(1), 18-25. doi:10.1016/j.hrmr.2009.03.014
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, Allard J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, Allard J., & De Vet, H. C. W. (2014). Improving the individual work performance questionnaire using rasch analysis. *Journal of Applied Measurement*, 15(2), 160-175.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. W. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *The International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. doi:10.1108/17410401311285273
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H., & Connolly, T. F. (1983). A model of work, family, and interrole conflict: A construct validation study. *Organizational behavior and human performance*, 32(2), 198-215.
- Kortum, E., & Leka, S. (2014). Tackling psychosocial risks and work-related stress in developing countries: The need for a multilevel intervention framework. *International Journal of Stress Management*, 21(1), 7-26. doi:10.1037/a0035033

- Lally, R. M. (2009). *Bullies aren't only on the playground: A look at nurse-on-nurse violence*. United States: Oncology Nursing Society.
- Landau, S., & Everitt, B. (2004). *A handbook of statistical analyses using SPSS* Chapman & Hall/CRC Boca Raton, FL.
- Lange, A. H. d., Jansen, P. G. W., Bal, P. M., & Velde, M. E. G. v. d. (2013). A longitudinal study of age-related differences in reactions to psychological contract breach. *Applied Psychology-an International Review*, 62(1), 157-181. doi:10.1111/j.1464-0597.2012.00524.x
- Law, R., Dollard, M. F., Tuckey, M. R., & Dormann, C. (2011). Psychosocial safety climate as a lead indicator of workplace bullying and harassment, job resources, psychological health and employee engagement. *Accident Analysis and Prevention*, 43(5), 1782-1793. doi:10.1016/j.aap.2011.04.010
- Lewis, M. A. (2006). Nurse bullying: Organizational considerations in the maintenance and perpetration of health care bullying cultures. *Journal of Nursing Management*, 14(1), 52-58. doi:10.1111/j.1365-2934.2005.00535.x
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1992). In Allmänna förl (Ed.), *Från mobbning till utslagning i arbetslivet* (1st ed.). Stockholm: Publica. doi:9789138921913
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95.

- Lopez-Cabarcos, M. A., Vazquez-Rodriguez, P., & Montes-Pineiro, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfaccion laboral. *Revista Latinoamericana de Psicologia, 42*(2), 215-224.
- Lott, B., Reilly, M. E., & Howard, D. R. (1982). Sexual assault and harassment: A campus community case study. *Signs, 8*(2), 296-319.
- Lozano, I., & Cantera, Z. (2015). *No, mi general* (001st ed.). Madrid: Plaza y Janes. doi:978-8401015601
- Lutgen-Sandvik, P. (2008). Intensive remedial identity work: Responses to workplace bullying trauma and stigmatization. *Organization, 15*(1), 97-119. doi:10.1177/1350508407084487
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior, 23*(6), 695-706.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate—employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior, 29*(2), 219-238.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological methods, 1*(2), 130.
- Mackey, J. D., Ellen, B. P., Hochwarter, W. A., & Ferris, G. R. (2013). Subordinate social adaptability and the consequences of abusive supervision perceptions in two samples. *The Leadership Quarterly, 24*(5), 732-746.

- MacKinnon, D. P. (2008). In Taylor & Francis Group (Ed.), *Introduction to statistical mediation analysis*. Nueva York: Taylor & Francis Group.
- Mangin, J. P. L., Martin, M. T., & Román, M. V. (2006). In Seco C. (Ed.), *Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales: temas esenciales, avanzados y aportaciones especiales* (1ª ed.). España: Netbiblo.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227.
- Matrix. (2013). *Economic analysis of workplace mental health promotion and mental disorder prevention programmes and of their potential contribution to EU health, social and economic policy objectives*. (Final report No. EAHC/2011/Health/19). Executive Agency for Health and Consumers.
- McWilliams, A., Siegel, D. S., & Wright, P. M. (2006). Corporate Social Responsibility: Strategic Implications. *Journal of Management Studies*, 43(1), 1-18. doi:10.1111/j.1467-6486.2006.00580.x
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
- Microsoft Corporation. (2016). *Programas de software de hoja de cálculo*. Recuperado de <https://products.office.com/es-es/excel>
- Morales Domínguez, J. F., Topa, G., & Depolo, M. (2011). Acoso laboral y conductas incívicas: una perspectiva desde la psicología social. *Espacios en Blanco. Revista de Educación*, 21, 111-132.

- Moreno-Jimenez, B., Munoz, A., Gamarra, M., & Herrer, M. (2007). Assessing workplace bullying: Spanish validation of a reduced version of the negative acts questionnaire. *Spanish Journal of Psychology*, *10*(2), 449-457. doi:10.1017/S1138741600006715
- Moriano, J. A., Molero, F., & Lévy, J. P. (2011). Liderazgo auténtico. Concepto y validación del cuestionario ALQ en España. *Psicothema*, *23*(2), 336-341.
- Newman, A., Thanacoody, R., & Hui, W. (2011). The impact of employee perceptions of training on organizational commitment and turnover intentions: a study of multinationals in the Chinese service sector. *The International Journal of Human Resource Management*, *22*(8), 1765-1787.
- Nielsen, M. B., Tangen, T., Idsoe, T., Matthiesen, S. B., & Magerøy, N. (2015). Post-traumatic stress disorder as a consequence of bullying at work and at school. A literature review and meta-analysis. *Aggression and Violent Behavior*, *21*, 17-24. doi:10.1016/j.avb.2015.01.001
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). Elements of statistical description and estimation. In J. C. Nunnally, & I. H. Bernstein (Eds.), *Psychometric Theory* (3^a ed.,). Estados Unidos:
- Observatorio vasco de acoso moral. (2012). In La Ley (Ed.), *La salud mental de las y los trabajadores* (1^a ed.). Madrid: Wolters Kluwer España.
- Organización Mundial de la Salud. (2006). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Suplemento de la 45 edición. *Official Records of the World Health Organization*, Nueva York. , 1 1-18.

- Padilla, A., Hogan, R., & Kaiser, R. B. (2007). The toxic triangle: Destructive leaders, susceptible followers, and conducive environments. *The Leadership Quarterly*, 18(3), 176-194. doi:10.1016/j.leaqua.2007.03.001
- Pagán-Rodríguez, R. (2015). Disability, training and job satisfaction. *Social Indicators Research*, 122(3), 865-885. doi:10.1007/s11205-014-0719-2
- Peiró, J. (2000). Assessment of psychosocial risks and prevention strategies: the amigo model as the basis of the prevenlab/psicosocial methodology. *Psychology in Spain*, (4), 139-166.
- Perez-Larrazabal, J. (2016). *Desarrollo y validación de la escala de Tolerancia Organizacional*. Unpublished manuscript.
- Perez-Larrazabal, J., & Topa, G. (2016a). Cuando la organización mira hacia otro lado. Tolerancia Organizacional. *DYNA Management*, 4(1), 30-39. doi:http://dx.doi.org/10.6036/MN7857
- Perez-Larrazabal, J., & Topa, G. (2016b). Organizational Tolerance or negligence in the management of psychosocial risks. *Dyna*, 91(4), 362. doi:http://dx.doi.org/10.6036/7968
- Perez-Tejada, J., Arregi, A., Azpiroz, A., Beitia, G., Gomez-Lazaro, E., & Garmendia, L. (2015). Central immune alterations in passive strategy following chronic defeat stress. *Behavioural brain research*, doi:10.1016/j.bbr.2015.11.015
- Polo-Vargas, J. D., Palacio, E., De Castro, A., Mebarak, M., & Velilla, J. (2013). Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *Salud Uninorte*, 29(3), 562-576.

- Preacher, K. J., Rucker, D. D., & Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypotheses: Theory, methods, and prescriptions. *Multivariate Behavioral Research*, 42(1), 185-227.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40(3), 879-891.
- Privitera, C., & Campbell, M. (2009). Cyberbullying: The new face of workplace bullying? *Cyberpsychology & Behavior*, 12(4), 395-400. doi:10.1089/cpb.2009.0025
- Pryor, J. B., & Fitzgerald, L. F. (2003). Sexual harassment research in the united states. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, , 79-100.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612.
- Querstret, D., & Copley, M. (2012). Exploring the relationship between work-related rumination, sleep quality, and work-related fatigue. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(3), 341-353. doi:10.1037/a0028552
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23^a ed.). Madrid:
- Reuters Agences. (2014, 19/03/2014). Nouvelle vague de suicides à Orange, la direction «vigilante». *Le Figaro*,

- Richman, J. A., Rospenda, K. M., Flaherty, J. A., Freels, S., & Zlatoper, K. (2005). Perceived organizational tolerance for workplace harassment and distress and drinking over time. *Women & health, 40*(4), 1-23.
- Richman, J. A., Rospenda, K. M., Nawyn, S. J., Flaherty, J. A., & Rospenda, K. M. (1997). Workplace harassment and the self-medication of distress: A conceptual model and case illustrations. *Contemporary Drug Problems, 24*, 179.
- Rodríguez-Muñoz, A., Baillien, E., De Witte, H., Moreno-Jiménez, B., & Pastor, J. C. (2009). Cross-lagged relationships between workplace bullying, job satisfaction and engagement: Two longitudinal studies. *Work & Stress, 23*(3), 225-243. doi:10.1080/02678370903227357
- Roscigno, V. J., Lopez, S. H., & Hodson, R. (2009). Supervisory bullying, status inequalities and organizational context. *Social Forces, 87*(3), 1561-1589. doi:10.1353/sof.0.0178
- Rospenda, K. M. (2002). Workplace harassment, services utilization, and drinking outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(2), 141.
- Rospenda, K. M., Richman, J. A., & Shannon, C. A. (2009). Prevalence and mental health correlates of harassment and discrimination in the workplace: results from a national study. *Journal of Interpersonal Violence, 24*(5), 819.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology, 87*(1), 66.

- Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements* (2nd ed.). Newbury Park: SAGE Publications. doi:978-0803971059
- Salanova, M., Martínez, I. M., & Llorens, S. (2005). Psicología organizacional positiva. In F. Palaci Descals (Ed.), *Psicología de la organización* (pp. 14-1-14-35). Madrid: Pearson.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2009). In Rústica Hilo (Ed.), *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza,.
- Sanz-Vergel, A. I., & Rodríguez-Muñoz, A. (2011). El efecto del acoso psicológico en el trabajo sobre la salud: El papel mediador del conflicto trabajo-familia. *Revista de psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 27(2), 93-102.
- Savickas, M. L., & Porfeli, E. J. (2012). Career Adapt-Abilities Scale: Construction, reliability, and measurement equivalence across 13 countries. *Journal of Vocational Behavior*, 80(3), 661-673.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Utrecht work engagement scale: Preliminary manual. *Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, Utrecht*,
- Seligman, M., Rashid, T., & Parks, A. C. (2006). Positive psychotherapy. *American Psychologist*, 61(8), 774-788.
- Seligman, M., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, C. (2005). Positive psychology progress - Empirical validation of interventions. *American Psychologist*, 60(5), 410-421. doi:10.1037/0003-066X.60.5.410

- Simpson, R., & Cohen, C. (2004). Dangerous work: The gendered nature of bullying in the context of higher education. *Gender, Work & Organization*, 11(2), 163-186. doi:10.1111/j.1468-0432.2004.00227.x
- Sims, R. L., Ruppel, C. P., & Zeidler, P. (2016). Work strain, job satisfaction, and intention to quit: The moderating effect of long-term orientation. *International Journal of Stress Management*, 23(1), 23-43. doi:10.1037/a0039755
- Söderström, M., Jeding, K., Ekstedt, M., Perski, A., & Åkerstedt, T. (2012). Insufficient sleep predicts clinical burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(2), 175-183. doi:10.1037/a0027518
- Statistics Solutions. (2016). *AMOS*. Recuperado de <https://www.statisticssolutions.com/amos/>
- Subdirección General de Apoyo a la PYME. (2015). *Retrato de las PYME 2015*. (No. NIPO: 070-15-001-5). Madrid: Dirección General de Industria y de la PYME.
- Tladinyane, R., & van der Merwe, M. (2016). Career adaptability and employee engagement of adults employed in an insurance company: An exploratory study. *SA Journal of Human Resource Management*, 14(1), 1-e9. doi:10.4102/sajhrm.v14i1.752
- Topa, G., Depolo, M., & Morales Domínguez, J. F. (2007). Acoso laboral: Meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19(1), 88-94.
- Topa, G., Moriano, J. A., & Morales Domínguez, J. F. (2009). Mobbing among nurses: The defensive role of group identification and organizational identification. |Acoso laboral entre profesionales de enfermería: El papel protector de la identidad social en el trabajo. *Anales de psicología*, 25(2)

- Topa, G., & Palaci Descals, F. (2004). Ruptura o cumplimiento del contrato psicológico? : Una revisión meta-analítica de la investigación empírica. *Accion Psicológica*, 3(3), 155-171.
- Topa, G., Palaci Descals, F., & Morales Domínguez, J. F. (2004). La ruptura de contrato psicológico y las respuestas del trabajador. ¿Relaciones mediadas por la confianza organizacional? *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 20(1), 31-45.
- Trijueque, D. G., & Gómez, J. L. G. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: Prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 21(2), 288-293.
- Tuckey, M., Chrisopoulos, S., & Dollard, M. (2012). Job demands, resource deficiencies, and workplace harassment: Evidence for micro-level effects. *International Journal of Stress Management*, 19(4), 292-310. doi:10.1037/a0030317
- Turner, J. C., & Tajfel, H. (1982). In Tajfel H. (Ed.), *Social identity and intergroup relations* (1st ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- UGT. (2013). *Costes Socio-Económicos de los Riesgos Psicosociales*. Recuperado de <http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/new2013/GuiaCostes.pdf>
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación* Ariel.
- World Health Organization. (2001). *Health at Work Survey*. (Encuesta)
- Yamada, D. (2000). The phenomenon of "workplace bullying" and the need for status-blind hostile work environment protection. *Georgetown Law Journal*, 88(3), 475-536.

- Yaman, E. (2010). Perception of faculty members exposed to mobbing about the organizational culture and climate. *Kuram VE Uygulamada Egitim Bilimleri*, 10(1), 567-578.
- Zapf, D., & Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations. In S. Fox, & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. (1st ed., pp. 237-270). Washington: American Psychological Association. doi:10.1037/10893-010
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.
- Zhou, Z. E., Meier, L. L., & Spector, P. E. (2014). The Role of Personality and Job Stressors in Predicting Counterproductive Work Behavior: A three-way interaction. *International Journal of Selection and Assessment*, 22(3), 286-296. doi:10.1111/ijsa.12077

APÉNDICES

Apéndice A

Escala OTP de medida de tolerancia organizacional al acoso psicológico en el trabajo utilizada en el primer estudio de la presente tesis doctoral.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1- Considero que mi empresa da alta prioridad a la resolución de las denuncias sobre acoso	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
2- Considero que si denuncio un episodio de acoso mi empresa intentará resolverlo diligentemente	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
3- En mi empresa recibimos formación sobre aspectos como habilidades conversacionales o resolución de conflictos	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
4- Mi empresa nos ha explicado claramente cómo actuar en caso de ser víctimas de acoso laboral	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
5- Mi empresa nos ha explicado claramente cómo actuar en caso de que tengamos dudas sobre si una situación es o no acoso laboral	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
6- La representación de los trabajadores ha participado con la empresa en el desarrollo del plan ante el acoso	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
7- Mi empresa nos anima a que denunciemos rápidamente cualquier potencial episodio de acoso laboral que suframos	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
8- Mi empresa nos anima a que denunciemos rápidamente cualquier potencial episodio de acoso laboral que sufra un/a compañero/a	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
9- Mi empresa refresca periódicamente la información que recibimos sobre actuación frente al acoso laboral	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
10- Creo que mi empresa actuará de igual manera tanto si un empleado como un directivo son acusados de acoso laboral	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
11- He realizado en mi empresa la encuesta sobre riesgos psicosociales	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
12- Se me ha informado claramente de los resultados de la encuesta sobre riesgos psicosociales realizada	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
13- Se han puesto en marcha medidas a partir de los resultados de la encuesta de riesgos psicosociales realizada	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
14- Las medidas puestas en marcha tras el análisis de la encuesta de riesgos psicosociales han conseguido una mejora de las condiciones laborales	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
15- Las personas de mi empresa que ha denunciado acoso laboral han sido penalizadas por ello	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
16- Mi organización ha explicado públicamente cómo se han gestionado los casos de acoso laboral denunciados	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
17- Mi organización ha respetado en todo momento el anonimato de las personas implicadas en casos de acoso laboral denunciados	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
18- Ante la insistencia de mi organización he frenado una denuncia de acoso laboral	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

Apéndice B

Este apéndice muestra el cuestionario íntegro utilizado para el segundo estudio de la presente investigación.

Cuestionario para el estudio 2

Edad:	Nivel de estudios finalizados: <input type="checkbox"/> Estudios básicos ₁ <input type="checkbox"/> Bachillerato ₂ <input type="checkbox"/> F. P. ₃ <input type="checkbox"/> Universitario ₄ <input type="checkbox"/> Otros	₅Género: <input type="checkbox"/> H ₁ <input type="checkbox"/> M ₂
Tipo de empresa: <input type="checkbox"/> Privada ₁ <input type="checkbox"/> Pública ₂ <input type="checkbox"/> Privada (con capital público/fundaciones) ₃ <input type="checkbox"/> Otras ₄ (especificar):_		
Categoría profesional: <input type="checkbox"/> Propietario o Alto Directivo ₁ (representa a la empresa mediante poder notarial, Socio, Administrador único, etc.) <input type="checkbox"/> Directivo ₂ (asiste a las reuniones de los órganos de gobierno pero no representa a la empresa mediante poder notarial o similar)		<input type="checkbox"/> Empleado ₄ <input type="checkbox"/> Mando intermedio ₃ (Tiene personas a su cargo operacionalmente, es jefe de grupo, encargado de área, etc.) <input type="checkbox"/> Otras ₅ (especificar):_____
Sector profesional: <input type="checkbox"/> Sanitario ₁ <input type="checkbox"/> Industria productiva ₂ <input type="checkbox"/> Banca/ Finanzas ₃ <input type="checkbox"/> Educación/Investigación ₄ <input type="checkbox"/> Distribución ₅ <input type="checkbox"/> Tecnología/comunicaciones ₆ <input type="checkbox"/> Comercio/Turismo ₇ <input type="checkbox"/> Alimentación ₈ <input type="checkbox"/> Energía ₁₀ <input type="checkbox"/> Servicios ₁₁ <input type="checkbox"/> Minería ₁₂ <input type="checkbox"/> Agricultura/pesca/ganadería ₁₃ <input type="checkbox"/> Otros ₁₄ (explicar).....		
Años de antigüedad en la empresa u organización en la que trabaja:		Número de personas a su cargo o dependientes económicamente:
Situación laboral actual: <input type="checkbox"/> Trabajo tiempo completo ₁ <input type="checkbox"/> Trabajo tiempo parcial ₂ <input type="checkbox"/> Otros(explicar) 3.....		
Tamaño de la empresa: <input type="checkbox"/> De 0 a 9 empleados ₁ <input type="checkbox"/> De 10 a 49 empleados ₂ <input type="checkbox"/> De 50 a 199 empleados ₃ <input type="checkbox"/> Más de 200 empleados ₄		

<i>Piense cómo es su ambiente de trabajo la mayor parte del tiempo y díganos</i>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Considero que mi empresa da alta prioridad a la resolución de las denuncias sobre acoso	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Considero que si denuncio un episodio de acoso mi empresa intentará resolverlo diligentemente	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
En mi empresa recibimos formación sobre aspectos como habilidades conversacionales o resolución de conflictos	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Mi empresa nos ha explicado claramente cómo actuar en caso de ser víctimas de acoso laboral	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Mi empresa nos ha explicado claramente cómo actuar en caso de que tengamos dudas sobre si una situación es o no acoso laboral	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
La representación de los trabajadores ha participado con la empresa en el desarrollo del plan ante el acoso	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Mi empresa nos anima a que denunciemos rápidamente cualquier potencial episodio de acoso laboral que suframos	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Mi empresa nos anima a que denunciemos rápidamente cualquier potencial episodio de acoso laboral que sufra un/a compañero/a	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Mi empresa refresca periódicamente la información que recibimos sobre actuación frente al acoso laboral	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Creo que mi empresa actuará de igual manera tanto si un empleado como un directivo son acusados de acoso laboral	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
He realizado en mi empresa la encuesta sobre riesgos psicosociales	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Se me ha informado claramente de los resultados de	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

<i>Piense cómo es su ambiente de trabajo la mayor parte del tiempo y díganos</i>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
<i>la encuesta sobre riesgos psicosociales realizada</i>					
Se han puesto en marcha medidas a partir de los resultados de la encuesta de riesgos psicosociales realizada	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Las medidas puestas en marcha tras el análisis de la encuesta de riesgos psicosociales han conseguido una mejora de las condiciones laborales	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Las personas de mi empresa que ha denunciado acoso laboral han sido penalizadas por ello	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Mi organización ha explicado públicamente cómo se han gestionado los casos de acoso laboral denunciados	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Mi organización ha respetado en todo momento el anonimato de las personas implicadas en casos de acoso laboral denunciados	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Ante la insistencia de mi organización he frenado una denuncia de acoso laboral	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

<i>Por favor, piense en su trabajo diario en el último tiempo y díganos su opinión</i>	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Me siento identificado con las personas de mi organización.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Si hablo a otros de la gente de mi organización digo <i>Nosotros</i> en lugar de <i>Ellos</i> .	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Si alguno de mi organización es elogiado, yo lo siento como un elogio personal.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

Por favor, piense en su trabajo diario en el último tiempo y díganos su opinión

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Si alguien critica a mi organización, lo siento como un insulto personal	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

¿En qué medida cree Ud. que su empresa ha cumplido sus promesas relacionadas con los siguientes aspectos?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Una paga justa en función de mi rendimiento.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Una paga justa en comparación con las responsabilidades de mi trabajo.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Una paga justa en comparación con otros que realizan el mismo trabajo.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Una paga suficiente para mantener un adecuado estándar de vida	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Libertad para hacer bien mi trabajo	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Un esquema horario flexible	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Un ambiente de trabajo seguro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Un trato respetuoso	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Un adecuado equilibrio entre trabajo y vida privada	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Oportunidades de desarrollo profesional	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Participación en la toma de decisiones que me afectan	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Apoyo para aprender nuevas habilidades	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Formación continua a cargo de la organización	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Desarrollo de mi carrera profesional	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

¿En qué medida cree Ud. que su empresa ha cumplido sus promesas relacionadas con los siguientes aspectos?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Apoyo de carrera y mentoría	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Por favor, díganos si ha padecido Ud alguna de las siguientes conductas en el trabajo

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Me han restringido información que afecta a mi rendimiento	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
He sido ridiculizado en relación con mi trabajo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Me han ordenado tareas por debajo de mis competencias	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Se han extendido chismes y rumores sobre mi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
He sido ignorado, excluido o aislado físicamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
He sido víctima de insultos u ofensas en relación a mi forma de ser, mis actitudes o mi vida privada	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
He sido objeto de gritos o reacciones de cólera injustificada	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
He sido víctima de comportamientos intimidatorios como empujones, bloqueos o invasiones de mi espacio personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Me han recordado constantemente cualquier error o fallo que he cometido	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Mis opiniones y puntos de vista han sido ignorados	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
He sido controlado y/o vigilado en extremo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
He recibido presiones para que no reclamase algo que por derecho me corresponde (baja por	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

¿En qué medida cree Ud. que su empresa ha cumplido sus promesas relacionadas con los siguientes aspectos?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
enfermedad, vacaciones, etc.)					
He sido expuesto a una carga de trabajo imposible de llevar a cabo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
He sido objeto de amenazas de violencia o abuso físico	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Apéndice C

A continuación se añade el cuestionario que utilizado para el tercer estudio. Debe señalarse que el orden de las preguntas medidas bajo escalar Likert se presentó a las personas encuestadas de manera mezclada y desordenada respecto al orden que aquí se expone y que el título y los autores de las escalas fue omitido.

Cuestionario para el estudio 3

Edad:	Género: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M	Tipo de empresa: <input type="checkbox"/> Privada <input type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Privada (con capital público/fundaciones) <input type="checkbox"/> Otras
Puesto jerárquico: <input type="checkbox"/> Propietario /Gerente / Directivo / Socio (Pertenece a los órganos de gobierno) <input type="checkbox"/> Mando intermedio (NO pertenece a los órganos de gobierno pero tiene personas a su cargo) <input type="checkbox"/> No tiene personas a su cargo		
Sector principal de mi organización actual. Indica aquel sector que mejor representa la actividad de tu empresa u organización actual. <input type="checkbox"/> Arte / Espectáculos <input type="checkbox"/> Agricultura/Pesca/Ganadería <input type="checkbox"/> Alimentación <input type="checkbox"/> Banca/ Finanzas /Seguros <input type="checkbox"/> Comercio/Turismo / Hostelería / Restauración <input type="checkbox"/> Construcción / Edificación <input type="checkbox"/> Distribución / Logística <input type="checkbox"/> Educación/Investigación <input type="checkbox"/> Energía / Extractivas <input type="checkbox"/> Industrial / Fabricación <input type="checkbox"/> Sanitario <input type="checkbox"/> Servicios a la Comunidad y personas <input type="checkbox"/> Tecnología/comunicaciones		

<input type="checkbox"/> Otros.....
Antigüedad: Años de antigüedad en la empresa u organización en la que trabajas actualmente
Tamaño de mi organización Indica el número aproximado de empleados de tu empresa u organización actual
<input type="checkbox"/> De 0 a 9 empleados
<input type="checkbox"/> De 10 a 49 empleados
<input type="checkbox"/> De 50 a 199 empleados
<input type="checkbox"/> Más de 200 empleados

Desde que trabajo en mi ORGANIZACIÓN ACTUAL...

<i>Escala OTP de medida Tolerancia Organizacional al acoso psicológico en el trabajo</i>		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Mi empresa da alta prioridad a la resolución de las denuncias sobre acoso laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Si denuncio un episodio de acoso laboral mi empresa intentará resolverlo diligentemente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	En mi empresa recibimos formación sobre aspectos como habilidades conversacionales o resolución de conflictos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Mi empresa nos ha explicado claramente cómo actuar en caso de ser víctimas de acoso laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Mi empresa nos ha explicado claramente cómo actuar en caso de que tengamos dudas sobre si una situación es o no acoso laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	La representación de lo/as trabajadore/as ha participado con la empresa en el desarrollo del plan ante el acoso laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala OTP de medida Tolerancia Organizacional al acoso psicológico en el trabajo

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
7	Mi empresa nos anima a que denunciemos rápidamente cualquier potencial episodio de acoso laboral que suframos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Mi empresa nos anima a que denunciemos rápidamente cualquier potencial episodio de acoso laboral que sufra un/a compañero/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Mi empresa refresca periódicamente la información que recibimos sobre actuación frente al acoso laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Mi empresa actuará de igual manera tanto si un/a empleado/as como un/a directivo/a son acusados de acoso laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	He realizado en mi empresa la encuesta sobre riesgos psicosociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Se me ha informado claramente de los resultados de la encuesta sobre riesgos psicosociales realizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Se han puesto en marcha medidas a partir de los resultados de la encuesta de riesgos psicosociales realizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Las medidas puestas en marcha tras el análisis de la encuesta de riesgos psicosociales han conseguido una mejora de las condiciones laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Las personas de mi empresa que ha denunciado acoso laboral han sido penalizadas por ello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Mi organización ha explicado públicamente buenas prácticas aprendidas tras la resolución de casos de acoso laboral denunciados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Mi organización ha respetado en todo momento el anonimato de las personas implicadas en casos de acoso laboral denunciados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala OTP de medida Tolerancia Organizacional al acoso psicológico en el trabajo

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
18	Mi organización no intentará frenarme si quiero denunciar un episodio de acoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala de Acoso psicológico en el trabajo

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
19	Me han restringido información que afecta a mi rendimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	He sido ridiculizado en relación con mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Me han ordenado tareas por debajo de mis competencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Se han extendido chismes y rumores sobre mi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	He sido ignorado, excluido o aislado físicamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	He sido víctima de insultos u ofensas en relación a mi forma de ser, mis actitudes o mi vida privada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	He sido objeto de gritos o reacciones de cólera injustificada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	He sido víctima de comportamientos intimidatorios como empujones, bloqueos o invasiones de mi espacio personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Me han recordado constantemente cualquier error o fallo que he cometido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Mis opiniones y puntos de vista han sido ignorados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	He sido controlado y/o vigilado en extremo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	He recibido presiones para que no reclamase algo que por derecho me corresponde (baja por enfermedad,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala de Acoso psicológico en el trabajo

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	vacaciones, etc.)					
31	He sido expuesto a una carga de trabajo imposible de llevar a cabo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	He sido objeto de amenazas de violencia o abuso físico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala de adaptabilidad

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
46	He sido capaz de resistir diligentemente situaciones difíciles y contratiempos en el trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47	He sido creativo para la resolución de problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48	He actualizado mis conocimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49	He actualizado mis habilidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50	He sabido gestionar imprevistos de mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	He sabido redefinir los objetivos de mi trabajo cuando han surgido imprevistos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala de comportamiento contraproducente

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
52	Me he quejado sobre asuntos menores o he considerado los problemas de mi trabajo mayores de lo que realmente eran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala de comportamiento contraproducente

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
53	He hablado con gente externa a mi organización sobre los aspectos negativos de esta o he sido desleal a mi organización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54	No he ayudado profesionalmente a mis compañero/as	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55	He cometido fallos en el trabajo deliberadamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56	Dedico mucho tiempo a hablar con mis compañeros sobre aspectos negativos de mi organización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala de engagement

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
57	En mi trabajo me siento lleno de energía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61	Estoy entusiasmado con mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	Mi trabajo me inspira	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66	Estoy orgulloso del trabajo que hago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67	Estoy inmerso en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala de engagement

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
68	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69	Mi trabajo es retador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70	Me “dejo llevar” por mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71	Soy muy persistente en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72	Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala de trastornos salud (mental)

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
74	Desde que trabajo en mi organización actual he tenido que reducir el tiempo dedicado al trabajo o a actividades cotidianas por algún problema emocional (tristeza, nervios, depresión).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75	Desde que trabajo en mi organización actual en ocasiones he hecho menos de lo que hubiera querido por algún problema emocional (tristeza, nervios, depresión).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76	Desde que trabajo en mi organización actual he hecho mi trabajo o actividades cotidianas menos cuidadosamente que de costumbre por algún problema emocional (tristeza, nervios, depresión).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala de trastornos de salud (física)

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
77	Desde que trabajo en mi organización actual he tenido que reducir el tiempo dedicado al trabajo o a mis actividades cotidianas a causa de mi salud física.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78	Desde que trabajo en mi organización actual he hecho menos de lo que hubiera querido hacer a causa de mi salud física.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79	Desde que trabajo en mi organización actual he dejado de hacer algunas tareas en mi trabajo o en mis actividades cotidianas a causa de mi salud física.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80	Desde que trabajo en mi organización actual he tenido dificultad para hacer mi trabajo o mis actividades cotidianas (me costó más de lo normal) a causa de mi salud física.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala de trastornos de salud (sueño)

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Muy de acuerdo
81	Desde que trabajo en mi organización actual tardo 2 horas o más en dormir desde que me acuesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82	Desde que trabajo en mi organización actual me despierto por la noche y tardo una hora o más en volver a dormirme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
83	Desde que trabajo en mi organización actual me despierto por la mañana antes de la hora prevista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84	Desde que trabajo en mi organización actual me siento adormecido durante el día	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

