

# CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE ESTILOS, MODALIDADES Y TIPOS DE ACOSO LABORAL (CEMTAL): ESTRUCTURA Y PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS

## QUESTIONNAIRE FOR THE EVALUATION OF STYLES, FORMS AND TYPES OF MOBBING (CEMTAL): STRUCTURE AND PSYCHOMETRIC PROPERTIES

Ferrari, Liliana<sup>1</sup>; Filippi, Graciela<sup>2</sup>; Córdoba, Esteban<sup>3</sup>; Cebey M. Carolina<sup>4</sup>; Napoli, M. Laura<sup>5</sup>; Trotta, M. Florencia<sup>6</sup>

### RESUMEN

A un colectivo de 1902 trabajadores de organizaciones públicas y privadas de Argentina, se ha administrado el Cuestionario de Estilos, Modalidades y Tipos de Acoso Laboral (CEMTAL) que incluye una dimensión individual, con una serie de ítems con formato tipo Likert organizados de acuerdo con un modelo teórico según el cual el Acoso está compuesto por 5 factores estructurales (Relacionalidad Intrusividad, Descalificación, Acatamiento Normativo y Contacto Físico/Sexual) y una escala de Efectos sintomatológicos. Todos los factores mostraron una alta consistencia interna, con valores  $\alpha$  de Cronbach comprendidos entre .67 (Contacto Físico/Sexual) y .88 (Intrusividad). Además, el cuestionario cuenta con una dimensión organizacional compuesta por cuatro escalas creadas ad hoc para evaluar ese aspecto. Los resultados indican que el CEMTAL reproduce fielmente la estructura del modelo teórico propuesto. Además, no solo evalúa el Acoso Laboral desde un doble enfoque (objetivo- subjetivo) sino que complementa la perspectiva individual con una organizacional.

### Palabras clave:

Acoso Laboral - Cuestionario - Estructura Factorial - Confiabilidad

### ABSTRACT

The questionnaire of styles, forms and types of Mobbing (CEMTAL) was administered to a group of 1902 workers from public and private organizations in Argentina. The questionnaire includes an individual dimension, with a series of items Likert-type formatted, organized according to a theoretical model in which harassment is composed of 5 structural factors (Relationality, Intrusiveness, Disqualification, Regulatory compliance, and Physical/Sexual contact) and a Scale of symptoms. All factors showed a high internal consistency, with values  $\alpha$  of Cronbach between .67 (Physical/Sexual contact) and .88 (Intrusiveness). The questionnaire also includes an organizational dimension made up of four scales created ad hoc to evaluate this aspect. The results indicate that the CEMTAL faithfully reproduces the structure of the proposed theoretical model. In addition, it not only evaluates mobbing from a twin-track approach (objective - subjective) but it complements the individual perspective with an organizational one.

### Key words:

Mobbing - Questionnaire - Factor Structure - Reliability

<sup>1</sup>Profesora e investigadora universitaria, UBA. Dra. en Psicología, Universitat Autònoma de Barcelona, España. Diplomada en Estudios Avanzados en Psicología Social. Master en Psicología Social, Universitat Autònoma de Barcelona. Master en Recursos Humanos, Universidad del Salvador, Argentina - State University of New York, Albany. Profesora en Ciencias de la Educación, Argentina. Profesora Adjunta de grado en Psicología del Trabajo, Psicología Social y a cargo de Problemas Sociológicos en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. E-mail: ferrarililiana@hotmail.com

<sup>2</sup>Doctora en Administración. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires. Profesora Titular de la Cátedra I de Psicología del Trabajo, Facultad de Psicología, UBA. Directora del proyecto de Investigación "Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia laboral" UBACyT 2010-2014.

<sup>3</sup>Ing. Industrial, Universidad Tecnológica Nacional. Lic. en Psicología, Universidad de Buenos Aires. Integrante del Proyecto UBACyT "Hacia un modelo comprensivo de las condiciones de emergencia y de las consecuencias psicosociales del acoso y la violencia en el trabajo. Insumos para intervenciones preventivas y resolutivas orientadas a la salud del trabajador", Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Docente Regular de Psicología del Trabajo Cátedra I, Estadística Cátedras I y II y Metodología de la Investigación Cátedra I, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.

<sup>4</sup>Doctora en Psicología, Especialista en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Lic. en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Becaria Doctoral CONICET 2009-2014. Becaria Postdoctoral CONICET 2016-2018. Integrante de Proyectos UBACyT. Docente Regular de Psicología del Trabajo, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.

<sup>5</sup>Jefa de Trabajos Prácticos Regular, Psicología del Trabajo Cátedra I, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Profesora de Enseñanza Media y Superior en Psicología, Universidad de Buenos Aires. Maestría en Docencia Universitaria, Universidad de Buenos Aires. Especialista en Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Universidad de Buenos Aires. Licenciada en Psicología, Universidad de Buenos Aires. Integrante de Proyectos UBACyT.

<sup>6</sup>Licenciada en Psicopedagogía, Universidad del Salvador. Integrante de Proyectos UBACyT. Docente Regular de Psicología del Trabajo, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.

## Introducción

Desarrollar un instrumento para evaluar el riesgo de Acoso Laboral en el contexto del trabajo contemporáneo requiere un inevitable primer encuentro con la definición y el trabajo que Leymann (1987; 1990a; 1990b; 1992a; 1992b; 1992c; 1992d; 1992e; 1993a; 1993b; 1993c; 1995a; 1995b; 1995c; 1996) desarrolló en los años 80 y parte de los 90.

Desde sus orígenes el acoso laboral se ha ido convirtiendo en un referente teórico de primer orden, especialmente desde que la Organización de las Naciones Unidas lo ha considerado un problema de salud pública y que ha sido tipificado por la Organización Internacional del Trabajo (Martínez León, Iruña Muñiz, Camino Martínez León, Torres Martín, & Queipo Burón, 2012). Desde entonces las complejas relaciones alrededor del Acoso Laboral han centrado el interés de la Psicología del Trabajo. En este contexto, se han utilizado como sinónimos términos como hostigamiento laboral (por ejemplo: Bustos Villar, Varela, Caputo, & Aranda Coria, 2013), psicoterror psicológico (por ejemplo: Fidalgo & Piñuel & Zabala, 2004; Leymann, 1987; 1990a; 1990b; 1992a; 1992b; 1992c; 1992d; 1992e; 1993a; 1993b; 1993c; 1995a; 1995b; 1995c; 1996; Leymann & Gustavsson, 1984; Leymann & Lindroth, 1993; Leymann & Tallgren, 1989; Piñuel & Zabala, 2001; 2002), acoso psicológico (por ejemplo: Pando Moreno, Aranda Beltrán, & Olivares Álvarez, 2012), acoso moral (Hirigoyen, 2001), acoso laboral (por ejemplo: Aiello, Danova, Nardella, Bonafede, 2008; Bonafede, Ghelli, Deitinger, & Ferrari, 2013; Cebej & Ferrari, 2012; 2014; Deitinger et al., 2007; Ferrari, 2007; Ferrari et al., 2008; 2010; 2012; 2013a; 2013b; 2013c; 2014; 2015).

La acepción más comúnmente aceptada de acoso laboral, lo define como el terror psicológico, hostigamiento o acoso en el puesto de trabajo, determinado por acciones acosadoras directas contra un trabajador/grupos. Éstas se caracterizan por su frecuencia (al menos semanal), su duración en el tiempo (al menos seis meses) y su sistematicidad; causando sufrimientos psíquicos, somáticos y sociales (Ferrari et al., 2008; 2010; 2012; 2013a; 2013b; 2013c; 2014; 2015).

En la experiencia del Acoso en el trabajo confluyen factores situacionales, organizacionales y personales. De ahí deriva la existencia más o menos tensa de evaluaciones objetivas y subjetivas del constructo en cuestión.

Sin embargo, en la última década aparecen indicios de un nuevo enfoque que contempla ambos enfoques a la hora de evaluar el Acoso Laboral (Aiello et al., 2008; Bonafede et al., 2013; Deitinger et al., 2007; Ferrari et al., 2008; 2010; 2012; 2013a; 2013b; 2013c; 2014; 2015).

Cuando se piensa en las causas y las consecuencias del Acoso Laboral en la persona trabajadora, se tiende a buscar prioritariamente características individuales, tanto del acosador como de la víctima.

Así se relega información sobre las características organizacionales (relacionales, estructurales y procesuales) del trabajo, confiriéndoles un estatus de realidades cuasi-naturales. Ello inspira, a su vez, los diseños de investigación y el formato de los instrumentos de evaluación.

Entre los medios disponibles para evaluar el Acoso Laboral, figuran: El Leymann Inventory of Psychological Terrorization [LIPT] (Leymann, 1990a), la versión revisada (LIPT-II) que ha sido ampliamente usada en su validación al idioma alemán (Niedl, 1995; Zapf, Knorz, & Kulla, 1996). El LIPT-60 (González de Rivera & Rodríguez-Abuín, 2003), el Negative Acts Questionnaire [NAQ] (Einarsen & Raknes, 1997; Einarsen & Hoel, 2001), la escala de Hostigamiento en el Trabajo [WHS] (Björkqvist, Österman & HjeltBäck, 1994), el barómetro Cisneros (Fidalgo & Piñuel, 2004), el cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo [CAPT] (Moreno Jiménez et al., 2008), el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo [IVAPT-PAN-DO] (Pando Moreno et al., 2012), el Inventario de Hostigamiento Laboral [IHL] (Bustos Villar et al., 2013), la Escala de Acoso Laboral [Val-Mob] (Aiello et al., 2008; Deitinger et al., 2007; Bonafede et al., 2013).

Esta última es la escala que se tomó como referencia para la reelaboración en su versión argentina, de la primera sección del presente cuestionario.

El común denominador del conjunto de los instrumentos mencionados consiste en que fueron concebidos para la evaluación del Acoso Laboral desde un punto de vista objetivo o desde uno subjetivo, limitando la perspectiva de un doble enfoque.

Asimismo, aquellos instrumentos que sí intentaban esto último carecían de una visión que sea superadora del énfasis puesto en la víctima o en la persona del acosador. Con el ánimo de colaborar en la tarea de ampliar el repertorio de instrumentos de evaluación disponibles en este ámbito, el presente trabajo tiene por objetivo la presentación de la estructura y de las propiedades psicométricas del Cuestionario CEMTAL, concebido como herramienta específica de evaluación de los estilos, modalidades y tipos de Acoso Laboral, mediante un enfoque objetivo-subjetivo y desde una perspectiva superadora de lo individual que incluye lo organizacional del trabajo en sus dimensiones relacional, estructural y procesual.

## Metodología

### Muestra

La escala se administró a una muestra no probabilística intencional de 1902 sujetos con una edad promedio de 33,98 años (DT=11,11 años; mediana = 30 años; min. = 18; máx.= 70). La misma está compuesta por un 56,4% de mujeres y un 43,6% de hombres. El 34,3% son de organizaciones públicas, el 62% son del sector privado y el resto pertenecen a organizaciones del tercer sector. El 54,3% tienen estudios universitarios.

### Instrumento

La Figura 1 presenta el modelo teórico que orientó el diseño del cuestionario, según el cual, el Acoso Laboral incluye dos dimensiones principales: Dimensión Individual, que abarca a su vez las facetas del Acoso en sí mismo (Relacionalidad, Intrusividad, Descalificación, Acatamiento Normativo y Contacto Físico/Sexual) y Efectos Sintomatológicos; Dimensión Organizacional, cuyos

factores componentes son Rol del Género en la díada víctima-acosador, Atribución del Acoso, Efectividad de Intervenciones Organizacionales y Percepción de Justicia Organizacional.

Los factores de la Dimensión Individual son el resultado de la revisión, adaptación, ampliación y revalidación de la Escala de Acoso Laboral [Val-Mob] (Aiello et al., 2008; Bonafede et al., 2013; Deitingner et al., 2007), mostrando buenas propiedades psicométricas (con coeficientes alfas comprendidos entre .67 y .88).

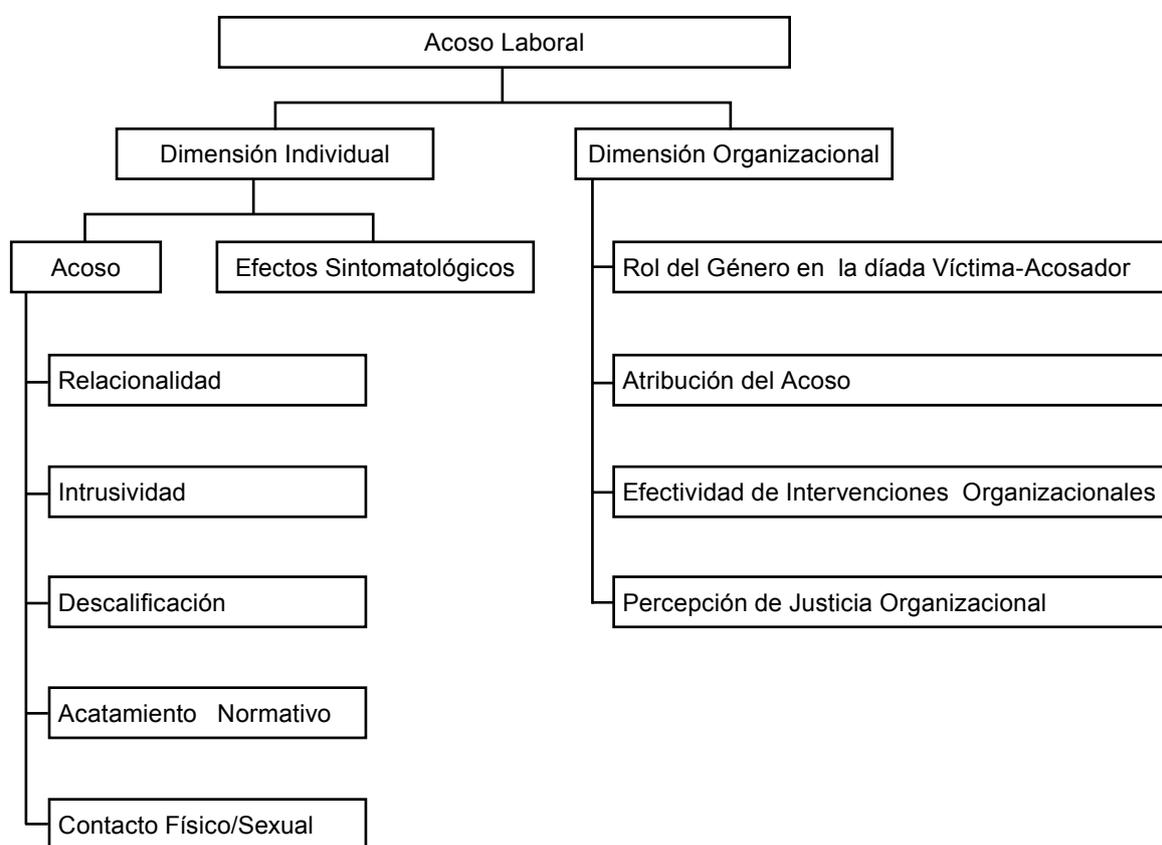
Los de la Dimensión Organizacional fueron especialmente contruidos para esta última investigación y, al igual que los demás, puestos a punto en una fase piloto.

Para el diseño de cada una de las dos partes del cuestionario se procedió a una selección de ítems con criterios de relevancia y de representatividad (Camarero, 2001; 2004).

Para el cumplimiento del primero de estos criterios, se partió de una revisión de la literatura, que permitió identificar unos tópicos centrales en la investigación sobre el problema.

Para el del segundo, se atendió al principio psicométrico de la representatividad teórica (Álvaro, 1997), que remite a la medida en que la "parte" integrada por las dimensiones e indicadores recogidos en el cuestionario representa aspectos importantes de un "todo" tan complejo como el Acoso laboral. Para ello, se sometió el borrador del mismo a revisión por una comisión integrada por profesionales de la psicología del trabajo.

Figura 1. Modelo teórico de Acoso Laboral.



**Procedimiento**

El CEMTAL es de autoadministración individual. El tiempo medio de la aplicación de este instrumento osciló en torno a los 25 minutos; a los que se añadieron, en la mayoría de los casos, otros 25 correspondientes a una entrevista semiestructurada y, en algunos otros, la participación en algún grupo focal.

Una vez que una persona contactada accedía a respon-

der el cuestionario, que le era presentado como parte de un proyecto de investigación, se la invitaba a firmar un consentimiento informado, mediante el cual aceptaba en forma voluntaria a participar de la misma.

La valoración psicométrica del cuestionario se realizó en dos fases. En una primera fase, se valoró la validez de contenido del instrumento por medio de una revisión de literatura y de un consejo de jueces. En la fase siguiente,

se abordó en primer lugar lo relativo a validez de constructo mediante un análisis de componentes principales de los ítems incluidos, siguiendo las recomendaciones de Clark y Watson (2003). Posteriormente, se realizó un análisis de fiabilidad, calculando el coeficiente Alfa de Cronbach para cada uno de los cinco factores incluidos en la escala (Relacionalidad, Intrusividad, Descalificación, Acatamiento Normativo y Contacto Físico/Sexual) y para la escala de Efectos Sintomatológicos.

## Resultados

Se realizaron análisis descriptivos y de normalidad de los ítems. Para detectar la dimensionalidad y la validez del instrumento ha sido utilizada la técnica de Análisis Factorial Exploratorio (AFE) con el uso del método de rotación varimax.

Los 48 ítems fueron factoranalizados utilizando el método de extracción de Componentes Principales. El índice KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) fue de 0,955, sugiriendo que los datos estaban suficientemente interrelacionados y era factible realizar análisis factorial. Asimismo, en la prueba de esfericidad de Bartlett se obtuvieron resultados significativos ( $\chi^2=46.774,131$ ;  $p < .01$ ).

Se obtuvieron 8 factores que explicaron un 58,58% de la varianza de respuesta al test utilizando la regla Kaiser-

Guttman de autovalores superiores a 1. Se conoce suficientemente que esta regla tiende a extraer demasiados factores y, por consiguiente, se extrajeron 5 factores que compondrían la escala, basándonos en la escala original y agregando un factor que se consideró difiere de la misma. Se volvieron a analizar los datos solicitando la extracción de 5 factores. De este modo se obtuvo una estructura factorial clara, explicando el 51,10% de la varianza de respuestas al test. Se eliminaron 6 ítems por no saturar óptimamente con ningún factor, quedando el instrumento con 42 ítems.

Del Análisis factorial llevado a cabo, el cuestionario CEMTAL está compuesto por cinco factores estables y confiables que explican el 51,10% de la variación. La Tabla 2 presenta los resultados de este análisis:

El primer factor, Intrusividad, explica el 32,48% de la varianza.

El segundo factor, Descalificación, explica el 7,23% de la varianza.

El tercer factor, Relacionalidad, explica el 4,51% de la varianza.

El cuarto, Acatamiento Normativo, explica el 3,61% de la varianza

El quinto, Contacto Físico/Sexual, explica el 3,28% de la varianza.

Tabla 1 - Solución factorial del Cuestionario CEMTAL

	Componente				
	I	II	III	IV	V
Demasiado a menudo recibo bromas pesadas de trasfondo sexual.	<b>.831</b>				
Demasiado a menudo tengo la impresión que se han hecho comentarios sobre mi orientación religiosa.	<b>.775</b>				
Algunas veces recibo llamadas amenazadoras.	<b>.759</b>				
A veces me toman el pelo por mi aspecto.	<b>.745</b>				
Me ha ocurrido recibir amenazas en forma escrita.	<b>.707</b>				
A menudo mi vida privada es objeto de comentarios inútiles.	<b>.626</b>				
Demasiado a menudo tengo la impresión de que mi vida privada es violada.	<b>.617</b>				
A menudo he padecido daños a objetos personales.	<b>.596</b>				
A menudo me siento blanco de expresiones humillantes.	<b>.498</b>				
Muchas veces me siento blanco de comportamientos irrespetuosos.	<b>.483</b>				
Me siento blanco de críticas por mis opiniones políticas.	<b>.456</b>				
Frecuentemente me asignan tareas de nivel inferior respecto del mío.		<b>.909</b>			
A menudo me ocurre tener que cumplir tareas de nivel inferior con respecto a aquellas por las que he sido convocado.		<b>.907</b>			
A menudo me solicitan desarrollar tareas que creo inútiles.		<b>.882</b>			
Demasiado a menudo no me proporcionan las informaciones relevantes para poder desarrollar mi trabajo de la mejor manera.		<b>.861</b>			
A menudo me ocurre ejecutar tareas que no me competen.		<b>.761</b>			
Algunas veces me han desprovisto de los instrumentos necesarios para el desarrollo de mi trabajo sin advertirme.		<b>.760</b>			

Me ocurre tener que cumplir tareas descalificantes.	.551				
Pienso que muchas veces los directivos han boicoteado mis promociones o mi carrera.	.525				
A pesar de mis esfuerzos, tengo la impresión de que mi carrera es obstaculizada intencionalmente por los superiores.	.510				
Durante el viaje hacia la empresa pienso con demasiada ansiedad en el trabajo que me espera.	.477				
Demasiado a menudo soy excluido de reuniones o encuentros oficiales.	.415				
Soy feliz por la relación que he establecido con mis colegas.					-973
Pienso que la relación con los colegas es buena.					-964
Pienso que la relación con mis colegas es hostil.					.600
A menudo tengo la sensación que los otros se comportan como si yo no existiera.					.537
Me encuentro frecuentemente solo durante las pausas laborales.					.526
A menudo tengo la impresión que se me maldice a mis espaldas.					.497
Demasiado a menudo soy excluido de los encuentros informales (pausa de café, almuerzo, etcétera).					.443
Tengo la impresión que hay rumores sobre mí.					.439
Demasiado a menudo tengo la impresión que nadie me escucha.					.434
Pienso que en torno de mí se está creando un clima hostil.					.430
Frecuentemente tengo la impresión que se usa un tono agresivo cuando se me compara o confronta.					.421
Estoy convencido que el trabajo tiene prioridad sobre todo.					.742
Estoy convencido que no hay nada más importante que mis deberes hacia el trabajo.					.732
Pienso que el trabajo es una parte esencial de mi vida.					.682
Los valores de mi empresa también son mis valores.					.679
Esta empresa forma parte de mí.					.663
Creo que es justo anteponer el trabajo a mis propias exigencias.					.631
No cambiaría este trabajo por otro.					.518
A menudo me ocurre sentirme objeto de acosos sexuales.					.770
A veces me ocurre también ser objeto de pequeñas violencias físicas.					.740
<b>Autovalores iniciales</b>	<b>15.591</b>	<b>3.470</b>	<b>2.164</b>	<b>1.730</b>	<b>1.564</b>
<b>Varianza explicada (%)</b>	<b>32.48</b>	<b>7.23</b>	<b>4.51</b>	<b>3.61</b>	<b>3.28</b>
<b>Varianza explicada acumulada (%)</b>	<b>32.48</b>	<b>39.71</b>	<b>44.22</b>	<b>47.82</b>	<b>51.10</b>

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Promax con Kaiser.

Tabla 2 - Escala de Efectos Sintomatológicos

	Componente
Nerviosismo	.739
Excesiva inseguridad	.734
Miedos inmotivados	.723
Crisis depresivas	.716
Sentimientos de inferioridad	.712
Sentimientos de culpa inmotivada	.690
Ansiedad	.690
Crisis de llanto	.681
Desmoralización	.672
Dificultad en las relaciones con los otros	.666
Impresión de haberme vuelto más agresivo	.663
Sensación de apatía / Ausencia de iniciativa	.632
Me ocurre revivir en sueños, pensamientos, imágenes ilusorias, los momentos críticos experimentados en el lugar de trabajo.	.614
Problemas de atención	.614
Ardores de estómago	.610
Ardores de estómago	.608
Insomnio	.602
Gastritis	.563
Migrañas	.544
Migrañas	.541
Náusea/Vómito	.538
Problemas de memoria	.521
Ataques de pánico	.517
<b>Varianza Explicada (%)</b>	<b>40.73</b>

#### Confiabilidad

La confiabilidad de los factores de la escala de *mobbing* y de la sintomatológica, fue examinada mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

La tabla 4 muestra los resultados de estos análisis, que dan fe de una alta fiabilidad de todos los factores.

Tabla 3 - Coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach

	Alfa de Cronbach
Intrusividad	.878
Descalificación	.872
Relacionabilidad	.782
Acatamiento Normativo	.788
Contacto Físico/Sexual	.674
Efectos Sintomatológicos	.930

#### Propiedades psicométricas del Cuestionario CENTAL

En el amplio ámbito del estudio y la prevención de los riesgos psicosociales, se ha desarrollado la validación y la adaptación del Cuestionario CENTAL para la evaluación del Acoso Laboral en las organizaciones, con el objetivo de obtener evidencias que aporten para la creación de un índice predictivo de tal fenómeno.

La Escala Val-Mob (Aiello et al., 2008; Bonafede et al., 2013; Deitingner et al., 2007) ha sido la base para el desarrollo de la primera sección de este cuestionario.

Este cuestionario se basa en dos estudios: uno desarrollado en el contexto de la Práctica Profesional *Factores Psicosociales Vinculados a la Psicodinámica del Trabajo*<sup>1</sup> y el otro en el marco del Programa de Extensión: *Asistencia a víctimas de acoso moral en el trabajo*<sup>2</sup>.

El CENTAL ha sido desarrollado sobre la base de un estudio piloto a partir del cual se detectaron cinco áreas generales. Las áreas identificadas fueron: 1) Relacionalidad; 2) Intrusividad; 3) Descalificación; 4) Contacto Físico y/o Sexual; 5) Acatamiento Normativo; éstas son los factores que conforman la primera escala del instrumento.

A estas áreas se le ha adicionado una escala, denominada de Efectos Sintomatológicos, que refiere principalmente a las categorías de diagnósticos actualmente vigentes en medicina legal.

Asimismo, el instrumento final cuenta con una sección donde se realizan preguntas específicas sobre la temática de acoso laboral abordadas desde una dimensión organizacional. La misma está conformada con las siguientes escalas:

- Una primera escala, mediante la cual se profundiza el rol del género en la díada víctima-acosador.
- Una segunda, donde se indaga sobre la atribución que se le da a diferentes factores en el desarrollo de situaciones de Acoso Laboral, entre los que se encuentran los personales, relacionales, estructurales y de proceso.
- Una tercera escala, en la cual se releva información sobre la efectividad de las organizaciones a la hora de tratar con dicha problemática.
- Una cuarta, que indaga sobre la percepción de justicia organizacional en las situaciones de Acoso Laboral.
- Una sección final que fue desarrollada ad hoc para la detección de datos socio-demográficos y socio-organizacionales, en la cual se indagan aspectos como la edad, el género por una lado y el puesto, el tamaño de la organización y el ámbito por otro.

Así, el instrumento consta de las siguientes partes:

- a) Escala de Acoso: 42 ítems valorados en una escala tipo Likert de 7 modalidades (1 = completamente en desacuerdo; 2 = muy en desacuerdo; 3 = bastante en desacuerdo; 4 = ni de acuerdo ni en desacuerdo; 5 = bastante de

<sup>1</sup>Práctica Profesional: Factores Psicosociales Vinculados a la Psicodinámica del Trabajo - Facultad de Psicología- Universidad de Buenos Aires. Coordinadora: Ferrari, Liliana.

<sup>2</sup>Programa de Extensión: Asistencia a víctimas de Acoso Moral en el Trabajo de la Cátedra I de Psicología del Trabajo, de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires. Directora: Filippi, Graciela. Coordinadores: Ferrari, Liliana y Sicardi, Eduardo.

acuerdo; 6 = muy de acuerdo; 7 = completamente de acuerdo).

b) Escala de Efectos Sintomatológicos: 23 ítems valorados en una escala tipo Likert de 5 modalidades (1 = nunca; 2 = raramente; 3 = a veces; 4 = a menudo; 5 = siempre).

c) Escala de Rol de Género en la Díada Víctima-Acosador: compuesta por tres preguntas cerradas y una abierta.

d) Escala de Atribución de Acoso: 14 ítems valorados en una escala dicotómica formato Sí/No para designar los posibles agentes de Acoso Laboral y una escala ordinal (bajo, medio, alto) supletoria donde se indica el grado de importancia del agente en las situaciones de acoso.

e) Escala de Efectividad de Intervenciones Organizacionales: 7 ítems valorados en una escala dicotómica formato Sí/No para designar las posibles soluciones de las organizaciones en las situaciones de Acoso Laboral y una escala complementaria tipo Likert de 5 modalidades (1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = a veces; 4 = casi siempre; 5 = siempre) en la cual se indaga la frecuencia con la cual las organizaciones efectúan la intervención señalada.

f) Escala de Percepción de Justicia Organizacional: 6 ítems valorados en una escala dicotómica formato Sí/No para designar lo justo de las soluciones de las organizaciones en las situaciones de Acoso Laboral y una escala complementaria tipo Likert de 5 modalidades (1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = a veces; 4 = casi siempre; 5 = siempre) en la cual se indaga la frecuencia con la cual las organizaciones efectúan la intervención señalada.

g) Datos socio-demográficos y socio-organizacionales

### Interpretación

El Acoso Laboral se considera como una variable continua que puede adquirir diversos grados de intensidad: baja, media-baja, media-alta y alta.

Un alto grado de Acoso Laboral (A) se fundamenta en altos puntajes en los factores Relacionalidad, Intrusividad, Descalificación, Contacto Físico/Sexual y en la escala de Efectos Sintomatológicos.

Un grado medio-alto de Acoso Laboral (MA) está justificada por el aumento de las puntuaciones medias de los factores Relacionalidad, Intrusividad, Descalificación, Contacto Físico/Sexual y en la escala de Efectos Sintomatológicos.

Un grado de Acoso Laboral medio-bajo (MB) se fundamenta en las puntuaciones más bajas en promedio de los factores Relacionalidad, Intrusividad, Descalificación, Contacto Físico/Sexual y en la escala de Efectos Sintomatológicos.

Un bajo grado de Acoso Laboral (B) se fundamenta en las puntuaciones bajas en los factores Relacionalidad, Intrusividad, Descalificación, Contacto Físico/Sexual y en la escala de Efectos Sintomatológicos.

Las puntuaciones se consideran altas si se encuentran en el intercuartil superior de las reglas de distribución, son medio-altas si se ubican en el tercer intercuartil, medio-bajas si se encuentran en el segundo intercuartil y bajas si caen en el intercuartil más bajo.

Mediante el análisis discriminante realizado, el factor Acatamiento Normativo no resultó discriminante para evaluar

el fenómeno, pero el acosador puede aprovecharse del espíritu de sacrificio y devoción por el trabajo para hacer posible la humillación de un sujeto. De hecho, en situaciones de Acoso Laboral alto (A) se hallan puntuaciones bajas en Acatamiento Normativo, en situaciones de *mobbing* medio-alto (MA) se encuentran puntuaciones media-bajas en el factor en cuestión, en situaciones Acoso Laboral medio-bajo (MB) se obtienen puntuaciones media-altas en el mismo y en las de bajo Acoso Laboral (B) se encuentran las puntuaciones altas en el mismo factor.

### Discusión

Los resultados obtenidos indican que la estructura del CEMTAL reproduce fielmente el modelo teórico utilizado como base para la investigación (Figura 1) que se está llevando a cabo y que este cuestionario constituye un instrumento psicométricamente adecuado para la evaluación del Acoso Laboral en organizaciones.

El instrumento, que incluye cinco factores con formato tipo Likert para su dimensión individual, reúne condiciones satisfactorias en cuanto a confiabilidad y validez. La consistencia interna de las escalas es alta y el proceso de su construcción se adecuó a los estándares metodológicos. El CEMTAL tiene algunas características especiales: por una parte, permite evaluar el Acoso Laboral desde una perspectiva organizacional; es decir, sensible a las particularidades de este ámbito específico. Por otra, trata el Acoso en el trabajo como un todo integrado, posibilitando un abordaje de las miradas objetiva y subjetiva de esta experiencia.

Más allá de su utilidad como herramienta de investigación, el CEMTAL ha sido desarrollado de tal forma que en un futuro se puedan concretar condiciones y pautas para su uso práctico como herramienta de diagnóstico. Ello comportaría su tipificación en función de los distintos ámbitos profesionales en los que podría ser utilizado y, paralelamente, la investigación de las relaciones entre sus factores y escalas y los de otros instrumentos de evaluación.

En un primer lapso de trabajo la investigación que dió origen al CEMTAL permitió un Cross Cultural en *mobbing* entre Argentina e Italia, perteneciente a la programación 2007-2012 del ISPEL - Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro; a cargo de las Dras. Deitenger, Patricia y Bonafede, Michela, fundado en el uso del Val-Mob.

En esta línea, se estudiaron las correlaciones entre las escalas de la dimensión individual del CEMTAL y escalas de Poder y Comunicación (Artigas, 2015). En este análisis, los puntajes de las escalas de Acoso Laboral mostraron correlaciones altas y significativas ( $p < .01$ ) con varios factores de dichas escalas.

Asimismo, un estudio paralelo (Ferrari, Cebe, & Córdoba, 2015), con una muestra de características demográficas homogéneas con respecto a las de la que respondió el CEMTAL (N=426), arrojó evidencias empíricas para consolidar la estructura final de la dimensión organizacional.

Actualmente, en una investigación en curso, se está indagando las vinculaciones sobre lo que releva el CEMTAL y

lo indagado por la Encuesta Sobre Riesgos Psicosociales del Trabajo (Adaptación Ferrari & Neffa, 2014).

Con tales estudios se pretende consolidar progresivamente la utilidad de un instrumento fundamentado teóricamente y empíricamente para abordar múltiples facetas de un fenómeno tan problemático como la experiencia de Acoso en un ámbito no menos complejo como el entorno de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvaro, M. (1997). *Principios psicométricos de la evaluación psicológica*. En G. Buela, J.C., & Sierra, L. (Coords.). Manual de Evaluación Psicológica. Fundamentos, técnicas y aplicaciones. (pp. 173-192). Madrid: Siglo XXI.
- Artigas, M. V. (2015, No publicada). *Organizaciones abusivas: cómo el poder y la comunicación producen acoso laboral y violencia*. Tesis Doctoral. Facultad de Psicología. UBA. Argentina.
- Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Bonafede, M., Ghelli, M., Deitinger, M. P., & Ferrari, L. (2013). Estudio preliminar de la escala Val.Mob para la evaluación de la violencia laboral. En Quiroga, V. & Cattaneo, M.R. (Comp.) *Transformaciones en las organizaciones del trabajo. Salud y ampliación de la ciudadanía*. Rosario: UNR Editora. Editorial de la Universidad Nacional de Rosario. ISBN 978-987-702-029-8.
- Bustos Villar, E., Varela, O., Caputo, M., & Aranda Coria, E. (2013). *Inventario de Hostigamiento Laboral*. Buenos Aires: Guadalupe.
- Camarero, L. (2001). Los soportes de la encuesta. La infancia de los métodos representativos. *Metodología de Encuestas*, 3, 163-181.
- Camarero, L. (2004). Representatividad estadística versus social. *Metodología de Encuestas*, 6, 61-70.
- Cebey, M.C. & Ferrari, L. (2012). *La violencia laboral en el sector público en Argentina: análisis comparativo de seis Convenios Colectivos de Trabajo*. En Franco, S. y Correa, N. (Eds.) *Tecnologías Sociales: innovación, contradicción y desafíos*. Pp. 270-279, Montevideo: Psicolibros Universitarios-Conytrium. ISBN 978-9974-704-00-8.
- Cebey, M. C. & Ferrari, L. (2014, En Prensa). *Acoso laboral: ¿Una cuestión de género?* Ponencia en las XV Jornadas de Psicología de las Organizaciones y el Trabajo. Las derivas de la transformación: Problemáticas sociales y desafíos actuales del mundo del trabajo. Facultad de Psicología de la Universidad de la República del Uruguay. Montevideo, 4 y 5 de septiembre de 2014.
- Clark, L. A., & Watson, D. (2003). Constructing validity: Basic issues in objective scale development. *Psychological Assessment*, 7, 207-231.
- Deitinger, P. et al. (2007). *Val-Mob. Documentos de trabajo, Escala y Factores*. Dipartimento di Medicina del Lavoro, Laboratorio di Psicologia e Sociologia del Lavoro, Roma, Italia.
- Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S. & Hoel, H. (2001, mayo). *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Trabajo presentado en el 10th European Congress on Work and Organizational Psychology, Praga, República Checa.
- Ferrari, L. (2007). *Insignificanzaciones y resignificaciones del trabajador precario. Estudio de la experiencia de trabajo en Buenos Aires entre el 2003 y el 2005*. Tesis doctoral. Hemeroteca, UAB, España.
- Ferrari, L., Cebey, M.C., & Córdoba, E. (2015, En prensa). *Un Análisis de la Justicia Organizacional en Términos de Agentes Responsables del Acoso Laboral y Competencia de las Organizaciones para resolver Satisfactoriamente las Situaciones Emergentes. La Perspectiva de Víctimas y Testigos en Torno a la Cuestión*. Argentina: Ministerio del Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.

- Ferrari, L., Cebey, M. C., Napoli, M. L., Filippi, G., Artigas, M. V., & Trotta, M. F. (2012). El apoyo social, su relación con los procesos de violencia en el trabajo: Aproximación discursiva. En Ferrari, L. (Coord.) (2013). *Aportes de la psicología del trabajo a las problemáticas contemporáneas de los trabajadores y las organizaciones*. Pp. 35-50, Buenos Aires: EUDEBA. ISBN 978-950-23-2150-9.
- Ferrari, L., Filippi, G., Peralta Gómez, M. C., & Cebey, M. C. (2008). *Riesgos psicosociales de los trabajadores. Aproximación a los efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral*. En Trimboli et al. (Comp.) *Modernidad, tecnología y síntomas contemporáneos. Perspectivas clínicas, políticas y filosóficas*. Pp.25-27. Buenos Aires: Serie Conexiones - Asociación Argentina de Salud Mental. ISBN 978-987-23478-1-9.
- Ferrari, L., Filippi, G., Trotta, M.F., & Cebey, M. C. (2010). Acoso moral: una perspectiva social de la organización laboral y de la dinámica de las relaciones interpersonales. En Trimboli et al. (Comp.) *Trauma, Historia y Subjetividad*. Pp. 179-181. Buenos Aires: Edit. Serie Conexiones. Asociación Argentina de Salud Mental. ISBN 978-987-23478-3-3.
- Ferrari, L., Filippi, G., Cebey, M.C., & Córdoba, E. (2012). Los estilos organizacionales del acoso laboral en la percepción de trabajadores víctimas, testigos y no testigos. En Franco, S. y Correa, N. (Eds.). *Tecnologías Sociales: innovación, contradicción y desafíos*. Pp. 201-218, Montevideo: Psicolibros Universitarios-Conytrium. ISBN 978-9974-704-00-8
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M. C. & Trotta, M. F. (2013). Una perspectiva crítica de la violencia laboral en el mercado argentino: relaciones y diferencias entre la percepción de víctimas, testigos y no-testigos en torno al hostigamiento laboral. (pp. 161-168) En Quiroga, V. & Cattaneo, M.R. (Comp.) *Transformaciones en las organizaciones del trabajo. Salud y ampliación de la ciudadanía*. Rosario: UNR Editora. Editorial de la Universidad Nacional de Rosario. ISBN 978-987-702-029-8
- Ferrari, L., Filippi, G., Cebey, M. C., Córdoba, E., & Trotta, M. F. (2013). *Hacia una comprensión colectiva, comunal y relacional del acoso laboral. Algunos vínculos entre víctimas, testigos, responsables y cómplices*. XIX Anuario de investigaciones, Tomo I, pp.29-37. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA. ISSN 0329-5885 (impresa). ISSN 1851-11686 (en línea).
- Ferrari, L. E., Filippi, G. L., Cebey, M. C., Trotta, M.F., & Córdoba, E. (2013). *Acoso laboral: autopercepción de las víctimas y procesos organizacionales vinculados en el contexto Argentino*. En Peña Saint Martin, F. Develar al mobbing. Asegurar la dignidad en las organizaciones. Tomo II. Cap. Pp. 101-112 México: Ediciones y Gráficos Eón S.A. ISBN 978-607-8289-21-9
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M.C.; Córdoba, E.; Napoli, M.L. (2014) Variables socio-organizacionales y sociodemográficas de alto impacto en los procesos de acoso laboral. XX Anuario de Investigaciones. Instituto de Investigaciones. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires. TOMO I, 93-104. ISSN 0329-5885 (impresa). ISSN 1851-11686 (en línea).
- Ferrari, L., Filippi, G., Cebey, M. C., Córdoba, E., Napoli, M. L., & Trotta, M. F. (2015). *La perspectiva objetiva y subjetiva en el diagnóstico de acoso en el trabajo*. XXI Anuario de Investigaciones. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires.
- Ferrari, L., & Neffa, J. C. (2014). Los factores de riesgos psicosociales (RPST). En Neffa, J. (Comp.) *Introducción al estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST)*. Buenos Aires: CLACSO.
- Fidalgo, A. M., & Piñuel y Zabala, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16, 615-624.
- González de Rivera, J. L., & Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60. *Psiquis*, 24(2), 59-66.
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Buenos Aires: Paidós.
- Leymann, H. (1987). Suicide and conditions at the work place. *Arbete, miinniska, miljo*, 3, 155-160.
- Leymann, H. (1990a). The LIPT questionnaire a manual. Stockholm: Violen.
- Leymann, H. (1990b). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1992a). *Mobbing at Swedish work places a study of 2428 individuals: Frequencies*. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen.
- Leymann, H. (1992b). *From mobbing to expulsion in work life*. Stockholm: Publica.
- Leymann, H. (1992c). *Gender and mobbing a study of 2428 individuals*. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen.
- Leymann, H. (1992d). *Psychiatric problems after mobbing-a study of 2428 individuals*. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen.
- Leymann, H. (1992e). *Unethical communication in political parties*. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen.
- Leymann, H. (1993a). Marketing of measurements against psycho-terror at work places. In H. Geibler (Ed.). *Bildungsmarketing Betriebliche Bildung-Erfahrungen und Visionen*. Frankfurt: Peter Lang Verlag.
- Leymann, H. (1993b). Mobbing-psychoterror at work places. Reinbek: RowohltVerlag.
- Leymann, H. (1993c). Etiology and frequency of mobbing at work-a research review. *Zeitschrift fur Persona forschung*, 7, 271-283.
- Leymann, H. (1995a). *Mobbing and psychoterror at workplaces* (Videotape). Wien: Verlag des OGB.
- Leymann, H. (1995b). Information material for the mobbing video. Wien: Verlag des OGB.
- Leymann, H. (1995c). *How ill does one become through mobbing at work?* Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen.
- Leymann, H. (1996). Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/moral ("Mobbing") en el Trabajo. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184, Universidad de Umeå Suecia.
- Leymann, H., & Gustavsson, B. (1984). *Psychological violence at work places. Two explorative studies*. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen.
- Leymann, H., & Lindroth, S. (1993). *Mobbing of male teachers at kindergartens*. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen.
- Leymann, H., & Tallgren, U. (1989). A study of mobbing frequencies at SSAB. *Arbete, miinniska, miljo*, 1, 110-115.
- Martínez León, M., Irurtia Muñiz, M.J., Camino Martínez León, C., Torres Martín, H., & Queipo Burón, D. (2012). El Acoso Psicológico en el Trabajo o Mobbing: Patología Emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, 3, 1-10. ISSN 2174-9019.
- Moreno Jiménez, B., Rodríguez Muñoz, A., Morante, M.E., Garrosa, E., Rodríguez-Carvajal, R., & Díaz, L. (2008). Evaluación del Acoso Psicológico en el Trabajo: Desarrollo y Estudio Exploratorio de una Escala de Medida. *Univ. Psychol*, 7(2), 25-36. ISSN 1657-9267.

- Niedl, K. (1995). *Mobbing/Bullying en el lugar de trabajo: un análisis empírico del fenómeno y de los efectos del acoso sistemático sobre la gestión de recursos humanos*. Doctoral Dissertation, Rainer Hampp Verlag, München.
- Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & Olivares Álvarez, D. M. (2012). Análisis Factorial Confirmatorio del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. *Liberabit*, 18 (1), 27-36.
- Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Piñuel y Zabala, I. (2002). *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Informe Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral*. Madrid: Universidad de Alcalá de Henares.
- Zapf, D., Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.

Fecha de recepción: 22/04/15

Fecha de aceptación: 26/08/15