

## Resumen

El propósito de esta investigación fue adaptar la escala Cisneros de Mobbing a la población local. La escala Cisneros es un cuestionario desarrollado por Piñuel, de carácter autoadministrado, compuesto por 43 ítems mediante los cuales se evalúa la presencia y frecuencia de 20 conductas de Mobbing (acoso psicológico en el trabajo). A los fines de la adaptación se realizaron cuatro estudios. En primer lugar se realizó un juicio de expertos, en el cual se presentaron a los mismos los ítems preliminares de la prueba junto con un formato estandarizado de evaluación. Los jueces evaluaron la calidad o pertinencia de cada ítem para la población objetivo, y realizaron observaciones en base a las cuales se reformularon algunos ítems. En segundo lugar, y a los fines de aportar evidencia del proceso de respuesta se llevó a cabo un análisis de las respuestas individuales a la prueba en una muestra de 5 trabajadores en relación de dependencia, en la que los administradores interrogaron acerca de la comprensión y/o claridad de cada uno de los ítems. Luego de realizados estos análisis, la escala fue administrada a una muestra de 343 trabajadores pertenecientes a diferentes sectores de actividad. Se realizaron estudios para aportar evidencia de estructura interna, mediante análisis factorial exploratorio, el cual permitió identificar una estructura factorial de 3 factores. Finalmente se corroboró la consistencia interna de los factores y de la escala completa, obteniéndose en todos los casos valores elevados ( $\alpha \geq .70$ )

*Palabras claves: Mobbing, acoso laboral, validez, confiabilidad.*

### **Abstract**

The aim of this investigation was to adapt Cisneros's Mobbing scale to the local population. The Cisneros's scale is a questionnaire developed by Piñuel, of autoadministered character, composed by 43 articles that aim at detecting the existence and frequency of 20 conducts of Mobbing (Psychological harassment at work). Four studies were made out in order to make the adaptation. At first place, an experts judgment was taken, in which there were presented to them preliminary items of the test together with a standardized form of evaluation. The judges evaluated the quality and relevancy of each item for the target population, and they made observations by which some items were re-formulated. Secondly, in order to contribute with evidence related to the process of response, an analysis of the individual answers was carried out to in a sample of 5 workers in relation of dependence. In this study, workers were interrogated about the comprehension and the clarity of the items. After these analyses, the scale was administered to a sample of 343 workers belonging to different activity sectors and we carried out an exploratory factor analysis to contribute evidence of internal structure. Results allowed us to identify a 3 factors structure. Finally the internal consistency of the factors and of the complete scale was corroborated, and we obtained high values in all the cases ( $\alpha \geq .70$ ).

**Keywords:** Mobbing, harrasment, validity, reliability

## Introducción

En nuestros días, asistimos a una época de aguda intensificación de los ritmos de trabajo y de la productividad en los centros laborales. Esta situación ha traído como consecuencia la aparición de diferentes problemáticas que repercuten en la productividad laboral entre las que se destaca el fenómeno de Mobbing.

El mobbing es un anglicismo que alude al acoso moral en el trabajo (AMT) y proviene de "*mob*", palabra inglesa que significa turba, muchedumbre. El mobbing incluye ataques personales, como criticar persistentemente, gritar o amenazar, difundir chismes, ignorar o excluir y denigrar a un empleado, tanto de parte de sus pares como de sus superiores. Así, es un fenómeno que afecta psicológica y emocionalmente a la víctima del hostigamiento y degrada el clima institucional

El Psicólogo Heinz Leymann (1996) fue el primer experto europeo en proporcionar una definición técnica del mobbing como "el encadenamiento sobre un periodo de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera".

El termino mobbing (acoso moral en el trabajo) se introdujo para describir una forma grave de relación laboral con trastornos psicosociales. En la ultima década, el mobbing se ha convertido en un problema frecuente en las sociedades modernas con graves efectos sobre los trabajadores en la salud psicológica y física así como en las empresas con tasa de ausentismo y rotación del personal (Zapf, 1996).

En una investigación realizada por Leyman (1996) se intento profundizar el conocimiento de este fenómeno por medio de un diseño cualitativo. Con este propósito se realizaron entrevistas semi

estructuradas siete gerentes víctimas de hostigamiento psicológico en su ámbito laboral, lo cual se determinó a partir de la aplicación del cuestionario LIPT (Leyman Inventory of Psychological Terrorization) diseñado por Leymann (1992). Todas las personas entrevistadas fueron personas con cargos gerenciales. Las edades de las personas oscilaron entre los 33 a 45 años, cinco de los entrevistados tenían estudios universitarios y dos estudios de enseñanza media. De las siete personas entrevistadas tres resultaron despedidas, dos renunciaron y dos aún continúan trabajando en la misma empresa, aunque se encuentran afiliados al sindicato correspondiente. En todas ellas sus hostigadores fueron los jefes, coincidiendo con la autoridad máxima en la gestión de la organización. El periodo de hostigamiento en tres de ellos fue de 6 meses a 1 año, dos entre un año y medio y dos y otros dos continuaron padeciéndolo por más de cuatro años.

Tradicionalmente, las investigaciones sobre las causas del acoso laboral se dividen en tres aproximaciones (Einarsen, 2000): las características inherentes a las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones, las características de personalidad del acosador y de la víctima, y los factores psicosociales.

En una investigación realizada por (Leymann & Hidalgo, 1996) se intentó analizar de forma exploratoria si las variables organizacionales predicen significativamente la aparición del acoso psicológico. Se utilizó para ello una muestra de 103 trabajadores de la comunidad de Madrid. Los resultados de los análisis de regresión mostraron resultados significativos que apoyan la hipótesis organizacional en el proceso del acoso laboral, siendo especialmente relevante el papel que desempeña tanto la política organizacional como el tipo de contrato como antecedente del acoso.

En relación a los concomitantes psicobiológicos y consecuencias psicológicas de este fenómeno, en los últimos años se han empezado

a realizar investigaciones que permiten fundamentar la importancia del estudio del Mobbing.

En este sentido Kirshbaum y Hellhammer (2000) realizaron una investigación a los fines de estudiar los perfiles de cortisol de las víctimas expuestas a mobbing. El Cortisol es una hormona cuya liberación constituye el producto final del eje hipotalámico-hipofisario suprarrenal (HPS) y se considera una de las principales hormonas involucrada en la respuesta humana frente al estrés. La importancia del estudio de esta hormona radica en que la misma puede estar asociada a ciertos problemas de salud y a una disminución de la respuesta inmunológica (Kirshbaum & Hellhammer, 2000). En el estudio citado se tomó una muestra de saliva a víctimas de mobbing inmediatamente después de despertar y treinta minutos después de hacerlo para obtener los perfiles de cortisol. Los resultados permitieron observar perturbaciones en el perfil circadiano de cortisol. Este estudio proporciona pruebas preliminares para una posible alteración del ciclo de cortisol en pacientes que han sufrido acoso moral en el lugar de trabajo.

En otra investigación, Girardi et al. (2007) realizaron un estudio con el objetivo de determinar las experiencias de mobbing y evaluar la personalidad y los perfiles psicopatológicos de 146 participantes expuestos a acoso moral de acuerdo a las puntuaciones obtenidas en el Inventario Multifacético de la personalidad de Minnesota (MMPI-2). Los resultados permiten observar diferentes características en las personas expuestas a acoso moral entre las que se destacan: estado de ánimo deprimido, dificultad en la toma de decisiones, relacionadas con la angustia, rasgos pasivo agresivos, síntomas somáticos y necesidad de atención y afecto.

Como puede observarse, existen investigaciones que han puesto de manifiesto la relevancia del estudio del Mobbing a nivel internacional. Sin embargo, aun cuando el estudio de este fenómeno

es de especial interés para la comunidad científica, en nuestro medio, el estudio del Mobbing constituye un área de vacancia. Sumado a esto, no se cuenta con instrumentos locales o adaptados para el estudio de esta problemática.

Uno de los instrumentos más difundidos para la evaluación del Mobbing forma parte del Barómetro Cisneros, elaborado por Piñuel, el cual es considerado como la primera herramienta de evaluación del Mobbing en español (Fidalgo & Piñuel, 2004). Este instrumento es un cuestionario que permite sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral. Consta de tres escalas, la escala Cisneros para evaluar el grado de Mobbing, una segunda escala para valorar el estrés postraumático construida a partir de los criterios diagnósticos del DSM-IV; y una tercera escala para de Abandono profesional que mide la intención de la persona de cambiar de trabajo y/o profesión.

La escala de Mobbing objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso. Si bien la escala posee adecuadas propiedades psicométricas (poner fuente), la misma no ha sido adaptada a nuestro medio.

La utilización de test psicológicos creados en otros contextos culturales es una práctica frecuente en nuestro medio. Sin embargo, la utilización de un determinado test en un contexto cultural diferente al que fue creado genera diversas dificultades. El idioma, la familiaridad con los estímulos, la comparabilidad de las muestras de estandarización son algunas de las dificultades que pueden operar como fuentes de sesgo (Tornimbeni, Pérez & Olaz, 2008). Tal como señalan estos autores, la existencia de sesgo en un test puede tener consecuencias devastadoras en la aplicación del mismo, conduciendo al administrador a obtener resultados gravemente erróneos.

Tomando esto en consideración, el propósito de esta investigación Adaptar la escala Cisneros de acoso laboral a la población local realizando los estudios recomendados por la Normativa Psicométrica (AERA, APA Y NCME, 1999).

### **Características generales del Mobbing**

En la actualidad se utilizan diferentes conceptos para referirse a esta problemática. En anglosajón al mobbing o acoso psicológico se le denomina *bulling*, anglicismo que proviene de la palabra "bully" ("matón"). De esta manera, el término hace alusión a la "intimidación". También suele utilizarse el término "bossing", asociado con una acción perversa por parte de un jefe.

Más allá de la diversidad conceptual, todas las definiciones coinciden en considerar en señalar al fenómeno como una situación laborales de acoso psicológico sistemático y por periodos prolongados por parte uno o varios grupos contra uno o varios individuos.

Aunque inicio de los estudios sobre Mobbing es atribuido al psiquiatra norteamericano Carroll Brodsky, quien escribió un libro sobre el tema en 1976, en la actualidad Leynman ha sido reconocido como "el padre" del concepto y el primer autor que desarrolló una teoría y una metodología apropiada para el abordaje de esta problemática (Irigoyen, 2001)

En 1980 Leynman acuña el concepto de Mobbing o acoso psicológico en el trabajo, al cual definió como "una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes..." (Leynman, 1996: 4)

A partir de los primeros estudios de Leynman, otros investigadores tanto de habla inglesa como española continúan el

estudio del constructo. En este sentido, en España existen diversas asociaciones e investigadores que luchan contra el acoso moral en el trabajo (Piñuel, 2005; Gonzáles y Rivera, 2005; Parés, 2005, entre los mas importantes)

El mobbing ha sido abordado desde diferentes niveles de análisis. En este sentido, el fenómeno puede ser abordado desde un punto de vista psicológico, como forma de expresión de la violencia, legal, jurídico, desde la cultura organizacional o desde los derechos humanos, como problema de salud, etc. De acuerdo al nivel de análisis propuesto puede ser visto como una forma de violencia, como una subcultura en algunas organizaciones, o como expresión de la variabilidad humana (Irigoyen, 1999)

Desde hace mucho tiempo las ciencias medicas y disciplinas como la psicología y la psiquiatría han abordado el tema del acoso psicológico, el cual se basa en comportamientos realizados de manera intencional, enmarcados en una relación de poder asimétrica cuyo objetivo es la desvalorización del otro, la destrucción de la autoestima y el daño psicológico. Para ello, el acosador utiliza diferentes estrategias, tales como insultos, acusaciones, amenazas, gritos, o manipulaciones (Fidalgo y Piñuel, 2004). Tanto los estudios sobre el acoso psicológico domestico (APD) como los de Acoso Psicológico en el trabajo identifican esos elementos y son expresiones distintas de acoso psicológico o “psico-terror”

El acoso psicológico muchas veces es sutil, recurriendo a estrategias encubiertas de manipulación tales como el uso de palabras aparentemente anodinas, o alusiones e insinuaciones indirectas con el fin de ir golpeando a la otra persona con palabras, descalificaciones y actitudes aparentemente inocuas. El acosador intenta, de esta manera, vencer y dominar a su compañero de manera paulatina. El acosador también suele ironizar de todo y por todo, llevando a cabo bromas hirientes o desarrollando una “fría



hostilidad". En algunas situaciones, el acosador suele pasar a la fase de agresión directa o violencia física, aunque ésta puede estar presente en cualquier momento de la relación (Irigoyen, 1990).

La lista de acciones en contra de la víctima es muy amplia. Pueden darse insinuaciones malévolas, descalificar el trabajo de la víctima, quitársele trabajo, o bien asignársele mayores cargas de trabajo, manteniéndola en constante presión; exagerarse sus errores, mientras se descalifican sus logros; ser degradada de múltiples maneras.

Los acosadores tratan por todos los medios de lograr penetrar en la psique de la víctima para que se crea culpable de su propia situación y por supuesto, que así lo crean los otros testigos de sus acciones. Para ello, y como señala Pares (2005): "En el largo proceso de acoso moral en el trabajo se suceden una serie, casi interminable, de acusaciones contra la víctima", a la que se pretende "reventar" a través de someterla a tortura emocional extrema. (p. 31)

Para Leymann existen cinco grandes dimensiones en las cuales se agrupan 45 acciones hostiles distintas que pueden ponerse en marcha en casos de acoso, sinérgicamente combinadas.

1. Aislamiento de la víctima
2. Descrédito de la víctima frente a sus compañeros
3. Desacreditar el trabajo de la víctima
4. Comprometer la salud de la víctima.
5. Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese

El acoso psicológico incluye a su vez cuatro formas de relación víctima - verdugos (Martos, 2005):

- Acoso vertical: El grupo se halla en una posición de poder superior a la de su víctima, ya se trate de poder social, económico, laboral, jerárquico, etc.

- Acoso de abajo hacia arriba: Los acosadores se unen contra alguien que tiene una posición superior.
- Acoso horizontal: El grupo acosador se halla en la misma posición de poder de su víctima y se trata de un acoso entre iguales. Es una situación en la que el acosador se vale de su fuerza física o "moral" para hostigar a otra persona de su mismo nivel jerárquico o social, con la aquiescencia del entorno.
- Acoso mixto: Cuando varias de estas situaciones se encuentran presentes en un acto de acoso.

Es importante enfatizar que para hablar de Mobbing, el acoso debe ser repetido, sistemático y debe existir complicidad implícita del resto del grupo que, o bien colabora con o, es testigo de las calumnias, las difamaciones, las injurias y las injusticias. Calla por temor a represalias en ambientes de total impunidad, por satisfacción íntima y secreta ante el sufrimiento del otro por razones personales o simplemente por egoísmo, tratándose de situar "correctamente" frente al ambiente general de acoso e impunidad para que las agresiones no seas hacia sus miembros.

El mobbing es frecuente en organizaciones con una organización del trabajo pobre, burocratizadas, donde hay falta de apoyo por parte de los superiores, la existencia de jerarquías poco claras, mucha carga de trabajo debido a la escasez de personal y existencia de líderes no oficiales que detentan y luchan por mantener el poder. Sin embargo, más allá de las variables de la organización, existen ciertas características personales de los trabajadores que pueden facilitar el acoso.

**Características de personalidad del acosador y de la víctima**

Piñuel (2005), consigna los rasgos característicos de lo que el denomina los “psicópatas organizacionales”, es decir, quienes organizan y practican el mobbing, entre las que destaca la capacidad superficial de encanto, el estilo de vida parasitario (logran que sus compañeros realicen su trabajo), la inflación de la propia imagen ante los demás, el uso sistemático de la mentira, la ausencia de remordimientos o de sentimientos de culpa y la manipulación (abierta o encubierta)

En algunos casos acosan por miedo a perder poder, en otros simplemente por el placer de ver el sufrimiento que son capaces de causar impunemente (Soto, 2005).

La conducta de acoso puede provenir del narcisismo, el cual enmascara profundos complejos de inferioridad. Como sabemos, el narcisista se siente y trata de ser percibido como un Dios, superior a todo y a todos, y por ello busca imponer su dominio (Fromm, 2003). Por ello, los individuos que incurrir en acoso psicológico pueden también estar ávidos “de admiración y aprobación” (Irigoyen, 1999). Sin embargo, el acoso psicológico es paradójico, ya que los acosadores pueden imbuir miedo en su entorno, pero también fascinar y seducir. Tal vez asistimos a la identificación moral de las víctimas con el dominador, situación que ha sido detectada en diversos estudios, como los llevados a cabo en prisiones y campos de concentración (Moore, 2005).

Con estos rasgos de personalidad es fácil imaginar el destino de las organizaciones cuando, mediante prácticas de mobbing, grupos con estos perfiles toman el control e imprimen la dinámica cotidiana de las mismas (ocasionando el síndrome de mediocridad inoperante activa propuesto por González y Rivera, 1997). Sin embargo, también existen ciertas características personales en la persona víctima de acoso que pueden favorecer la aparición de estas conductas.

Según Leymann (1996) el acosado puede ser cualquiera que represente un peligro circunstancial o estructural para los acosadores. Sin embargo, se ha constatado que generalmente las víctimas entran en una de las siguientes tres categorías:

- “Envidiables” (brillantes, atractivas, especialmente talentosas, prepositivas, por lo que cuestiona los liderazgos informales con su sola presencia)
- “Vulnerables” (son personas necesitadas de afecto y aprobación constante, dan la impresión de ser inofensivos y encontrarse indefensos)
- “Amenazantes” (activas, eficaces, honestas y trabajadoras, lo que pone en evidencia lo establecido o porque pretende llevar a cabo reformas o implantar una nueva cultura)

Según una encuesta realizada por Irigoyen (2001) los individuos de edad madura, entre los 46 y los 55 años, pueden ser más objeto de mobbing que otros, al igual que las mujeres. Sumado a esto, debido a que el acoso está estrechamente vinculado con las múltiples formas de discriminación que se dan en el trabajo y fuera de él, puede verse favorecido por motivos raciales, religiosos, por enfermedad o defecto físico, contra individuos con distintas inclinaciones sexuales etc. Es decir todos aquellos que son diferentes pueden sufrir mobbing.

De acuerdo a lo señalado, puede inferirse la importancia de la identificación temprana de casos de acoso psicológico, para lo cual se hace necesario contar con herramientas que permitan la detección y prevención de esta problemática. Tal como se señaló, uno de los instrumentos en español más difundidos para la evaluación del Mobbing es el Barómetro Cisneros, elaborado por Piñuel (Fidalgo & Piñuel, 2004).

## **Objetivos**

### Objetivo General

- Adaptar la escala Cisneros de acoso laboral a la población local realizando los estudios recomendados por la Normativa Psicométrica (AERA, APA Y NCME, 1999).

### Objetivos Específicos

- Aportar evidencia de validez de contenido mediante un juicio de expertos.
- Aportar evidencia del proceso de respuesta por medio de un análisis de las respuestas individuales a la prueba en una muestra de 5 trabajadores en relación de dependencia.
- Aportar evidencia de estructura interna de la escala mediante el análisis factorial exploratorio.
- Realizar estudios de la consistencia interna de la escala por medio del estadístico alfa de Cronbach

## Método

### *Participantes.*

Para el estudio de juicio de expertos de trabajo con un número de 3 jueces. Para el segundo, cuyo objetivo fue aportar evidencia del proceso de respuesta, se trabajó con una muestra de 5 trabajadores en relación de dependencia seleccionados de forma accidental

Para los estudios de evidencia de estructura interna y de confiabilidad de la escala se utilizó una muestra de 343 trabajadores en relación de dependencia, de la ciudad de Córdoba, Argentina. Los participantes fueron 121 trabajadoras de sexo femenino (36%) y 222 de sexo masculino (64%), con un rango de edad entre 18 y 65 años ( $M = 31$  años,  $S = 7.76$ ) que realizaban su trabajo tanto en organismos públicos y privados.

Dentro del ámbito privado los cuestionarios se aplicaron en fábricas, y empresas de ventas de diferentes rubros. Dentro del ámbito público se administró el cuestionario a personal que trabajaba en relación de dependencia en la Universidad Nacional de Córdoba, tales como personal administrativo y docente de la misma, y en la Municipalidad de la Ciudad de Córdoba. En este organismo se trabajó con personas pertenecientes al departamento de Defensa del Consumidor. Se trabajó con un muestreo accidental, seleccionando a los participantes en base al cumplimiento de los siguientes requisitos.

- Edad mayor de 18 años.
- Trabajar en relación de dependencia en la actualidad.

### *Herramientas e Instrumentos*

Escala Cisneros: Es un instrumento de carácter autoadministrado compuesto por 44 ítems que representan conductas de acoso psicológico ante las cuales la persona debe responder,

utilizando una escala de respuesta de 0 (nunca) a 6 (todos los días), el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso. Sin embargo, considerando que el ítem 44 es un ítem de control, el mismo no fue incluido en los análisis.

### *Procedimiento*

El primer estudio realizado consistió en un juicio de experto en el cual los ítems preliminares del instrumento fueron entregados a jueces expertos en construcción de test psicológicos. Se entregó a cada juez un formato estandarizado de calificación incluyendo los ítems y los criterios de evaluación. Los ítems fueron evaluados en función de criterios de claridad semántica, corrección sintáctica, y congruencia de cada ítem con el constructo teórico que pretende medir. Los jueces evaluaron la calidad o pertinencia de cada ítem en una escala numérica de 1 a 5 y luego se realizó el cálculo de la mediana de dichas puntuaciones.

El criterio para la inclusión o no de un ítem en el inventario fue que su mediana fuese superior o igual a 3, y que el porcentaje de acuerdo entre los jueces fuese al menos de un 80%.

En segundo lugar, se realizó un análisis de las respuestas individuales a la prueba, en la que los administradores interrogaron a cerca de la comprensión y/o claridad de cada uno los ítems a los fines de aportar evidencia del proceso de respuestas.

Finalmente el instrumento preliminar fue administrado a la muestra de investigación con el previo consentimiento de los respondientes, siendo informado en todos los casos el propósito de la investigación y garantizado el anonimato de los participantes. Una vez recolectados los datos se realizó un Análisis Factorial Exploratorio utilizando el método de extracción de Máxima Probabilidad, y se verificó la Consistencia interna del instrumento, a través del cálculo

del coeficiente alfa de cronbach. Todos los estudios se realizaron utilizando el paquete estadístico SPSS 15.0 para el análisis de datos.

## **Resultados**

### *Evidencia de contenido y del proceso de respuesta*

Tal como expresa Murat (1985), la evidencia de contenido de un test se obtiene demostrando que el contenido del test es una muestra representativa del conjunto de situaciones con respecto al cual se desea hacer alguna inferencia, es decir, si los ítems de prueba son representativos de un dominio particular, el desempeño del sujeto en la misma puede generalizarse a todo el dominio. De acuerdo con la APA (1999) los métodos para reunir evidencia de contenido se apoyan mayoritariamente en el juicio de experto para confirmar la relación entre las partes del test y el universo de contenido.

Luego de recibidos los protocolos de evaluación de los ítems de cada juez, se ingresaron los datos al paquete estadístico SPSS 11.5, y se calcularon las medianas de cada ítem para estimar la calidad de los mismos. Como se señaló, el criterio para la inclusión o no de un ítem en el inventario fue que su mediana fuese superior o igual a 3, y que el porcentaje de acuerdo entre los jueces fuese al menos de un 80%. Tomando en consideración que se trataba de una adaptación del instrumento se tomó la decisión de no eliminar ítems sino reformular aquellos que fuesen identificados más problemáticos por los expertos, supeditando la eliminación de los mismos al resultado del análisis factorial.

De esta manera, se reformularon los ítems 11 ("Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno"), 17 ("Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo") 40 ("Intentan persistentemente desvalorizarme") y 41 ("Utilizan, de manera malintencionada, diferentes formas para hacerme incurrir en errores profesionales").



En los casos que se considero necesario, se realizaron algunos cambios en palabras o expresiones idiomáticas consideradas confusas por los jueces y difíciles de entender para la muestra piloto (N=5)

#### *Evidencia de estructura interna. Análisis Factorial*

Se administro el instrumento a una muestra inicial de 443 participantes. Antes de emprender el análisis se examinaron todos los ítems con el fin de evaluar la calidad de la base de datos, valores perdidos (missing values), casos atípicos univariados y multivariados, y ajuste entre las distribuciones de cada ítem y los supuestos del análisis multivariado.

En primer lugar se identificaron casos atípicos univariados con el cálculo de puntuaciones estándar para cada uno de los 43 ítems preliminares. Se consideraron atípicos aquellos casos con puntuaciones  $z$  superiores a 3.29 (prueba de dos colas,  $p < .001$ ) y que se vieran plasmados como tales en los gráficos de cajas (Boxplots). Previo a su eliminación, se realizo la prueba de distancia de Malanobis con  $p < .001$  a los fines de identificar casos atípicos multivariados. (Tabachnick & Fidell, 2001). Como resultado de estos estudios se descartaron un total de 108 casos por lo que la muestra final quedo formada por  $N = 335$ .

Para comprobar la normalidad de la muestra se llevo a cabo los análisis de asimetría y curtosis en cada ítem preliminar y se realizo una prueba gráfica de la distribución de los puntajes (histogramas con curva normal). Tomando en consideración que se observaba una tendencia general en todos los ítems de la escala a omitir los valores más elevados (asimetría positiva con valores superiores a 1,60) se optó por realizar una remodificación de la escala de respuesta en una escala de tres puntos, lo cual llevo a que la mayoría de los índices de asimetría y curtosis fueran adecuados. No obstante, 11 ítems con una marcada asimetría y curtosis fueron eliminados.

Se retuvieron un total de 32 ítems que presentaban índices de asimetría y curtosis entre mas 1 y menos 1 lo cual es considerado por la literatura como adecuado. Se realizo un nuevo diagnóstico de casos atípicos, no encontrándose ninguno por lo cual la base final quedo constituida por 335 casos y 32 ítems finales, lo cual es una muestra lo suficientemente representativa para el análisis factorial (AF)

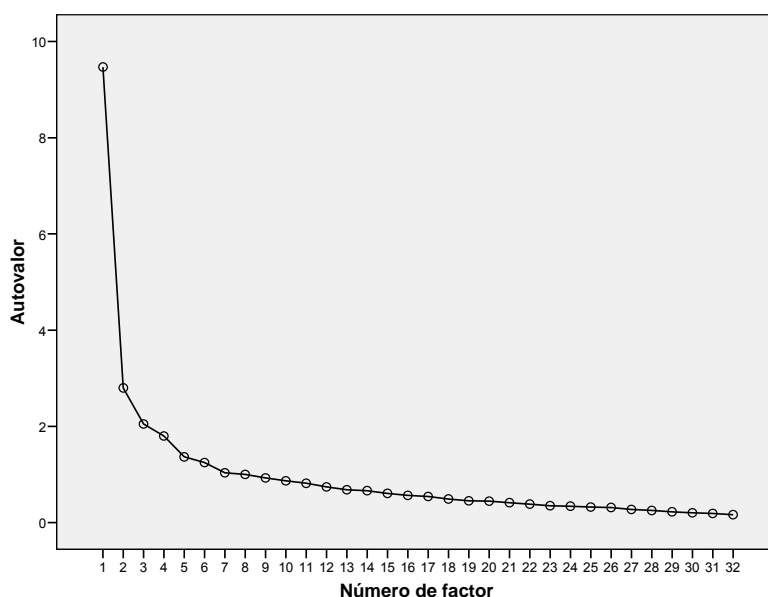
Como último paso previo al AF se llevo a cabo un diagnostico de multicolinealidad entre los ítems con el fin de evitar incluir en el análisis variables altamente correlacionadas entre si o redundantes (correlaciones cercanas a .90). Tabachnick & Fidell (2001) señalan que si bien este análisis no es necesario en casos donde se utiliza análisis de Componentes Principales, si es útil cuando se utiliza cualquier otro método de extracción o cuando se prevé calcular puntuaciones factoriales. En el análisis factorial, si bien es deseable cierta multicolinealidad, esta no debe ser demasiado alta (correlaciones inter-ítem de .90 o superiores) para que la solución final sea estable.

Se analizaron los índices de tolerancia y los índices de condición para cada uno de los ítems. Los índices de tolerancia fueron altos en todos los ítems (superiores a .60) y los índices de condición para cada componente fueron inferiores a 30. En aquellos casos en que los índices de condición superaron este valor, los componentes no contribuían sustancialmente a la varianza explicada de más de una variable (varianza superior a .50). Tomados conjuntamente, los resultados observados demuestran ausencia de multicolinealidad entre los ítems (según los criterios propuestos por Belsely, Kuh & Welsch, 1980, en Tabachnick & Fidell, 2001).

Los 32 ítems de la escala fueron factoranalizados utilizando el método de extracción de Componentes Principales. El índice de adecuación muestral KMO (Kaiser\_Meyer Olkin) presentó un valor de

.86 y el test de esfericidad de Bartlett fue significativo a un nivel  $p$  .001, lo cual indica gran intercorrelación entre los ítems y la factibilidad de realizar análisis factorial.

Utilizando la regla de Kaiser\_Gutman se obtuvo una solución en conjunto de 8 factores iniciales con autovalores superiores a 1, los cuales explicaban en conjunto un 68 % de la varianza total de la prueba. Teniendo en cuenta que la regla citada tiende a extraer demasiados factores, se utilizaron como otros dos criterios de selección de factores la interpretación del grafico Scree (Catell, 1966) y los resultados del análisis paralelo de Horn (HPA , Horn, 1965). Los resultados del Scree test son presentados en el Grafico 1.



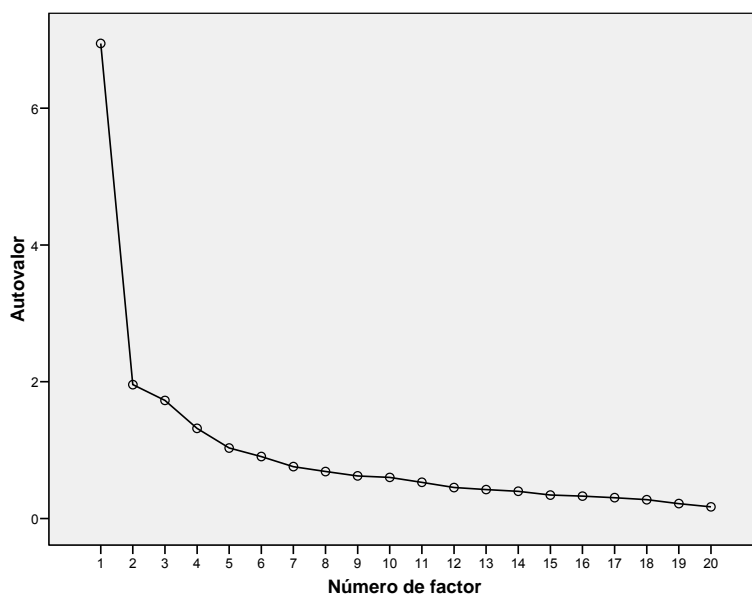
**Grafico 1:** Grafico de sedimentación de la solución factorial obtenida para los 32 ítems del cuestionario

Para llevar a cabo el análisis paralelo de Horn se utilizó un macro lenguaje (syntax) en el paquete estadístico SPSS 15 para crear una base de datos artificial (aleatoria) con el mismo número de sujetos ( $N=335$ ) y de variables ( $n=32$ ). Luego se compararon los autovalores obtenidos en el análisis factorial original con los

obtenidos del HPA, reteniendo solo aquellos factores cuyos autovalores fueran superiores de los que se observaban por azar.

Sobre la base de estos resultados se llevo a cabo nuevamente un análisis factorial solicitando la extracción de 4 factores, utilizando Máxima Verosimilitud como método de extracción y rotación oblicua (Promax) debido a que la matriz de correlación de los factores presentaba coeficientes elevados (superior a .30). No obstante la solución obtenida presento 3 factores muy claros y fáciles de interpretar teóricamente.

A partir de la inspección de la matriz de componentes se eliminaron los ítems con pesos factoriales inadecuados (menores a .40), aquellos ítems con cargas compartidas (superiores a .30) con otro factor, y aquellos ítems que no cargaban en ningún factor. De esta manera, se retuvieron un total de 20 ítems finales distribuidos en 3 factores teóricamente claros que explicaron un 53 % de la varianza de respuestas al test. Los resultados son presentados en la en el gráfico 2 (gráfico de sedimentación para los 20 ítems finales) y en la Tabla 1



**Gráfico 2:** Grafico de sedimentación de la solución factorial obtenida para los 20 ítems finales del cuestionario

**Tabla 1:** Matriz de configuración de los 20 ítems finales

Ítem	Factor		
	1	2	3
1	,850		
2	,820		
3	,778		
4	,761		
5	,662		
6	,582		
7	,586		
8	,468		
9		,809	
10		,782	
11		,582	
12		,459	
13		,383	
14			,643
15			,596
16			,568
17			,578
18			,472
19			,451
20			,435

Nota: Método de extracción: Máxima verosimilitud.  
Método de rotación: Normalización Promax con Kaiser.

Tomando como referencia la teoría que explica el mobbing (acoso moral), el examen del contenido de los ítems permitió interpretar los factores de la siguiente manera.

*Factor 1: Ataque hacia la autoestima de la persona:* Se refiere a aquellas conductas que tienen como propósito que la persona experimente sentimientos de fracaso, culpa, impotencia, frustración y sentimientos de inferioridad.

*Factor 2: Desvalorización de la práctica profesional de la persona:* Se refiere a aquellas acciones dirigidas a que desvalorizar la práctica profesional de la persona. Se incluyen en este factor demandas de trabajo trabajos para los que la persona no esta cualificada, o que requieren una calificación menor que la poseída por la victima, solicitándole tareas contradictorias o que van en contra de sus convicciones morales.

*Factor 3: Presiones organizacionales:* Conciernen todas aquellas conductas que se dirigen hacia la victima para lograr desestabilizarla emocionalmente, y hacer que lenta y silenciosamente pierda la capacidad de trabajo. El acosador ejerce una violencia deliberada, reiterada, persistente que intenta transformar al sujeto en cosa.

#### *Consistencia interna*

A los fines de evaluar la consistencia interna de las subescalas y de la escala completa se calcularon los coeficientes  $\alpha$  de Cronbach. Este método se basa en el análisis de las varianzas de los reactivos a partir de una sola aplicación de la prueba. Los coeficientes alfa obtenidos se presentan en la Tabla 2 y puede observarse que todos los valores son adecuados.

**Tabla 2:** Coeficientes  $\alpha$  de Cronbach para cada uno de los factores de la escala

Cisneros	
Escalas	A
Ataque hacia la autoestima de la persona	.89
Desvalorizar a la persona en la practica profesional	.77
Ataque a la victima con medidas organizacionales	.72
Escala Completa	.89

### Discusión

A pesar de estar inmersos en una época de intensificación de los ritmos de trabajo, de competencia continúa entre compañeros por acceder a diferentes tipos de recursos, por aspirar a ascensos y promociones que conllevan en muchos casos problemáticas de acoso en el ámbito laboral, en nuestro medio se han encontrado escasos instrumentos de evaluación del Mobbing. Es por ello que el propósito general de este trabajo consistió en adaptar la escala Cisneros, creado originalmente para evaluar la frecuencia con que ocurren comportamientos de humillación, acoso y violencia en el entorno laboral.

A partir de los estudios de evidencia de estructura interna realizados mediante el análisis factorial se obtuvieron 3 factores compuestos por ítems unidimensionales. La evidencia de estructura interna del instrumento citado permitió interpretar 3 factores que explicaron un 53 % de la varianza. Los mismos fueron interpretados como a) Ataque hacia la autoestima de la persona, b) Desvalorización de la práctica profesional de la persona y c) Presiones organizacionales. Se corroboró además la consistencia interna de los factores y de la escala completa, obteniéndose en todos los casos valores elevados.

La ausencia de instrumentos locales de evaluación del mobbing y la carencia de adaptaciones validas y confiables, permite concluir que la escala Cisneros representa una alternativa para la investigación de este constructo en sujetos que trabajan en relación de dependencia.

Sin embargo, se señalan posibles líneas de investigación que debieran acometerse a los fines de corroborar las propiedades psicométricas del instrumento. En primer lugar, sería recomendable corroborar la estructura interna del instrumento con la realización de un análisis factorial de tipo confirmatorio, donde la estructura factorial se defina a priori sobre la base de un modelo teórico.

A su vez, sería recomendable realizar estudios comparativos a los fines de aportar evidencias de validez del test con otras variables. En este sentido, se debería realizar un estudio que permita la comparación de las puntuaciones del test de acuerdo al género y edad; con el objetivo de dilucidar quienes están más expuestos a padecer mobbing y dentro de que rango de edad se encontrarían. Asimismo, sería pertinente un estudio de evidencia de las relaciones test criterio ya que en este contexto la validez de una prueba significa la efectividad con que se pueden predecir, a partir del resultado de la prueba, el rendimiento del sujeto en una situación real (laboral, por ejemplo) diferente a la del test en si mismo. Sería importante correlacionar también aportar evidencias acerca de las relaciones del constructo con otras variables teóricamente vinculadas tales como depresión, ansiedad, y rasgos de personalidad.

También sería recomendable replicar el presente estudio con una muestra más heterogénea, lo cual permitiría una mayor representatividad de los resultados obtenidos. Como la teoría antes expuesta menciona, los sectores más vulnerables a padecer mobbing son los del sector público, específicamente trabajadores del rubro salud, ya que en el mismo se encuentra una marcada asimetría de



roles, que desempeña cada trabajador, donde existe a su vez jerarquías perfectamente delimitadas y la búsqueda constante de poder. Sin embargo, en el presente estudio no se incluyeron trabajadores de este rubro por lo sería recomendable replicar el estudio y extender el uso del instrumento a estas poblaciones. (Piñuel, 2004)

Aún con estas limitaciones, se puede concluir que la escala Cisneros es un instrumento de medida válido y confiable con aplicabilidad en investigaciones sobre clima y percepción laboral. En el caso del ámbito laboral, esto resulta importante especialmente en aquellas áreas cuyo éxito depende de la calidad de las relaciones humanas, y principalmente donde esta comprometida tanto la salud física como psíquica de la persona.

## Referencias

- American Educational Research, American Psychological Association & Nacional Council on Measurment in Education (1999). Standards for psychological and educational tests. Autor Washington, D.C.
- Angel M., Fidalgo E. & Iñaki Piñuel (2004) "La Escala Cisneros como Herramienta de Valoración del Mobbing", recuperado el día 3 de octubre de 2007 de el sitio [http:// www.psicothema.com](http://www.psicothema.com).
- Aron, A & Aron, E. (2001). Estadística para psicología. Buenos Aires: Prentice Hall, 2 ed.
- Barbado, P. (2007) "El acoso psicológico en el ámbito laboral" ('mobbing'). Su tratamiento en la jurisprudencia española recuperado el día 27 de octubre del 2007 de el sitio <http://www.lexisnexis.com.arg>,
- "Formas de acoso", recuperado el día 9 de octubre del 2007 del sitio [http: //www.Mobbing-OPINION.com](http://www.Mobbing-OPINION.com)
- Jimenez B., Rodríguez Muñoz, A., Garrosa E., Y M. Eugenia Morante Benadero, (1999) "Antecedentes Organizacionales del Acoso Psicológico en el Trabajo", recuperado el día 6 de octubre de 2007 de el sitio <http://www.psicothema.com>
- Einarsen, S., (1996), "El acoso moral en el trabajo", recuperado el día 30 de octubre de 2008 en el sitio. [http: //www.Mobbing.Nu](http://www.Mobbing.Nu)
- Fromm, Erich, El corazón del hombre. Su potencia para el bien y el mal. México, 2003.
- Gonzales de Rivera, José y Manuel Rodríguez Abuín,(2005) "Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60" recuperado el día 11 de septiembre del 2007 del sitio, [http: //www.Mobbing-OPINION.com](http://www.Mobbing-OPINION.com)

- Girardi, P., Monaco, E., Prestigiacomo, C. Talamo, A., Ruberto, A., Tatarelli, R. (2007) Personality and Psychopathological Profiles in Individuals Exposed to Mobbing. *Violence and Victims*. 22, (2), 172-188.
- González de Rivera José Luís (2005), "El trastorno por Mediocridad Inoperante Activa (Síndrome MIA)", recuperado el día 11 de septiembre del 2007 del sitio <http://www.Mobbing.Nu>
- González de Rivera José Luís (2005), "Estigmatización. El maltrato psicológico. Como defenderse del mobbing y otras formas de acoso", recuperado el día 3 de noviembre del 2008 de el sitio [http://www.Mobbing\\_OPINION.com](http://www.Mobbing_OPINION.com)
- Guevara, Lidia (2005) "La entrevista del mes de septiembre del 2005: Lydia Guevara, recuperado el día 21 de septiembre de 2007 de el sitio
- Hirigoyen, M.F. (1999). El acoso moral, el maltrato psicológico en la vida cotidiana. Paidós: Barcelona. Recuperado el día 5 de noviembre de 2008 de <http://www.acosomoral.org/EntrevGuevara.htm>
- Kirshbaum C , Hellhammer DH. Salivary cortisol. In:Fink G., editor. Enciclopedia of stress. San Diego: Academia Press, 2000.
- Leymann, H., The mobbing Encyclopeadea\_Internet, recuperado el día 5 de noviembre de 2008 en el sitio <http://www.leymann.es>
- Leymann, H. (1992). Leymann inventory of psychological terror. Violen: Karlskrona.
- Leymann, Heinz (1996). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*.
- Martos Rubio, Ana (2005). "Como detectar la violencia psicologica", recuperado el día 23 de septiembre de 2008 en el sitio [http://www.mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article\\_682.shtm](http://www.mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_682.shtm)

- Moore, Barrington, "La injusticia: bases sociales de la obediencia y la rebelión. Instituto de investigaciones sociales y UNAM, colección pensamiento social, México, 1989.
- Pares Silvia, "El acoso moral en el lugar de trabajo", recuperado el día 1 de noviembre de 2007 en el sitio, <http://www.acosomoral.org>
- Piñuel y Zabala, Iñaki. (2002) "Las secuelas del mobbing", Cuadernos de Relaciones Laborales. 20, (2), 337\_350
- Soto, Wanda, las entrevistas de la web. Entrevistas del mes de junio de 2005, recuperado el día 4 de noviembre de 2007 en el sitio, <http://www.acosomoral.org/entrevwanda.htm>
- Tabachnick, B. & Fidell, L. (2001). Using multivariate statistics. Fourth edition. Boston: Allyn and Bacon
- Tornimbeni, S., Pérez E., Olaz. F. (2006). "Introducción a los test Psicológicos". Argentina: Ed. Brujas.
- Zapf, D, Knorz C, Kulla M. (1996) On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes. *Eur J. work Organ Psicol.* Journal of Psychosomatic Research 56, (3), 149\_150