

III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2011.

Evaluación del hostigamiento laboral en nuestro contexto: avances en el estudio de validez y confiabilidad.

Bustos Villar, Eduardo Mario, Varela, Osvaldo Héctor, Caputo, Marcelo Carlos, Aranda Coria, Elizabeth y Messoulam, Nadia.

Cita:

Bustos Villar, Eduardo Mario, Varela, Osvaldo Héctor, Caputo, Marcelo Carlos, Aranda Coria, Elizabeth y Messoulam, Nadia (2011). *Evaluación del hostigamiento laboral en nuestro contexto: avances en el estudio de validez y confiabilidad*. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-052/912>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRwr/SMr>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

EVALUACIÓN DEL HOSTIGAMIENTO LABORAL EN NUESTRO CONTEXTO: AVANCES EN EL ESTUDIO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Bustos Villar, Eduardo Mario; Varela, Osvaldo Héctor; Caputo, Marcelo Carlos; Aranda Coria, Elizabeth; Messoulam, Nadia
Ministerio de Salud de la Nación. Argentina

RESUMEN

Se estima que el Hostigamiento psicológico/moral laboral posee un alto grado de incidencia dentro del colectivo de trabajadores, genera consecuencias negativas en la salud y problemáticas psicosociales. La ausencia de conocimiento del tema provoca un estado de indefensión para el trabajador afectado, el individuo no hace públicas las situaciones a las que se ve sometido y suele ser tratado con abordajes inespecíficos. La evaluación científica del hostigamiento constituye un área de carencia en nuestro contexto, se inició la construcción de una técnica para evaluar este fenómeno: Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL, Bustos Villar, Caputo y Aranda Coria, 2011). Objetivo: presentar el estudio de validez de contenido y consistencia interna. Se informan los resultados de la revisión de ítems por parte de un panel de 10 jueces expertos. A partir de esto se depuró la técnica y se aplicó a una muestra piloto de 30 personas. Se obtuvieron altos índices de discriminación mostrando una excelente consistencia interna y escalas homogéneas. En una próxima etapa se establecerán más criterios de validez del instrumento. Dicha prueba se desarrolla en el marco del Programa Nacional de Salud y Derechos Humanos del Ministerio de Salud de la Nación, se prioriza la salud mental de los trabajadores y los derechos del trabajo digno, entre otros ejes.

Palabras clave

Hostigamiento laboral Calidad psicométrica Construcción Mobbing

ABSTRACT

ASSESSMENT OF MOBBING AT THE WORKPLACE IN OUR CONTEXT: ADVANCES IN THE RELIABILITY AND VALIDITY STUDY

Psychological / moral mobbing at the workplace is estimated to have a high incidence among workers as a whole; it has negative consequences on health and it generates psychosocial problems. Lack of knowledge on the topic causes a state of defenselessness in the worker affected. The individual does not express the situations to which he/she is subjected to and usually the treatment is unspecified. The scientific assessment of mobbing is an empty area in our context. A technique is being developed to assess this phenomenon: Work Mobbing Inventory (Inventario de Hostigamiento Laboral, Bustos Villar, Caputo and Aranda Coria, 2011). Purpose: To present the study of content validity and internal consistence. A panel of ten expert judges reports the

outcome of the items review. Taken this as a basis, the technique has been refined and it has been applied to a pilot sample of 30 people. High discrimination indexes have been shown and the internal consistency and scales are homogenous. In the next stage, more criteria for the validity of our tool will be set. Such test is carried out within the National Health and Human Rights Program of the Argentine Health Ministry. Some of the factors given priority are the workers' mental health and the rights to decent work.

Key words

Mobbing psychometric Quality development

Introducción

El fenómeno de hostigamiento laboral, hasta ahora reconocido como "mobbing", representa una problemática de gran importancia y actualidad en el ámbito laboral. Las consecuencias afectan a la persona (psicofísicas, interpersonales, económico-laborales y sociales), la organización (deterioro del clima laboral, disminución en la calidad y cantidad de trabajo, ausentismo, elevada rotación) y la sociedad (suicidios, pérdida de fuerza de trabajo, mayor gasto económico por jubilaciones/incapacidad) (Abajo Olivarez, 2006).

Si bien no se cuenta con referencias precisas se estima un alto grado de incidencia en el colectivo de trabajadores. En los últimos veinte años se han desarrollado en Francia y España instrumentos que permitan obtener una evaluación acerca de las situaciones, estrategias y conductas de acoso psicológico que suceden en el ámbito laboral. Leymann diseñó el primer cuestionario para evaluar mobbing (Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT, 1989), que luego fue adaptado por González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003) para población española. Este cuestionario describe 45 conductas de acoso psicológico, debiendo señalar la persona evaluada si las ha sufrido o no.

Un gran aporte fue el de Iñaki Piñuel y Zabala que elaboró el barómetro CISNEROS® (Cuestionario Individual sobre PSicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales, 2000), con el objetivo de evaluar no solo el mobbing en el entorno laboral de las organizaciones, sino también sus consecuencias. Fue la primera herramienta que se utilizó para medir la incidencia del fenómeno del acoso psicológico en España, con el que se obtuvo el grado en que las perso-

nas son afectadas por cada una de las 43 conductas de acoso.

La mayoría de los instrumentos que se utilizan en la actualidad siguen la misma estructura que estos trabajos pioneros en el tema, donde se obtiene una información más general, es decir, la cantidad de situaciones a las que percibe estar sometido el sujeto y un índice global, junto con la intensidad. Pero considerando la multiplicidad de comportamientos que conforman el hostigamiento resulta fundamental contar con instrumentos que permitan identificar con precisión los conjuntos de situaciones y variables que componen a dicho fenómeno, así como información cualitativa acerca de las características del/los hostigadores.

Por otro lado es de vital importancia contar con instrumentos ajustados a las características propias de la población meta, considerando la forma en que se da este fenómeno en el contexto específico.

La evaluación científica del hostigamiento laboral constituye un área de carencia en nuestro ámbito. Ante la falta de información y diagnóstico adecuado, las personas afectadas suelen atribuir lo que les sucede a aspectos del trabajo a los que deberían adaptarse, o se implementan intervenciones poco específicas, las cuales apuntan a mitigar los síntomas de forma aislada, más que comprender la complejidad del fenómeno con un abordaje múltiple.

En este sentido se inició la construcción de una técnica que permita evaluar este fenómeno: Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL). La técnica permite evaluar el fenómeno de Hostigamiento psicológico/moral laboral definido como "...acciones de violencia psicológica, de manera reiterada (al menos una vez por semana) y durante un período prolongado (más de seis meses). Es ejercido por una o varias personas hacia otra. El objetivo es el de causar malestar, incomodar, y/o eliminar del lugar de trabajo a la persona elegida como víctima." (Bustos Villar, Caputo, y Aranda Coria, 2011, a) Compuesto por cuatro escalas para caracterizarlo en forma precisa: *Comunicación* (grado de intencionalidad de obstaculizar la interacción entre los empleados, imposibilitando la generación adecuada de relaciones interpersonales en el ámbito laboral y entorpeciendo la resolución de conflictos), *Trabajo* (al grado de impedimentos contextuales, que tiene el afectado, de utilizar los recursos/capacidades para desempeñar sus tareas laborales/tareas propias de su trabajo, recibiendo información errónea, confusa y /o parcializada que condicionan los resultados de su trabajo), *Vida Privada* (grado de discriminación de las acciones emprendidas con intención de devastar la reputación y dignidad personal del acosado.) y *Entorno Facilitador* (tipo de características de la estructura laboral que propician la emergencia de conductas de hostigamiento) (Bustos Villar, Caputo, Aranda Coria, y cols, 2011)

Objetivo

Presentar el estudio de validez de contenido y consistencia interna del Inventario de Hostigamiento Laboral. La construcción de esta prueba se desarrolla en el marco del *Programa Nacional de Salud y Derechos Humana-*

nos del Ministerio de Salud de la Nación, se prioriza la salud mental de los trabajadores y los derechos del trabajo digno, entre otros ejes.

Se describen dos fases: estudio del contenido con la valoración de un panel de jueces; y análisis de discriminación de ítems y confiabilidad del inventario.

Metodología

Fase de Contenido: Jueces Expertos

Una vez elaborados las definiciones conceptuales del constructo, las subescalas y los ítems se conformó el panel con una socióloga especialista en violencia en la administración pública y 9 psicólogos especializados en evaluación y entrenados en investigación. Todos los jueces pertenecían al contexto para el cual se está construyendo el inventario. Cada miembro del panel debió analizar la pertinencia cultural de los ítems y considerar si son representativos del constructo y las cuatro subescalas: Comunicación, Trabajo, Vida Privada, Entorno Facilitador. Cada miembro debió responder acerca del grado de adecuación de cada ítem indicando: 1="Muy adecuado", 2="Adecuado", 3="Inadecuado". Además se solicitó que realizaran observaciones, sugerencias o aspectos a modificar.

La evaluación de ítems fue "a ciegas", es decir que ningún miembro del panel conocía la opinión de otros miembros.

Resultados Fase de Contenido

Se partió de una base de 98 ítems, agrupados por subescala (Ver Tabla 1)

A partir de los señalamientos realizados por el panel de expertos se modificaron algunos ítems, se eliminaron y se generaron otros. La mayoría de los jueces evaluó como "Adecuado" o "Muy adecuado" el contenido de la técnica.

Se utilizó un criterio cuantitativo para determinar qué ítems serían eliminados o modificados: se realizaron cambios en los reactivos que fueron evaluados como "Inadecuado" por, al menos, el 50% de los jueces (ej: "Me entristece/enoja/molesta que mi jefe no me hable", "Siento que mi jefe se copia de mí", "Mi vida comienza cuando salgo del trabajo", "Cuando pido ayuda en la empresa, nadie me da una solución") Algunos ítems fueron parcialmente modificados por las sugerencias de los jueces o se reagruparon en otra subescala.

El inventario quedó compuesto por 72 ítems (Ver Tabla 1) para ser aplicado a en una prueba piloto.

Participantes

Fase de Prueba

Participaron del estudio para la prueba piloto 30 sujetos trabajadores de la administración pública, con no menos de seis meses de antigüedad en su puesto de trabajo.

La muestra estuvo conformada por 13 varones (43,3%) y 17 mujeres, cuyas edades oscilaban entre los 23 y 62 años, (Media = 46.57; DE = 9.71) y su nivel educativo se distribuyó de la siguiente manera: 10% primaria completa, 33,3% secundaria completa y 56,7% universitaria completa.

Instrumentos

Cuestionario Sociodemográfico (Bustos Villar, E., Caputo, M. y Aranda Coria, E.; 2011). Autoadministrable. Construido ad hoc para recolectar datos generales de la persona, breve historia laboral, caracterización del/los posible/s hostigador/es, consecuencias psicofísicas y sociales experimentadas.

Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL), Bustos Villar, E., Caputo, M. y Aranda Coria, E., 2011). Autoadministrable. Elaborado para obtener información acerca de si el sujeto evaluado está siendo víctima de hostigamiento psicológico/moral laboral y cuál o cuáles son las variables de estrategias agrupadas que predominarían en su contexto, y el malestar que le producen dichas situaciones, como así también obtener información relevante acerca de las consecuencias de ser víctimas de hostigamiento, como ausentismo, enfermedades orgánicas, cambios conductuales, entre otros aspectos. Además, se le pide que realice una caracterización de su/sus hostigadores.

La prueba se compone de dos partes, una primera parte denominada "A", en donde se facilita la definición de lo que hemos considerado hostigamiento psicológico/moral laboral. Al sujeto se le solicita que exprese la frecuencia en que le han sucedido las 72 situaciones planteadas a través de una escala lickert de cinco opciones de respuesta ("Todos los días" a "Nunca"). Las mismas responden a diferentes tipos de hostigamiento laboral y se enmarcan dentro de las cuatro variables contempladas (Comunicación, Trabajo, Vida Privada y Entorno facilitador). Para cada situación la persona además informa el grado de malestar que le produce (alto/medio/bajo).

La segunda parte del inventario, denominada "B", que permite caracterizar al hostigador y obtener información cualitativa sólo deberá ser respondida si el sujeto considera que padece hostigamiento laboral.

Procedimiento y Análisis de datos

Todos los sujetos participaron voluntariamente y se les aseguró el anonimato y la confidencialidad de la información, respetando pautas éticas internacionales de evaluación (ITC, 1995; ADEIP, 1999, 2000). Los datos se procesaron mediante el paquete estadístico SPSS versión 11.0. Para determinar la capacidad discriminante de los ítems del inventario se realizó un análisis de correlación puntuación ítem/total corregido a través del coeficiente *Alpha de Cronbach*.

Resultados

En el análisis de discriminación realizado, se adoptó un criterio exigente para la eliminación de los ítems, admitiendo solamente aquellos con una correlación ítem/total corregida superior a .40 (Ver tabla 2). En función de los resultados encontrados han tenido que ser descartados 9 ítems, debido a que obtuvieron valores menores a .40 (Ver tabla 3).

Estas situaciones, claramente representativas de acoso sexual y violencia física o donde se hace manifiesta la intención de eliminar a la víctima, si bien pueden ser indicadores de maltrato, son sobre todo características

de otro tipo de violencia laboral.

En cuanto a la consistencia interna, se obtuvo un Alpha de Cronbach de .98 para la Variable Comunicación, .93 para Trabajo, .92 para Vida Privada y .93 para Entorno facilitador.

Conclusión

El objetivo de este trabajo fue el de presentar un instrumento construido en nuestro contexto para la evaluación del Hostigamiento psicológico/moral laboral, entendido como acciones de violencia psicológica, de manera reiterada (al menos una vez semana) y durante un período prolongado (al menos durante seis meses) ejercido por una o varias personas hacia otra. Siendo la finalidad de estas acciones causar malestar, incomodar, y/o eliminar del lugar de trabajo a la persona elegida como víctima.

La primera versión del Inventario de Hostigamiento Laboral fue modificada de acuerdo con los aportes de los expertos. Se presentaron los resultados de la evaluación de los ítems realizada por el panel de jueces que aportan a la validez de contenido; y los coeficientes de confiabilidad luego de aplicar el instrumento a una muestra de sujetos.

Las características psicométricas analizadas reflejan una excelente consistencia interna, por lo que el IHL demuestra ser un instrumento fiable. De manera concurrente, los resultados indican que la mayoría de los ítems cuentan con una elevada capacidad discriminativa y que presentan una adecuada homogeneidad.

Además se constató la facilidad de administración y una baja dificultad de los ítems de la prueba esperable para el contexto laboral aplicado.

Se arribó finalmente a una versión consensuada del instrumento compuesto por 63 situaciones, que conforman cuatro variables de diferentes tipos de hostigamiento laboral: Comunicación, Trabajo, Vida Privada y Entorno Facilitador. Piñuel señala que "Las estrategias utilizadas para someter a la víctima al acoso psicológico son muy variadas, y la mayor parte de las veces se combinan unas con otras a modo de *tratamiento integrado*" (2001), por lo que la técnica se propone cubrir la complejidad de este fenómeno a través de las mencionadas subescalas. Además proporciona la caracterización del hostigador/es y consecuencias sufridas por la persona que víctima de hostigamiento.

En la etapa siguiente, se administrará el inventario definitivo en conjunto con otras técnicas, que permitirán determinar la validez concurrente del instrumento y construir baremos ajustados a la población local.

El trabajo es una de las actividades fundamentales en las que el sujeto se realiza, desarrolla su potencial y transforma la realidad. El trabajo decente no es un privilegio sino que constituye ante todo un derecho que el Estado debe velar por proteger. En ese sentido, la investigación presentada se enmarca dentro del paradigma investigación - acción, cuyo objetivo final es promover la salud y calidad de vida laboral de todos los trabajadores.

Tabla 1
Cantidad de Ítems por subescala

Escala	Comunicación	Trabajo	Vida Privada	Entorno Facilitador	Total
Versión para Jueces Expertos	15	24	26	33	98
Versión Prueba Piloto	16	17	16	23	72
Versión Final	15	15	12	21	63

Tabla 2
Coeficientes Alpha Inventario Hostigamiento Laboral Correlación Ítem-Total por subescala

Comunicación		Trabajo		Vida Privada		Entorno Facilitador	
Ítem	Alpha	Ítem	Alpha	Ítem	Alpha	Ítem	Alpha
1	.65	17	.61	34	.22	50	.73
2	.67	18	.61	35	.27	51	.39
3	.78	19	.77	36	.73	52	.52
4	.85	20	.75	37	.73	53	.62
5	.78	21	.67	38	.84	54	.63
6	.76	22	.59	39	.72	55	.52
7	.51	23	.56	40	.63	56	.67
8	.62	24	.78	41	.59	57	.46
9	.68	25	.84	42	.58	58	.55
10	.75	26	.46	43	.00	59	.70
11	.62	27	.56	44	-.02	60	.74
12	.84	28	.52	45	.49	61	.54
13	.82	29	.73	46	.62	62	.63
14	.51	30	.67	47	.74	63	.63
15	.36	31	.66	48	.84	64	.51
16	.65	32	.31	49	.73	65	.57
		33	.32			66	.75
						67	.60
						68	.64
						69	.67
						70	.82
						71	.57
						72	.68

Alpha total .98

Tabla 3
Análisis de discriminación: Ítems eliminados

Sub-Escala	Ítem	Alpha
Comunicación	15- No me pasan las llamadas telefónicas.	.36
Trabajo	32- Mis subordinados no obedecen mis órdenes y/o indicaciones.	.31
	33- Mis subordinados hacen mal su trabajo y dicen que así fue encomendado.	.32
Vida Privada	34- Mi jefe saluda a todos en su cumpleaños, menos a mí.	.22
	35- Mi jefe se preocupa y pregunta por temas personales de todos sus subordinados, menos de los míos.	.27
	43- Me han arrojado objetos y/o agredido físicamente de manera leve.	.00
	44- Me han hecho propuestas indecentes relacionadas con temas sexuales.	-.02
Entorno Facilitador	51- Mi jefe inventa pruebas en mi contra.	.39
	57- Mi jefe amenaza con reemplazarme.	.46

BIBLIOGRAFÍA

Abajo Olivares, F. (2006) *Mobbing. Acoso en el ámbito laboral*. Buenos Aires. LexisNexis

ADEIP (1999) *Código de Ética el Psicodiagnosticador. Pautas Mínimas para el Uso de Tests*. Asociación Argentina de Estudio e Investigación en Psicodiagnóstico.

ADEIP (2000) *Pautas Internacionales para el Uso de los Tests. Versión Argentina*. Asociación Argentina de Estudio e Investigación en Psicodiagnóstico.

Bustos Villar, E. (2010) *¿Y por qué no gato por liebre? Una mirada diferente sobre el estrés*. Buenos Aires. Dunken.

Bustos Villar, E., Caputo, M. y Aranda Coria, E. (2011, a) *Evaluación del Hostigamiento Laboral. Sexo y poder. Clínica, cultura y sociedad*. Compiladores: Trimboli, A., Fantim, J.C., Raggi, S., Grande, E., Fridman, P., Bertran, P. Buenos Aires: Asociación Argentina de Salud Mental, Serie Conexiones.

Bustos Villar, E., Caputo, M. y Aranda Coria, E. (2011, b) *El Hostigamiento Laboral: más frecuente que lo relevado. Su evaluación en nuestro contexto*. II Congreso de Psicología del Tucumán-Nacional e Internacional (Inédito)

Bustos Villar, E., Caputo, M., Aranda Coria, E. y Messoulam, N (2011) *El Hostigamiento laboral: la importancia de contar con técnicas que lo identifiquen en nuestro contexto*. XV Congreso Nacional de Psicodiagnóstico. ADEIP (Inédito)

Einarsen, S. (2000) *Bullying and harassment at work: Unveiling an organizational taboo*. En M. Sheehan, S. Ramsey y J. Prsttick (eds): *Transcending boundaries. Integrating people, processes and systems* Brisbane: The school of Management, Griffith University.

Fidalgo, A.M. y Piñuel, I. (2004) *La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing*. *Psicothema*, 16(4), 615-624.

González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuin, M. (2003) *Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española*. *Psiquis*, 24 (2), 59-66.

Hirigyen, M.F. (2001) *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona. Paidós.

International Test Commission (1995) *Guidelines on Adapting Tests*

Leymann, H. & Tallgren, U (1989) *Undersökning av frekvensen vuxenmobbing inom SSAB (Investigation into the frequency of adult mobbing in SSAB a Swedis steel company using the LIPT questionnaire)*. Münniska. Arbete.

Leymann, H. (1990) *Mobbing and Psychological terror at workplaces*. *Violence and Victims*, 5, 119-126.

Leymann, H. (1996) *Mobbing. La persécution au travail*. Paris. Ed. du Seuil.

Mansilla Izquierdo, F. (s/a) *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo. Teoría y práctica*. Disponible: www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml [2010, Septiembre 30].

Meseguer de Pedro, M., Soler Sánchez, Ma., García Izquierdo, M., Sáez Navarro, Ma. & Sánchez Meca, J. (2007) *Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing*, *Psicothema*, Vol 19, nº2, pp.225-230.

Niño Escalante, J. (2002) *Evaluación de los riesgos laborales y factores psicosociales*. MAPFRE SEGURIDAD Nº 85; 25- 35, Madrid.

Piñuel, I. y Zabala, I. (s/a) *Libro blanco, Los riesgos psicosociales en la administración*. Disponible: www.acosomoral.org/pdf/LBM.pdf . [2010, Junio 8].

Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal terrae.

Scialpi, D. (2004) *Violencias en la Administración pública. Casos y miradas para pensar la administración pública como ámbito laboral*. Buenos Aires. Catálogos.