

El incivismo y el acoso sexual en el trabajo: impacto en la salud ocupacional

Incivility and Sexual Harassment at the Workplace: Occupational Health Impact

Liliana Díaz G¹; Bernardo Moreno J²; Eva Garrosa H³; Julia Sebastián H⁴

¹ Psicóloga Universidad Nacional de Colombia, doctora en Psicología, investigadora Universidad Autónoma de Madrid, España. Correo electrónico: liliana.diaz@uam.es

² Catedrático Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, España. Coordinador del Equipo de Investigación Estrés y Salud. Correo electrónico: bernardo.moreno@uam.es

³ Profesora Titular Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, España. Correo electrónico: eva.garrosa@uam.es

⁴ Profesora Titular Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, España. Correo electrónico: julia.sebastian@uam.es

Recibido: 20 de Julio de 2011. Aprobado: 20 de septiembre de 2011.

Díaz L, Moreno B, Garrosa E, Sebastián J. El incivismo y el acoso sexual en el trabajo: impacto en la salud ocupacional. Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2011; 29(4): 474-483

Resumen

En los últimos años ha habido un incremento en el interés y en las investigaciones en torno al tema de la agresión laboral, al ser un problema serio de salud ocupacional que trae consecuencias negativas tanto para los trabajadores como para las organizaciones. **Objetivo:** analizar las relaciones entre diferentes formas de agresión laboral (incivismo y acoso sexual), las conductas contraproducentes y la satisfacción laboral. **Metodología:** estudio de tipo transversal, en el que participaron 460 trabajadores del sector servicios de la Comunidad de Madrid, España. Se les aplicaron cuestionarios de autoinforme para evaluar su posible exposición a situaciones de agresión laboral, así como su nivel de satisfacción con el trabajo y la manifestación de comportamientos negativos

hacia la organización. **Resultados:** se encontró una asociación negativa y significativa entre las diferentes formas de agresión evaluadas y la satisfacción laboral y una asociación positiva y significativa entre las formas de agresión y las conductas contraproducentes. **Conclusiones:** la agresión laboral puede tener consecuencias negativas para la organización, que afectan la satisfacción de los empleados y facilitan la expresión de conductas contraproducentes; por lo tanto, es importante, dentro del campo de la salud ocupacional, la implementación de programas de prevención de la agresión laboral, así como de protocolos claros de intervención en caso de que surja.

-----**Palabras clave:** agresión laboral, incivismo, acoso sexual, satisfacción laboral, conductas contraproducentes.

Abstract

In recent years, interest and research on workplace aggression have increased, since it is a serious occupational health problem with negative consequences for both employees and organizations. **Objective:** to analyze the relationships between different forms of workplace aggression (incivility and sexual harassment), counterproductive work behaviors, and job satisfaction. **Methodology:** a cross-sectional study, involving 460 employees from the services sector of Madrid, Spain. Self-report questionnaires were used to assess the employees' potential exposure to workplace aggression, as

well as their level of job satisfaction, and the manifestation of negative behaviors towards the organization. **Results:** a significant negative association was found between the studied forms of workplace aggression and job satisfaction. Likewise, a significant positive association between the forms of workplace aggression and counterproductive work behaviors was also found. **Conclusions:** workplace aggression may have negative consequences for a company. It can affect employee satisfaction and encourage counterproductive behaviors. Therefore, it is important, within the field of occupational

health, to implement programs that prevent workplace aggression as well as clear intervention protocols to address it whenever it occurs.

-----*Keywords:* workplace aggression, incivility, sexual harassment, job satisfaction, counterproductive work behaviors.

Introducción

La agresión laboral es un problema serio de salud ocupacional que puede derivar en consecuencias negativas tanto para los trabajadores como para las organizaciones. El interés en el estudio de la misma se hace evidente en el incremento en los últimos años de los estudios y publicaciones que la abordan [1, 2].

La agresión laboral ha sido conceptualizada desde diferentes perspectivas; concretamente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la agresión o violencia en el trabajo como “cualquier acción, incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo” [3]. De acuerdo con Schat y colaboradores [4], implica conductas tanto físicas como psicológicas que buscan causar daño.

En el presente estudio, nos centraremos específicamente en dos formas de agresión que pueden manifestarse en el ámbito organizacional. El *incivismo laboral*, definido como “conducta antisocial de baja intensidad, con intención ambigua que viola las normas de respeto mutuo en el lugar de trabajo. Las conductas incívicas son rudas y descorteses y muestran una falta de respeto hacia los otros” [5]. Algunos ejemplos de incivismo laboral pueden ser: menosprecio, comentarios humillantes, exclusión grupal, entre otros. Y el *acoso sexual*, definido desde una perspectiva psicológica por Fitzgerald y colaboradores como “una conducta indeseada de carácter sexual presentada en el trabajo que es evaluada por el receptor como ofensiva, que excede sus recursos o que amenaza su bienestar” [6]. El acoso sexual se concibe desde tres dimensiones relacionadas entre sí: el acoso de género (discriminación sexista), la atención sexual no deseada (conductas sexuales inapropiadas y no recíprocas) y el chantaje sexual (a cambio de mejores condiciones de trabajo) [7].

El incivismo laboral suele presentar altas tasas de prevalencia; por ejemplo, algunos estudios han encontrado que el 71% de los trabajadores han experimentado este tipo de conductas [8]. En el caso del acoso sexual, aunque los datos epidemiológicos son más bajos, no son por ello menos importantes; en Europa, por ejemplo, según la última encuesta de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) [9], existe una incidencia en el último año del 1% de atenciones sexuales no deseadas y de discriminación

sexual, afectando tres veces más a las mujeres trabajadoras que a los hombres. La tasa de incidencia en España es menor al 1% siendo los países más afectados la República Checa (10%), Noruega (7%), Turquía y Croacia (6%), Dinamarca, Suecia, Lituania y Reino Unido (5%).

En el caso concreto de Colombia, en un estudio hecho por el Ministerio de la Protección Social, en convenio con la Universidad de Antioquia [10], se encontró que las tasas de prevalencia de la violencia sexual en el trabajo eran del 1,7%; un 12,8% de los trabajadores que participaron en el estudio, manifestaron recibir agresiones verbales (que son un ejemplo de incivismo laboral) de los cuales el 40% habían sido infligidas por el jefe y el 22% por compañeros de trabajo.

La agresión laboral trae asociadas una serie de consecuencias; en el caso particular de este artículo, nos centraremos en dos tipos de consecuencias organizacionales: la satisfacción laboral y las conductas contraproducentes.

La *satisfacción laboral* ha sido entendida como un estado afectivo positivo del trabajador hacia diferentes aspectos laborales [11]. En el polo opuesto se sitúa la insatisfacción laboral como una respuesta emocional negativa hacia el puesto en tanto que éste ignora, frustra o niega los valores laborales del trabajador.

Otra perspectiva de estudio de la satisfacción laboral abarca aquellas definiciones relacionadas con una actitud generalizada en relación con el trabajo [12]; en este contexto, las actitudes aparecen como asociaciones entre objetos y las respectivas evaluaciones que hacen los individuos. La satisfacción laboral se concibe como el cumplimiento de determinadas necesidades y aspiraciones del trabajador, sean de tipo económico, sociales, de desarrollo, etc. Se han realizado diferentes clasificaciones sobre los factores relevantes para la satisfacción laboral; una de ellas es la propuesta por Peiró, según la cual las condiciones que originan la satisfacción en el trabajo se traducen en cinco factores: el carácter intrínseco del trabajo, la remuneración, la promoción, la seguridad del empleo y, por último, las condiciones de trabajo. Con respecto a los agentes (quienes hacen posible la ocurrencia de estos eventos), Peiró hace referencia a la propia persona, los jefes, los colegas de trabajo, los subordinados, las características de la organización, entre otros [12].

La satisfacción laboral puede verse afectada negativamente por diversas formas de agresión en el lugar de trabajo y concretamente por el incivismo y por el acoso sexual [2, 13, 14, 15]. Los empleados que han experi-

mentado agresión interpersonal en su trabajo suelen experimentar un mayor grado de temor y estado de ánimo negativo, los cuales, a su vez, se relacionan con una reducción de la satisfacción laboral general [16].

Bowling y Beehr, indican que la agresión laboral, independiente del tipo de agresor, es muy probable que se relacione con insatisfacción con el supervisor, ya que la víctima puede considerar que es responsabilidad de la empresa y de los directivos el que este tipo de situaciones no sucedan [17]. En esta misma línea, más recientemente Hershcovis y Barling [1] concluyeron, a partir de un metaanálisis realizado con 66 estudios y muestras diferentes, que la insatisfacción laboral presenta relaciones más fuertes con la agresión proveniente de figuras de autoridad y/o poder dentro de la organización (jefes, supervisores, etc.) que con la agresión por parte de compañeros de trabajo.

Einarsen y colaboradores [18] señalan que los trabajadores que no participan de las interacciones de abuso o intimidación muestran de forma consistente evaluaciones más positivas del ambiente de trabajo, que las víctimas de estas acciones agresivas o que los observadores de las mismas. En relación con los trabajadores que no son víctimas directas de agresión laboral, pero que saben que existe y en ocasiones son espectadores de la misma en el trabajo, se ha encontrado que también se pueden ver afectados por esta situación y en el caso concreto de presenciar situaciones de incivismo y/o acoso sexual, se ha encontrado que su satisfacción laboral se ve deteriorada [14].

Por otra parte, las *conductas contraproducentes* han sido entendidas como conductas intencionales que van en contra de los intereses de la organización y de sus miembros; incluyen aspectos como: absentismo, pérdida de tiempo, baja eficiencia laboral, entre otros [19]. Una de sus principales características es la intencionalidad de los actos, es decir, que no son el resultado de una situación accidental. Este tipo de comportamientos, suelen asociarse a los deseos de venganza y represalias por parte de los empleados hacia la organización en que trabajan [20].

Las conductas contraproducentes pueden estar orientadas hacia la organización, o hacia las personas de la organización. Una de las últimas clasificaciones propuesta por Spector y colaboradores [21] tiene en cuenta 5 dimensiones: abuso (conductas negativas dirigidas hacia los compañeros; se centran en quienes las cometen, no en las víctimas), conductas negativas hacia la producción (no hacer las tareas correctamente), sabotaje (dañar las propiedades físicas del empleador), robo y conductas que restringen la cantidad de tiempo dedicado al trabajo (absentismo, llegar tarde, hacer pausas largas).

Spector y Fox [19] han desarrollado un modelo explicativo de las conductas contraproducentes, dándole un papel central a las emociones como respuestas a los estre-

sores laborales. Las condiciones y situaciones laborales son percibidas y evaluadas por los empleados; la percepción de estresores induce a emociones negativas, como miedo, ansiedad y depresión. Estas emociones contribuyen a la aparición de conductas contraproducentes ya sea de manera inmediata o posterior en el tiempo. El modelo también incluye el papel importante del control percibido, que puede afectar la evaluación de la situación y la decisión de implicarse en conductas contraproducentes o en acciones constructivas; aquellos que perciben control en una situación es menos probable que perciban el estresor, que experimenten emociones negativas y que se impliquen en conductas contraproducentes.

Las víctimas de agresión laboral no siempre tienen la opción de cambiarse de lugar de trabajo o de ser retiradas totalmente del ambiente de trabajo en el que se produjo el incidente. Las conductas contraproducentes pueden representar reacciones de las víctimas que al no poder dejar la organización o su puesto, son negligentes con su trabajo, bajan su productividad o se implican en acciones de sabotaje a nivel individual [22]. Hershcovis y colaboradores [13] consideran que las conductas contraproducentes son una forma de agresión hacia la organización, siendo elementos importantes en su predicción las diferentes formas de agresión laboral.

Diversos estudios han mostrado asociaciones entre diferentes tipos de agresión laboral y conductas contraproducentes [19]. En el caso del acoso sexual, diferentes metaanálisis corroboran esta asociación [2, [15], siendo consistentes estos resultados con investigaciones previas que indican que la respuesta más común ante el acoso sexual es la evitación y que las conductas contraproducentes pueden ser indicadores de la renuencia o incapacidad de dejar el trabajo [23].

Como se puede observar, la agresión laboral es una de las situaciones que más afecta de forma negativa los sentimientos de los empleados hacia su trabajo [1] y, en esa medida, su satisfacción laboral; de igual manera, facilita la aparición de comportamientos de “venganza” hacia la organización (conductas contraproducentes). El objetivo de la presente investigación es corroborar empíricamente el papel predictivo del incivismo y el acoso sexual en la aparición de las consecuencias organizacionales descritas, en trabajadores del sector servicios.

Metodología

Se llevó a cabo un estudio de diseño transversal, el cual fue aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Autónoma de Madrid (España). En él participaron 460 trabajadores activos de la Comunidad de Madrid, pertenecientes a diferentes empresas y entidades.

La recolección de la muestra se hizo visitando diferentes asociaciones y gremios del sector servicios, sindicatos y empresas, asimismo, se concretaron entrevistas con los responsables de las mismas a quienes se les informó sobre la investigación y sus implicaciones.

A las personas que aceptaron participar les fueron entregados los cuestionarios de evaluación, junto con el consentimiento informado en sobres cerrados, los cuales fueron recogidos directamente por los investigadores después de un par de semanas. La participación fue voluntaria y se garantizó la confidencialidad y el anonimato en todo momento.

Las variables estudiadas, junto con sus respectivos instrumentos de evaluación fueron:

Incivismo Laboral. Se evaluó mediante la “Escala de Incivismo Laboral” (*The Work place Incivility Scale*) [8], traducida por los investigadores para este estudio. Consta de 7 ítems y un rango de respuesta es de 4 puntos (0= Nunca y 4= La mayor parte del tiempo). Los participantes debían indicar la frecuencia con la que se han encontrado ante las situaciones que describe la escala (p.e., “Te menospreciaron y/o subestimaron”, “Se dirigieron a ti en términos poco profesionales, públicamente o en privado”). La escala original se validó con una muestra de 1.180 empleados del sector público, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,89. El coeficiente de fiabilidad obtenido en el presente estudio para la escala fue de 0,92.

Acoso Sexual en el Trabajo. Se utilizó el “Cuestionario de Experiencias Sexuales” (*Sexual Experiences Questionnaire SEQ*) [7], traducido por los investigadores para este estudio. Tiene 19 ítems que miden la frecuencia con la que los participantes se han visto expuestos a diversas situaciones de índole sexual durante los 2 últimos años por parte de jefes, compañeros y/o clientes. Ejemplos de ítems: “Te hizo comentarios ofensivos sobre tu apariencia, cuerpo o actividades sexuales”, “Insinuó un mejor trato si cooperabas sexualmente”. El cuestionario original fue validado en una muestra de 642 mujeres trabajadoras de universidades, el cual obtuvo un índice de consistencia interna de 0,92. En el presente estudio, la escala mostró un índice de fiabilidad de 0,90.

Satisfacción Laboral. Para evaluar las consecuencias que se podían presentar a nivel organizacional, específicamente en cuanto a la satisfacción laboral, se utilizó la versión corta del “Índice Descriptivo del Trabajo” (*Job Descriptive Index*) [24], traducida por los investigadores para este estudio. El instrumento está compuesto por 25 ítems que permiten evaluar la satisfacción con el trabajo en 5 aspectos: la actividad que realiza en el puesto actual, el sala-

rio, las oportunidades de promoción, la supervisión y los compañeros de trabajo. Ejemplos de ítems: “El trabajo en su puesto actual es retador”, “Tiene buenas oportunidades de promoción”, “Los supervisores lo elogian por su buen trabajo”, “Sus compañeros son serviciales”. El instrumento original fue validado en una muestra de 1.609 trabajadores, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,81. El coeficiente de fiabilidad de la escala total fue 0,86 en el presente estudio.

Conductas contraproducentes. Esta variable se midió por medio de la “Lista de Conductas Contraproducentes en el Trabajo” (Counter productive Work Behavior Checklish CWB-C) [21], traducida por los investigadores para este estudio. Específicamente se tuvieron en cuenta dos subescalas de conductas desfavorables hacia la organización, cuyo objetivo es intentar hacer daño a la empresa. Los participantes debían indicar con qué frecuencia habían estado implicados en este tipo de conductas en su trabajo, a través de una escala de 5 puntos (1= Nunca y 5= Cada día). Algunos ejemplos de ítems son: “Llegaste tarde a tu trabajo sin permiso”, “Hiciste tu trabajo de manera incorrecta intencionadamente”. Las subescalas originales fueron validadas en una muestra de 738 trabajadores y mostraron alfas de Cronbach entre 0,61 y 0,63. El coeficiente de fiabilidad de la escala total para el presente estudio fue 0,64.

Con la información obtenida se elaboró la base de datos y se procedió a realizar los análisis estadísticos correspondientes con el programa SPSS versión 17.0. Concretamente, se llevaron a cabo análisis de descriptivos de las variables anteriormente mencionadas, así como de las variables sociodemográficas y ocupacionales. Posteriormente, se realizaron correlaciones de Pearson con el fin de corroborar las asociaciones entre las variables de agresión laboral y las consecuencias organizacionales que indica la literatura sobre el tema y, finalmente, se llevó a cabo un análisis de regresión jerárquica tomando, como variables independientes, el incivismo y el acoso sexual y, como variables dependientes, las conductas contraproducentes y la satisfacción laboral.

Resultados

Antes de pasar a analizar las variables centrales de la investigación, se estudiaron las características sociodemográficas y laborales de la muestra, las cuales permitirán comprender los resultados posteriormente mencionados. Como se puede observar en la figura 1, la muestra estuvo balanceada en función del sexo, 40% hombres y 60% mujeres.

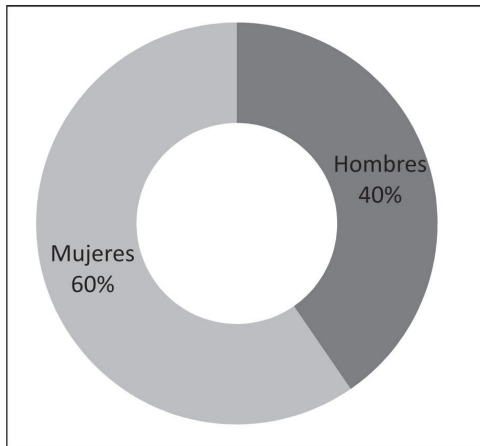


Figura 1. Distribución de la muestra según el sexo

Fuente: datos del estudio

La edad media de los participantes fue de 35 años (DE=11,13), siendo la edad mínima de 18 años y la máxima de 67 años. Como se puede observar en la figura 2, el rango de edad que presenta un mayor porcentaje, es el correspondiente al grupo de 26 a 33 años. No obstante, los diferentes grupos de edad se encuentran distribuidos en porcentajes similares.

La mayor parte de la muestra tenía nacionalidad española (90%). Las demás nacionalidades aparecen en porcentajes muy bajos (figura 3).

El estado civil predominante en la muestra de estudio fue el de casado (o viviendo en pareja) (53%), seguido por los solteros (41%) y en una menor proporción las personas separadas o divorciadas (6%), como se puede ver en la figura 4.

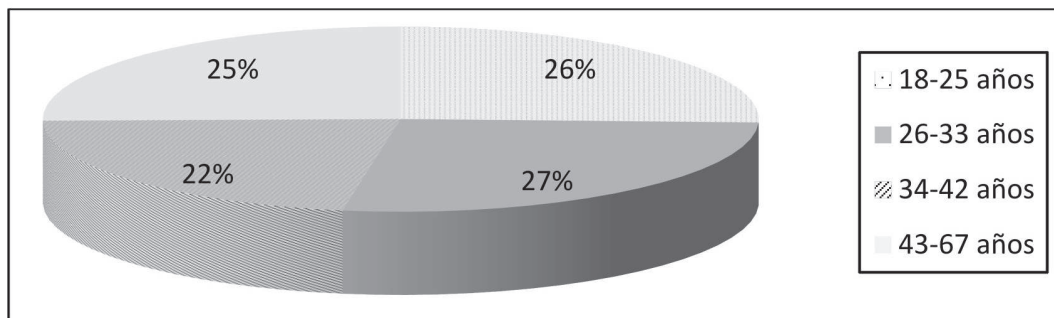


Figura 2. Distribución de la muestra según la edad.

Fuente: datos del estudio

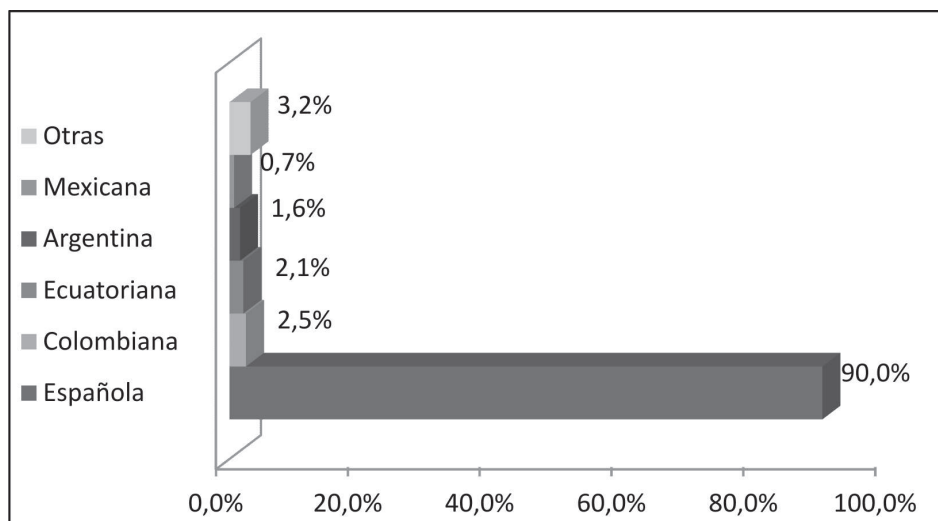


Figura 3. Distribución de la muestra según la nacionalidad.

Fuente: datos del estudio

En cuanto al nivel de estudios de la muestra, en la (figura 5) se puede observar que el porcentaje más alto corresponde a los titulados universitarios (36%), seguidos por las

personas con estudios secundarios (28%), aquellos con formación profesional (18%), con estudios primarios (10%) y, finalmente, trabajadores con estudios de postgrado (8%).

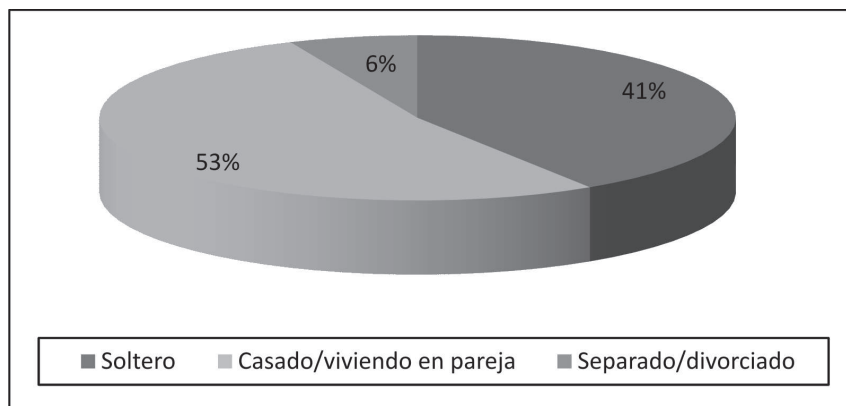


Figura 4. Distribución de la muestra según el estado civil

Fuente: datos del estudio

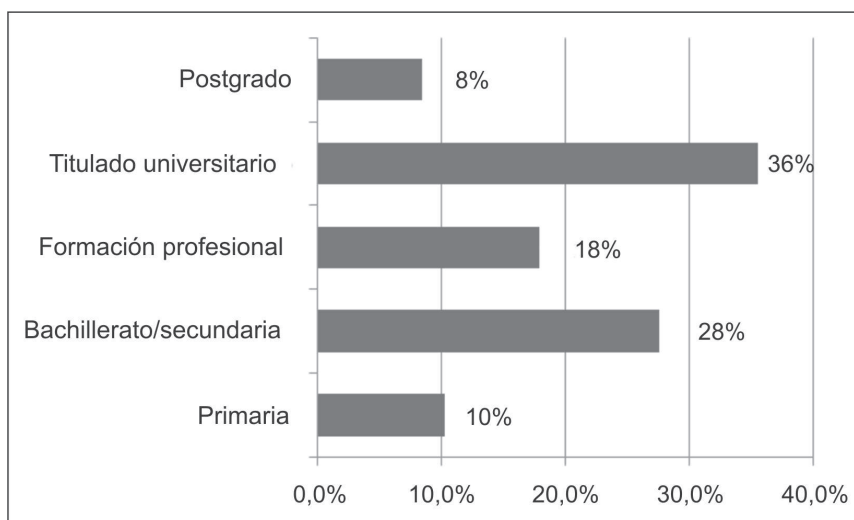


Figura 5. Distribución de la muestra según el nivel de estudios.

Fuente: datos del estudio

En la tabla 1 aparecen los datos sobre las características laborales de la muestra de estudio; en ella se puede apreciar que la mayoría lleva de 1 a 4 años trabajando en el puesto actual (34,5%), ocupa el cargo de trabajador (78,2%) y tiene contratos indefinidos (64,8%). La mayor parte de la muestra trabaja en empresas grandes (51,1%) y, dentro del sector servicios, la mayoría de los trabajadores realizan actividades relacionadas con los servicios a empresas (28,6%), seguidos por actividades relacionadas con el comercio (23,7%).

Posteriormente, se realizaron los análisis descriptivos de medias y desviaciones típicas de las variables en estudio (tabla 2). A continuación, se exploró la matriz de correlaciones, constatando que las varia-

bles se asociaban de la manera esperada, es decir, se observaron relaciones positivas y significativas entre las diferentes formas de agresión laboral (incivismo y acoso sexual) y conductas contraproducentes y relaciones negativas y significativas entre las formas de agresión y la satisfacción laboral. La correlación más alta, se encontró entre incivismo y satisfacción laboral ($r = -0,41$; $p < .01$). No se observaron relaciones significativas entre satisfacción laboral y conductas contraproducentes. Asimismo, las escalas utilizadas obtuvieron índices alfa de Cronbach que indican una alta consistencia interna (por encima de 0,86), excepto la escala de conductas contraproducentes que mostró un alfa de Cronbach de 0,64.

Tabla 1. Distribución de la muestra en función de las características laborales (n=460)

Características laborales	Frecuencia	Porcentaje	
Tiempo en puesto actual	1 año	85	19,1
	1-4 años	153	34,5
	5-10 años	107	24,1
	11-39 años	99	22,3
Cargo	Directivo	23	5,5
	Mando medio	63	14,9
	Trabajador	330	78,2
	Otro	6	1,4
Tipo de contrato	Temporal	78	17,8
	Indefinido	283	64,8
	Funcionario	22	5,0
	Por obra o ETT	30	6,9
	Autónomo	22	5,0
	Otros	2	0,5
Tamaño empresa	-10 trabajadores	18	5,5
	10-49 trabajadores	57	17,4
	50-249 trabajadores	85	26,0
	+ 250 trabajadores	167	51,1
Actividad dentro del Sector Servicios	Comercio	106	23,7
	Turismo/hostelería	66	14,7
	Tecnología de la información	30	6,7
	Transporte	23	5,1
	Servicios a empresas	128	28,6
	Juego	19	4,2
	Actividades inmobiliarias	5	1,1
	Actividades financieras y seguros	9	2,0
	Servicios sociales/educadores	35	7,8
	Sanidad	14	3,1
Otros	13	2,9	

Fuente: datos del estudio

Tabla 2. Estadísticos descriptivos, correlaciones y niveles de consistencia interna de las variables de estudio

Variables	M	DT	1	2	3	4
1. Incivismo laboral	1,87	0,72	(0,92)			
2. Acoso sexual	1,14	0,27	0,16**	(0,90)		
3. Satisfacción laboral	1,07	0,35	-0,41**	-0,16**	(0,86)	
4. Conductas contraproducentes	1,31	0,29	0,17**	0,12*	-0,06	(0,64)

Nota: los coeficientes alfa aparecen en la diagonal entre paréntesis

* $p < 0,05$, ** $p < 0,01$

Fuente: datos del estudio

A continuación, se realizaron diversos análisis de regresión múltiple jerárquica por pasos para determinar los efectos principales de las dos formas de agresión estudiadas (incivismo laboral y abuso verbal) sobre las conductas contraproducentes y la satisfacción laboral. Para minimizar los efectos de la multicolinealidad se llevaron a cabo todos los análisis de regresión con las variables independientes estandarizadas. Las variables independientes entraron en la ecuación de regresión en dos pasos sucesivos. En primer lugar, se introdujeron como variables de control algunas variables sociodemográficas y laborales (tipo de contrato y nivel de estudios), al considerar que podían tener influencia en las variables dependientes estudiadas. En el segundo paso, se introdujeron el incivismo laboral y el acoso sexual. Las variables dependientes analizadas fueron las conductas contraproducentes y la satisfacción laboral. Previo a los resultados, se comprobaron los supuestos del modelo; independencia, homogeneidad y no colinealidad. En primer lugar, el estadístico Durbin-Watson nos informó de la independencia de los residuos, ya que los valores del modelo de regresión se encontraban dentro del rango recomendado (1,5-2,5) para considerar independientes las observaciones. Por su parte, el diagrama de dispersión de los pronósticos tipificados por los residuos tipificados nos indicó la igualdad de varianzas. Por último, los

valores del factor de inflación de la varianza (FIV) se encontraban por debajo de 10 y los índices de tolerancia eran mayores de 0,10, lo que nos permitió descartar la existencia de colinealidad entre las variables independientes.

En relación con la variable dependiente *conductas contraproducentes*, tal y como se aprecia en la (tabla 3), de las variables de control incluidas en la regresión, el tipo de contrato tiene una relación negativa y significativa ($\beta = -0,14$; $p < 0,01$) con conductas contraproducentes. Teniendo en cuenta que para el análisis se codificó con “1” los contratos inestables y con “2” los contratos estables, la beta obtenida indica que los contratos precarios o menos estables (temporales, por obra, etc.) son los que muestran asociación con este tipo de consecuencia laboral; de igual manera, el nivel de estudios muestra una relación positiva y significativa ($\beta = 0,22$; $p < 0,001$) con conductas contraproducentes. Para el análisis se codificó con “1” el nivel de estudios bajo (primaria, secundaria y formación profesional) y con “2” el nivel de estudios alto (universitario y postgrado), por tanto, la beta obtenida indica que un nivel de estudios alto se asocia con conductas contraproducentes. En cuanto a las variables de agresión, se observa que tanto el incivismo laboral ($\beta = 0,18$; $p < 0,001$) como el acoso sexual ($\beta = 0,12$; $p < 0,01$) predicen la aparición de las conductas contraproducentes.

Tabla 3. Análisis de regresión múltiple jerárquica

Pasos del modelo y variables ^a	Conductas contraproducentes		Satisfacción laboral	
	β Paso 1	β Paso 2	β Paso 1	β Paso 2
Variables control				
Tipo de contrato	-0,10 *	-0,14 **	0,03	0,10 *
Nivel de estudios	0,21 ***	0,22 ***	0,17 ***	0,17 ***
Efectos principales				
Incivismo laboral		0,18 ***		-0,39 ***
Acoso sexual		0,12 **		-0,11 *
R ²	0,06	0,12	0,03	0,20
ΔR^2	0,06 ***	0,06 ***	0,03 **	0,17 ***

^a Nota. Los valores β corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados.

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$.

Fuente: datos del estudio

Por otra parte, en relación con la variable dependiente *satisfacción laboral*, en la tabla 3 se observa que de las variables control, tanto el tipo de contrato ($\beta = 0,10$; $p < 0,05$) como el nivel de estudios ($\beta = 0,17$; $p < 0,001$) tienen una relación positiva y significativa con satisfacción laboral; específicamente en lo que respecta al tipo de contrato, los resultados indican que personas con contratos estables (p.e., indefinidos) tienen mayor satis-

facción laboral; en la misma línea, los trabajadores con mayor nivel de estudios (p.e. titulados, con postgrados) manifiestan una mayor satisfacción con sus trabajos. Respecto a las variables de agresión laboral, se puede apreciar que tanto incivismo ($\beta = -0,39$; $p < 0,001$) como acoso sexual ($\beta = -0,11$; $p < 0,05$) tienen un poder predictivo sobre satisfacción laboral, siendo incivismo la variable más significativa en la predicción de esta variable.

Discusión

Estudios previos como los de Schat y colaboradores [4] y Eurofound [9], han encontrado relaciones negativas entre la agresión laboral y la satisfacción laboral y asociaciones positivas entre la agresión laboral y la manifestación de conductas contraproducentes en el lugar de trabajo; sin embargo, la mayoría de ellos se centra en una única forma de agresión, siendo una de nuestras principales aportaciones el incluir en nuestra investigación dos formas distintas de agresión laboral (incivismo y acoso sexual), así como tener en cuenta una muestra amplia de trabajadores del sector servicios, uno de los más afectados por este serio problema de salud ocupacional.

Los resultados obtenidos en el presente estudio indican que tanto el incivismo laboral como el acoso sexual tienen una asociación positiva con las conductas contraproducentes, es decir, que la agresión laboral puede ir acompañada de la aparición de estos comportamientos que afectan negativamente a la organización. Estudios previos en la materia han encontrado resultados similares para estas dos formas de agresión [1, 8, 15]. Las conductas contraproducentes pueden aparecer como una respuesta del trabajador ante una situación que considera no puede controlar (agresión), siendo éstas una “vía de escape” de su ira, frustración y deseos de venganza, especialmente cuando no puede renunciar a su trabajo. Como han indicado Bies y Tripp [20], las víctimas de agresión es probable que respondan agresivamente, en este caso en contra de la organización.

De igual manera, se observó que el incivismo laboral y el acoso sexual se asocian negativa y significativamente con la satisfacción laboral, encontrándose por lo tanto, que los trabajadores víctimas de agresión laboral están insatisfechos con sus trabajos. Estudios previos han identificado igualmente el poder predictivo de la agresión laboral en la aparición de la baja satisfacción laboral [2, 13, 14, 15, 17].

En relación con las variables de control, se destaca el papel del tipo de contrato en la predicción de las consecuencias organizacionales abordadas en este estudio, ya que es congruente con la literatura, al indicar que los contratos precarios y poco estables se asocian con la baja satisfacción laboral y con la manifestación de conductas contraproducentes en el trabajo, siendo por tanto, un aspecto que deberían tener en cuenta las organizaciones [25].

El presente trabajo presenta, sin embargo, algunas limitaciones que es necesario tener en cuenta. El uso de una metodología cuantitativa transversal no permite hacer conclusiones en términos de causalidad entre variables. Por otro lado, se han utilizado medidas de

autoinforme que pueden afectar la objetividad de los resultados. En aproximaciones futuras al tema en cuestión, se deberían incluir además medidas objetivas de las variables de estudio y aplicar diseños de tipo cualitativo y longitudinal. Por otra parte, se han tenido en cuenta principalmente variables organizacionales, sin incluir otro tipo de variables como las personales o individuales, que pueden dar cuenta por qué, ante situaciones de agresión laboral, no todos los trabajadores responden de la misma manera, en este caso en concreto, manifestando insatisfacción laboral o conductas contraproducentes hacia su organización.

Los resultados de este estudio tienen importantes implicaciones prácticas. Los empresarios no deberían perder de vista el impacto negativo de la agresión laboral tanto en los trabajadores como en las organizaciones, así como la importancia de prevenir la aparición de este tipo de situaciones en el lugar de trabajo. La implementación de programas y protocolos claros de actuación ante casos de agresión laboral son indispensables al interior de la organización, si se pretende mantener y mejorar la salud ocupacional de los trabajadores, con las implicaciones positivas que esto puede tener en aspectos como el rendimiento y la productividad empresarial.

Agradecimientos

El trabajo recogido en el presente artículo se ha realizado gracias a la financiación del proyecto de investigación I+D+i 14/2007 del Instituto de la Mujer – Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad de España.

Referencias

- 1 Hershcovis MS, Barling J. Comparing victim attributions and outcomes for workplace aggression and sexual harassment. *J Appl Psychol.* 2010; 95: 874-888.
- 2 Willness R, Steel P, Lee K. A metaanalysis of the antecedents and consequences of workplace sexual harassment. *Pers Psychol.* 2007; 60: 127-162.
- 3 Organización Internacional del Trabajo. Programa de actividades sectoriales. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia y el estrés en el sector servicios y medidas para combatirla. Ginebra: OIT; 2003.
- 4 Schat CH, Frone MR, Kelloway EK. Prevalence of workplace aggression in the U.S. workforce: Findings from a national study. *American Psychological Association.* 2006. p. 47-89.
- 5 Anderson LM, Pearson CM. Tit for tat? The spiralling effect of incivility in the workplace. *Acad Manage Rev.* 1999; 24(3): 452-471.
- 6 Fitzgerald LF, Swan S, Magley VJ. But was it really sexual harassment? Legal, behavioral and psychological definitions of the workplace victimization of women. En: O'Donohue W, editor. *Sexual harassment: Theory, research and treatment.* Boston: Allyn/Bacon; 1997. p. 5-28.

- 7 Fitzgerald LF, Gelfand MJ, Drasgow F. Measuring sexual harassment: Theoretical and psychometric advances. *Basic Appl Soc Psych*. 1995; 17(4): 425-445.
- 8 Cortina LM, Magley VJ, Williams, JH, Langhout RD. Incivility in the workplace: Incidence and impact. *J Occup Health Psych*. 2001; 6: 64-80.
- 9 Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo Eurofound IV. Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo. Dublín: Euro Found/Oficina de Publicaciones; 2005.
- 10 Ministerio de la Protección Social. Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Medellín: MPS; 2004.
- 11 Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. En Dunnette MD, editor. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally; 1976. p. 1297-1349.
- 12 Peiró JM. Intervención psicosocial en psicología del trabajo y de las organizaciones. Barcelona: PPU; 1994.
- 13 Hershcovis MS, Turner N, Barling J, Arnold KA, Dupré KE, Inness M, LeBlanc MM, Sivanathan N. Predicting workplace aggression: A metaanalysis. *J Appl Psychol*. 2007; 92(1): 228-238.
- 14 Miner K, Cortina LM. Beyond targets: consequences of vicarious exposure to misogyny at work. *J Appl Psychol*. 2007; 92(5): 1254-1269.
- 15 Topa G, Morales, JF, Depolo M. Perceived sexual harassment at work: metaanalysis and structural model of antecedents and consequences. *Spanish J Psychol*. 2008; 11(1): 207-218.
- 16 Barling J, Rogers AG, Kelloway EK. Behind closed doors: in-home workers experience of sexual harassment and workplace violence. *J Occup Health Psych*. 2001; 6: 225-269.
- 17 Bowling NA, Beehr TA. Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and metaanalysis. *J Appl Psychol*. 2006; 91: 998-1012.
- 18 Einarsen S, Raknes BI, Matthiesen SB. Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality. *Eur J Work Organ Psychol*. 1994; 4(10): 381-410.
- 19 Spector PE, Fox S. The stressor-emotion model of counter-productive workbehavior. En: Fox S, Spector PE, editores. *Counter-productive work behavior: investigations of actors and targets*. Washington, D.C: American Psychological Association; 2005. p. 151-174.
- 20 Bies RJ, Tripp TM. The study of revenge in the workplace: conceptual, ideological, and empirical issues. En: Fox S, Spector PE, editores. *Counter-productive work behavior: investigations of actors and targets*. Washington D.C: American Psychological Association; 2005. p. 65-81.
- 21 Spector PE, Fox S, Penney LM, Bruursema K, Goh A, Kessler S. The dimensionality of counter productivity: are all counterproductive behaviors created equal? *J Vocat Behav*. 2006; 68: 446-460.
- 22 Fitness J. Anger in the workplace: an emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers, and subordinates. *J Occup Behav*. 2000; 21: 147-162.
- 23 Gruber J. Sexual harassment in the public sector. En: Paludi M, Paludi CA Jr, editores. *Academic and workplace sexual harassment: a handbook of cultural, social science, management, and legal perspectives*. West port CT: Praeger/Greenwood; 2003. p. 49-75.
- 24 Stanton JM, Sinar EF, Balzer WK, Julian AL, Thoresen P, Aziz S, Fisher GG, Smith PC. Development of a compact measure of job satisfaction: the abridged Job Descriptive Index. *Educ Psychol Meas*. 2001; 61(6): 1104-1122.
- 25 Moreno B, Rodríguez A, Salin D, Morante ME. Workplace bullying in Southern Europe: Prevalence, forms, and risk groups in a spanish sample. *Int J Organ Behav*. 2008; 13(2): 95-109.