

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**EP de Psicología**



*Una Institución Adventista*

**TESIS**

**Propiedades Psicométricas de la Escala de Acoso Laboral (EAL<sup>M</sup>)**

Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Psicóloga

**Autora:**

Jeymy Liseth Vásquez Toro

**Asesora:**

Dra. María Vallejos Atalaya

Lima, julio de 2015

### **Dedicatoria**

Dedicó esta tesis con todo cariño a mis padres Jesús y Marina, por su apoyo incondicional y permitir que se lograra culminar un eslabón más en mi vida. A mi hermanos Shelby y Gabriel, por su comprensión y motivación, son parte de mi vida.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitir que se cumpla este sueño y por su guía en todo este camino. Asimismo, a la asesora María Vallejos por su enseñanza y dirección para culminar la investigación. También a los psicólogos que fueron parte de este proceso de investigación: Dámaris Quinteros, Wildman Vilca, Isaac Conde, Chelita Santillan, Daniel Farfán y Yanina Sandoval.

## Tabla de contenido

Capítulo I: El problema.....	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Formulación del problema .....	15
1.3 Objetivos .....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 Justificación.....	16
Capítulo II: Marco teórico .....	18
2.1 Antecedentes .....	18
2.2 Acoso Laboral <i>mobbing</i> .....	21
2.3 Perfil de la víctima y el acosador .....	24
2.4 Proceso de acoso laboral <i>mobbing</i> .....	26
2.5 Fases del acoso laboral <i>mobbing</i> . .....	26
2.6 Factores del acoso laboral <i>mobbing</i> .....	27
2.7 Consecuencias del <i>mobbing</i> .....	30
2.8 Diagnóstico para el acoso laboral.....	33
2.9 Delimitación conceptual del constructo acoso laboral .....	34
2.10 Elementos del constructo .....	35
2.10.1 Desprestigio Laboral. ....	35
2.10.2 Entorpecimiento del Progreso.....	36

2.10.3	Ataques a las relaciones sociales. ....	36
2.10.4	Agresiones verbales, físicas y amenazas. ....	36
2.10.5	Deshonra Personal.....	36
2.11	Medidas preventivas .....	37
2.12	Soluciones Legales .....	38
2.13	Definición conceptual de Términos.....	40
2.14	Fundamento bíblico – filosófico.....	41
Capítulo III:Diseño metodológico.....		44
3.1	Tipo y diseño metodológico.....	44
3.2	Variable de investigación.....	44
3.2.1	Identificación de la variable .....	44
3.2.2	Operacionalización de la variable.....	45
3.3	Población y muestra.....	46
3.3.1	Población.....	46
3.3.2	Muestra .....	46
3.3.3	Selección muestral.....	47
3.3.4	Descripción de la muestra .....	47
3.4	Descripción del área geográfica de estudio.....	49
3.5	Instrumento de recolección .....	50
3.6	Proceso de recolección de datos.....	51
3.6.1	Primera etapa: Aplicación de la muestra piloto .....	51

3.6.2	Segunda etapa: Aplicación de la muestra grande .....	51
3.7	Proceso y análisis de datos .....	52
Capítulo IV: Resultados.....		53
4.1	Primera fase del estudio: Instrumento inicial.....	53
4.1.1	Resultados del estudio de validez de contenido .....	53
4.1.2	Análisis y selección de los ítems.....	59
4.1.3	Análisis y fiabilidad de la escala .....	62
4.2	Segunda fase del estudio: Instrumento mejorado.....	62
4.2.1	Análisis y selección de los ítems.....	62
4.2.2	Resultados de análisis factorial por dimensión .....	63
4.2.3	Análisis y fiabilidad de la escala .....	64
4.2.4	Resultados de análisis factorial exploratorio – Instrumento final .....	65
4.2.5	Resultados de análisis factorial confirmatorio .....	67
4.2.6	Instrumento de EAL <sup>M</sup> final .....	69
4.2.7	Normas Interpretativas (Baremos).....	69
4.3	Discusión.....	70
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....		75
5.1	Conclusiones .....	75
5.2	Recomendaciones .....	75
Referencias.....		77
Apéndice A.....		87

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Acoso Laboral Mobbing.....	45
Tabla 2: Características de la muestra piloto.....	48
Tabla 3: Características de la muestra grande.....	48
Tabla 4: Muestra de los departamentos con sus respectivos colegios.....	49
Tabla 5: Estructura del instrumento.....	54
Tabla 6: Análisis de validez de la sub dimensión desprestigio laboral.....	55
Tabla 7: Análisis de validez de la sub dimensión entorpecimiento del progreso.....	55
Tabla 8: Análisis de validez de la sub dimensión ataques a las relaciones sociales.....	56
Tabla 9: Análisis de validez de la sub dimensión agresiones verbales, físicas y amenazas.....	57
Tabla 10: Análisis de validez de la sub dimensión deshonor personal.....	58
Tabla 11: Análisis de contenido del instrumento.....	58
Tabla 12: Estructura del instrumento medido.....	59
Tabla 13: Análisis estadísticos de los ítems.....	60
Tabla 14: Matriz de factores rotados para los 5 constructos.....	61
Tabla 15: Estimaciones de las dimensiones de la escala EAL <sup>M</sup> .....	62
Tabla 16: Análisis estadísticos de los ítems.....	63
Tabla 17: Análisis factorial por dimensiones.....	64
Tabla 18: Estimación de consistencia interna de EAL <sup>M</sup> .....	65
Tabla 19: Matriz de factores rotados por 3 dimensiones.....	67
Tabla 20: Estructura de la escala de EAL <sup>M</sup> final.....	69
Tabla 21: Normas percentilares para la escala de acoso laboral o mobbing (EAL <sup>M</sup> ).....	69
Tabla 22: Categorías de niveles según puntuaciones directas de EAL <sup>M</sup> .....	70

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue la construcción y validación de un instrumento para detectar el acoso laboral mobbing en docentes de instituciones públicas y privadas. La escala está constituida por 17 ítems que evalúan 3 tres dimensiones del acoso laboral mobbing. La investigación fue desarrollado en varios colegios de Lima Metropolitana, en la primera fase con 132 docentes de 9 colegios; la segunda fase fue realizada con 420 docentes de 216 colegios de 7 departamentos del Perú (Lima, Arequipa, Huánuco, Junín, Huancavelica, Áncash y Cajamarca). Se realizó las correcciones del instrumento original y se verifico las propiedades psicométricas, donde el alpha de Cronbach es de .850 y el KMO .862. El instrumento elaborado presenta una buena consistencia interna presentando una fiabilidad y validez del constructo, lo cual hace confiable los resultados de la escala.

**Palabras Claves:** Acoso Laboral, Mobbing, Escala, Desprestigio Laboral, Entorpecimiento del Progreso, Ataques a las Relaciones Sociales.

## **Abstract**

The objective of this research was the construction and validation of an instrument to detect bullying mobbing in public and private educational institutions. The scale consists of 17 items assessing 3 dimensions of mobbing mobbing. The research was developed in several schools of Lima, in the first phase with 132 teachers from 9 schools; the second phase was conducted with 420 teachers from 216 schools in seven departments of Peru (Lima, Arequipa, Huanuco, Junin, Huancavelica, Cajamarca and Ancash). Corrections of the original instrument was performed and the psychometric properties, where Cronbach's alpha is .850 and .862 KMO was verified. The developed instrument has good internal consistency reliability and validity presenting a construct, which makes reliable scale results.

**Keywords:** Workplace Bullying, Mobbing, Scale, Discredit Labor Hindering Progress, Attacks on social relations.

## Introducción

Durante los últimos veinte años se ha incrementado la inestabilidad en el empleo, el empobrecimiento y la degradación de las condiciones de vida, las condiciones adversas para el trabajo docente. Estos cambios han influido en el sistema educativo, lo cual ha impactado fuertemente en el trabajo académico, generando nuevas condiciones laborales y diversos malestares a los docentes. (Ramírez, 2012).

El objetivo de esta investigación se centra en determinar las propiedades de la Escala de Acoso Laboral-EAL<sup>M</sup> en los docentes del nivel primario y secundario de colegios particulares y estatales.

El contenido de la tesis se ha organizado en cinco capítulos, de acuerdo con los protocolos establecidos por la universidad. En el capítulo uno se plantea la problemática, es decir, las características que presenta el problema, sobre todo explicar porqué se presenta el acoso laboral *mobbing*, dónde se origina, también se presentan los signos para detectar el *mobbing* así tomando en cuenta que Einarsen (2000) menciona que existen tres condiciones: los actos han de ser percibidos como hostiles; se repiten frecuentemente, al menos una vez por semana y se prolonga durante un cierto periodo de tiempo, por lo menos seis o más meses.

En el segundo capítulo, se presenta una breve reseña histórica del acoso laboral *mobbing*, perfil de la víctima y del acosador, profesiones afectadas, tipos de acoso, las fases del acoso laboral, factores y consecuencias del acoso laboral, así como lo menciona Leymann (1996), quien asegura que “el lugar de trabajo es el único campo de batalla que queda donde las personas se pueden matar unas a otras sin correr el riesgo de ser enjuiciadas” (p. 165). Esta observación que puede parecer exagerada, se revela

ajustada a las estadísticas: en Suecia de un 10 a un 15 % de los suicidios están provocados por situaciones de acoso psicológico en el trabajo. Además, se logra determinar un diagnóstico de estos casos.

En el capítulo tres se presenta el tipo y diseño metodológico, se mencionan los sujetos con quienes se van a trabajar en la ejecución de la investigación, dónde se llevó a cabo la investigación, los materiales que se utilizaron, al mismo tiempo se define las variables, el objetivo general y específico.

En el cuarto capítulo, se presenta el análisis de resultados del trabajo de investigación, sobre la base de las respuestas de los sujetos emitidos en las diversas fases de evaluación. Se presentan cuadros que permiten entender de manera más detallada el proceso.

En el quinto capítulo, se encuentra la discusión, en la cual se sustentan los resultados y el procedimiento seguido durante el proceso de la investigación, además se presentan recomendaciones para mejorar el trabajo y para futuras investigaciones.

# Capítulo I

## El problema

### 1.1 Planteamiento del problema

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y diversas universidades del mundo han investigado la violencia laboral, la cual atenta contra la dignidad e integridad del trabajador generando en el mismo problemas psicológicos, físicos, sociales y familiares, reflejados mediante las depresiones, los sentimientos de culpabilidad, el estrés, la ansiedad, la baja autoestima, la irritabilidad, las dificultades para concentrarse (Loreto Gonzáles y Seabra da Silva, 2008).

En todo el mundo, la violencia en el trabajo se ha incrementado de manera insospechada; en algunos países, la violencia ha recibido las calificaciones de niveles de epidemia, de acuerdo con una nueva publicación de la OIT (2000). Además se advierte que la violencia en el lugar de trabajo puede generar pérdidas millonarias, ausentismo laboral y/o licencias médicas (Di Martino y Chappell, 2006).

En esta perspectiva, la OIT (2000) define el acoso laboral en términos de la acción verbal o psicológica, repetida o persistente, por medio de dicha acción, en el lugar de trabajo o en un ambiente de trabajo, una persona o más personas hieren a una víctima, la humillan, la ofenden.

Para poder determinar la presencia del *mobbing*, según Einarsen (2000) existen tres condiciones: los actos han de ser sentidos hostiles; se repiten frecuentemente, al menos una vez por semana y se prolonga durante seis, a más meses. Asimismo, para Morán,

González y Landero (2009), en el contexto laboral el *mobbing*, representa ofensas, irritabilidad, excluirlo socialmente o dificultarle la realización de su trabajo. Se observa que a menudo las víctimas encuentran dificultades para defenderse, porque es una situación nueva y no poseen los recursos para una solución inmediata. Además las víctimas pueden sentirse inferiores a través del problema por múltiples causas: menor envergadura física, una posición aún no consolidada en la empresa, pocos compañeros que los apoyan. También pueden estar expuestos a conductas de tipo directo o indirecto, por medio de insultos persistentes, comentarios ofensivos, críticas constantes, abusos personales y físicos, presentados en formas reiteradas.

El *mobbing* consiste en realizar conductas negativas hacia la víctima, además son sometidos a comportamientos hostiles que afectan en su vida profesional (exceso de críticas en el trabajo sobre su desempeño, retención de información, aislamiento social), personal (ataques contra la vida privada, rumores, insultos), incluso pueden llegar a ser objeto de amenazas y actos de violencia física (Einarsen, 2000).

Durante los últimos veinte años, se ha incrementado la inestabilidad en el empleo, empobrecimiento y degradación de las condiciones de vida, condiciones adversas para el trabajo docente, estos cambios han influido en el sistema educativo, lo cual ha impactado fuertemente en el trabajo académico, generando nuevas condiciones laborales y diversos malestares a los docentes (Ramírez, 2012).

En 1976, el gobierno sueco aprueba la ley de la salud laboral, la cual propicia la aparición de ayudas nacionales para investigar en el campo de la psicología del trabajo (Feliz, 2012). Además la “Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, en el año 2007, identificó *mobbing* como riesgo emergente, es decir, un riesgo psicosocial que va en aumento”, siendo esto un aporte para conocer mejor los riesgos psicosociales (Carretero, 2010, p.2).

Para Gonzáles, Delgado y García (2010), la violencia en el trabajo ha perjudicado el bienestar y en algunos de estos casos la vida de los trabajadores(as); las consecuencias del *mobbing* son inmediatas tanto en la salud de las víctimas así como en el aumento de los costos que se generan en las diferentes organizaciones. Así mismo, los costos económicos derivados de la disminución de la cantidad y la calidad de los trabajadores generando el entorpecimiento, la imposibilidad del trabajo en grupo, las deficiencias de información y comunicación, el ausentismo, la posible pérdida del trabajador, la necesidad de contratar a uno nuevo (Hoel, Sparks y Cooper, 2001).

Además, las vías de defensa del trabajador ante la presencia de una situación de acoso laboral variarán de acuerdo con la legislación pertinente de cada país. Sin embargo, en términos generales podemos distinguir tres tipos de protecciones: de la empresa, vía administrativa y vía judicial (Mangarelli, 1978).

Por otro lado, es necesario reconocer la carencia de instrumentos validados que midan el acoso laboral o *mobbing* en el Perú, debido a que las organizaciones públicas y privadas prestan escasa atención a los Factores de Riesgo Psicosocial, aunque es considerado uno de los riesgos más importantes dentro del ámbito laboral. Por lo tanto, el profesor Navarro, experto en Psicometría de la Seguridad Ocupacional de la Universidad de Valencia, menciona que “al menos el 80% de los accidentes laborales tienen como causa principal el comportamiento humano” (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2014).

En Perú, se presenta poco interés en las instituciones públicas, lo cual tiene una limitada experiencia y especialización para abordar los casos de acoso laboral o *mobbing* que son considerados como parte de los factores de riesgo psicosocial en Lima Metropolitana como en el país. En la organización se consideraría nocivo para la salud del trabajador, el hecho de que realice tareas que sobrepasen sus capacidades y pierda el

control sobre las tareas designadas; lo cual da lugar a riesgos psicosociales como: estrés laboral, síndrome de *burnout* y hostigamiento o *mobbing* (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2014).

Sin embargo, Colombia es el país que más avances ha mostrado sobre la investigación de *mobbing*, donde “se ha emitido la Ley N° 1010 del 2006 que tiene la finalidad de prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral” (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2014, p. 24).

La escala de acoso laboral o *mobbing*, promueve a futuros estudios sean realizados con el propósito de disminuir los casos de riesgo psicosociales, asimismo mejorar el ámbito laboral cuando se presenten casos de acoso laboral o *mobbing*, considerando que se observa que en Perú casos de riesgos psicosociales, son abordados desde la Dirección de Salud (DISA II Lima-Sur) y del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (CEPRIT-Lima EsSalud), “están orientados al estrés laboral y clima organizacional, sin embargo aún no son atendidos los otros riesgos psicosociales como el acoso laboral o *mobbing* que también afectan la salud de los trabajadores, debido a la ausencia de normatividad y de instrumentos técnicos de validación en el país para medir todos los factores de riesgos psicosociales” (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2014, p23).

## **1.2 Formulación del problema**

Por todo lo expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación. ¿Es la Escala de Acoso Laboral *Mobbing* EAL<sup>M</sup> válida, confiable y con baremos apropiados

para detectar el acoso laboral en docentes del nivel educativo inicial, primario y secundario del Perú?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar las propiedades psicométricas de la Escala de Acoso Laboral EAL<sup>M</sup>.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Establecer la validez del contenido de la escala.
- Calcular la fiabilidad de la escala de acoso laboral *mobbing*.
- Determinar la validez del constructo de la escala de acoso laboral *mobbing*.
- Establecer baremos de interpretación.
- Establecer las normas de interpretación y diagnóstico de la escala de acoso laboral *mobbing*.

### **1.4 Justificación**

El presente estudio constituye un aporte científico, ya que como producto de la investigación se podrá construir y validar una escala psicométrica psicológica que mida de manera evidente el acoso laboral *mobbing* en los docentes de las instituciones educativas en el país.

Asimismo, permitirá que los docentes del nivel educativo inicial, primario y secundario, que participan en el estudio puedan ser evaluados y se pueda detectar oportunamente los casos de acoso laboral.

Además, el instrumento permitirá eliminar una carencia en el contexto nacional, ya que no existen instrumentos actualizados y adaptados para docentes en nuestro país.

Este instrumento permitirá actualizar la información teórica sobre acoso laboral en la construcción de pruebas, ya que actualmente no ha encontrado un instrumento que aborde los casos de acoso laboral en docentes en el país.

Finalmente se espera que este trabajo motive posteriores investigaciones referentes al acoso laboral que permitirán el incremento del conocimiento de la variable de investigación, ya que esta investigación actualmente es de gran interés y utilidad, como herramienta indispensable en el ámbito educativo.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes

Existen diferentes investigaciones a nivel internacional, estas presentan cuestionarios, test, escalas para medir el grado de acoso laboral; entre ellos, la investigación publicada por la Universidad Autónoma del Estado de México, en la cual se presenta la investigación de Zepeda, Delgadillo, Gama, Arce y Vargas (2010), quienes realizaron la investigación “Construcción del EVILA-AD, violencia laboral en personal administrativo”; con una muestra 400 trabajadores, 236 mujeres y 164 varones; el cuestionario responde al objetivo de medir las 4 dimensiones: física, económica, psicología y sexual. Obtuvieron como resultado .000 en la prueba de esfericidad de Bartlett, la varianza explicada del instrumento 36.9%, compuesta de 4 factores, desvaloración, violencia sexual, desarrollo laboral y demerito-control, integrados por 40 ítems y el coeficiente alpha de Cronbach .89. En conclusión, el instrumento es fiable.

En la investigación de Erturk y Cemaloglu (2014) “Causas del Comportamiento *Mobbing*” en Turquía se elabora un instrumento de *mobbing* en una población de 1316 maestros y personal administrativo, 691 varones y 625 mujeres de 246 escuelas; el objetivo del estudio es identificar los factores que influyen en el comportamiento de *mobbing* en maestros y personal administrativo de las escuelas de educación primaria, utilizando la escala Factors Influencing Mobbing Behavior (FIMB) para validar el instrumento realizaron el juicio de expertos, validez de constructo a través del análisis factorial exploratorio se eliminaron ítem con cargas factoriales por debajo de .35, obteniendo el instrumento final conformado de 95 ítems, la fiabilidad con el coeficiente alpha de Cronbach .870, presentando una varianza explicada de 64.4%. con las 4

dimensiones, D1: causas de la organización, D2: causas relacionadas con autores, D3: causas relacionadas con las víctimas y D4: causas relativas a los grupos.

En la investigación de Gulsen y Akyol (2014) “La percepción de los maestros de inicial y primaria respecto al mobbing en términos de psico-violencia” en Turquía, considerando que las variables son la edad, el nivel educativo, la experiencia, el número de profesores, el género del jefe de la escuela y el estado de la escuela; con el fin de determinar los niveles de la psico-violencia en los docentes del nivel inicial y primaria de las instituciones educativas de Estambul. Esta investigación evaluó a 200 maestros de inicial y primaria entre las edades de 34 a 41 años, con el instrumento NAQ (Negative Acts Questionnaire) con 22 ítems relacionados con actos negativos. Los resultados presentan que el nivel de exposición a la psico-violencia cambia según algunas variables como edad del maestro, nivel educativo, experiencia y el género del director; se presenta cuando se considera a los maestros de edades entre 34 a 42 se percibe que sufren mucha psico-violencia que otros profesores. Teniendo en cuenta que los profesores son más expuestos a la psico-violencia que las profesoras.

También Kaya, Ahí y Tabak (2012) utilizan el mismo instrumento NAQ (Negative Acts Questionnaire) con que tiene 22 ítems con 2 dimensiones: género y antigüedad, para su investigación “Problemas de los maestros de educación primaria: mobbing” en Turquía, con las variables de estudio: el género y la antigüedad. La investigación tiene como propósito estudiar el terror profesional de los docentes impuesto por los directores de las escuelas de nivel primario, aplicada a 304 docentes, se obtuvo el alpha de Cronbach .87.

En la investigación de Celep y Eminoglu (2012) “La experiencia de las maestras de escuelas del nivel primario respecto al mobbing y las percepciones de la autoeficacia del profesor” en Turquía, se valida un instrumento de *mobbing* laboral en una población de

450 profesores que trabajaban en 8 escuelas públicas del nivel primario, de los cuales 412 cuestionarios fueron completados, se utilizó la escala LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization Questionnaire) para la adaptación del instrumento, los investigadores partieron de 55 ítems con las sugerencias del juicio de expertos se eliminaron 19 ítems, obteniendo 36 ítems. Al analizar la validez de constructo a través del análisis factorial exploratorio se eliminaron ítems con cargas factoriales por debajo de .45, obteniendo el instrumento final conformado de 19 ítems, la fiabilidad con el coeficiente alpha de Cronbach de .92, teniendo una varianza explicada con las dimensiones, D1: ataques contra el estatus social y ocupación, y D2: ataques a la calidad de vida y reputación al constructo mobbing del 85%.

Tanhan y Çam (2011) presentan “La relación entre el comportamiento del mobbing en los maestros de las escuelas primarias y los niveles de burnout”, para determinar los comportamientos de mobbing en maestros que están expuestos a mobbing en una población de 451, varones 234 y mujeres 217, con 230 escuelas del nivel primario y 221 de diferentes niveles socio-económicos, utilizando su Mobbing Scale for Teachers (MOST) creado en el 2009, con 5 dimensiones y 33 ítems, Al analizar la fiabilidad con el coeficiente de alpha de Cronbach de la escala .880.

Fidalgo y Piñuel (2004) validaron la escala de Cisneros de Mobbing al Gallego, con 43 ítems y 5 dimensiones: (1) degradación personal, (2) degradación profesional, (3) humillación personal, (4) exposición a riesgos de modo deliberado, (5) ninguneo, también cuenta con la escala de Likert de 0(nunca) a 6 (todos los días), con una muestra de 384 trabajadores, 218 varones y 166 mujeres con una edad media de 33 años, tuvo como objetivo de validar la escala de Cisneros en la población gallega. Obteniendo un alpha de Cronbach de .97; presentó significancia en la prueba de esfericidad de Bartlett, en el KMO alcanzó un valor mayor de .80, presentó una varianza de total de 72.03%.

## 2.2 Acoso Laboral *mobbing*

Lorenz fue uno de los pioneros de la presente temática con unos estudios biológicos, donde habló sobre la descripción del ataque de un grupo de animales gregarios acosando a un animal solitario mayor, asimismo Konrad utilizó el término acoso psicológico o *mobbing* para describir “el comportamiento de un grupo de animales de la misma especie, cuando se unen para ponerse en contra de otro que les resulta desagradable, con el fin de excluirlo” (Carretero, 2010, p.7). Leymann también aportó que son comportamientos altamente destructivos y se pueden presentar en pequeñas pandillas de niños dirigidos contra uno solo (Navarrete, 2010). Considerando que el término fue utilizado de distintos modos por los autores; es decir, para Lorenz, la finalidad del *mobbing* es de "conservación, a diferencia de Leymann que es causar daño” (Navarrete, 2010. p. 3). Por lo tanto para el mismo autor considera al *mobbing* “todo comportamiento abusivo que atenta por su repetición y sistematicidad contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo; supone un comportamiento moral de acoso psicológico” (Leymann, 1996, p.177).

Una de las novedades en esta definición de *mobbing* o violencia laboral es el mercado laboral, considerando al mismo como aquel espacio físico de encuentro entre el empleador y el trabajador; el *mobbing* es un fenómeno excluyente del mercado laboral, debido al deterioro que sufre la víctima a raíz de los constantes ataques psicológicos y verbales del acosador u hostigador; debemos tener en cuenta que el *mobbing* puede ser ejercido tanto por el empleador como por sus compañeros de trabajo en forma individual o en conjunto. Este término es derivación británica del verbo *to mob*, que significa asaltar colectivamente a alguien o agredirlo con violencia, acosar, rodear de manera exacerbada a alguien o a algo, y que deriva, a su vez, de la expresión

latina *mobile vulgus* que indica el movimiento de la gentuza que agrede a alguien, que se utiliza en el ámbito laboral (Escobar y Fernández, 2012).

Leymann en 1996 operacionaliza su definición:

“El psicoterror o *mobbing* en la vida laboral conlleva 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 frecuente y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo de tiempo (al menos durante seis meses). A causa de la alta frecuencia y la larga duración de estas conductas hostiles a que es sometido un individuo, el maltrato sufrido se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social de proporciones” (Riquelme, 2006, p. 42).

En la década de los 90, el autor mencionado anteriormente explica mejor el concepto de *mobbing* en una situación, en la cual una persona o un grupo ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, considerando que el tiempo es prolongado, sobre una o varias personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su prestigio, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral, hasta lograr que la víctima renuncié (Leymann, 1996).

Para León, Muñiz, Martínez, Martín, y Burón (2012) el trabajador que continuamente es menospreciado de forma verbal, por parte de uno o varios compañeros de trabajo y quienes muestran su indiferencia general, generan una destrucción psicológica, por lo cual el trabajador afectado va a considerar salir de la organización. Por otro lado, Gasco (2011) define el *mobbing* como un anglicismo “extranjerismo”; es decir, una expresión inglesa que se ha extendido en los últimos tiempos, se refiere al acoso psicológico sobre los trabajadores en unas determinadas situaciones con posibles

efectos físicos y psíquicos que en todo caso afecta el aspecto personal y laboral de la víctima.

Además para Rivera y Rodríguez (2006) el *mobbing* es el mantenimiento duradero e intencional de pautas de maltrato psicológico, que tienen lugar de manera injusta y exagerada, sin posibilidad de escape ni defensa, favorecidas o permitidas por el entorno en el que ocurren, cuya finalidad es eliminar al acosado, destruir su salud y sus capacidades laborales. También el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2009) plantea que es el ejercicio de la violencia psicológica externa que se realiza por una o más personas sobre otra en el ámbito laboral, respecto de la que existe una relación desigualdad de poder.

González de Rivera distingue como desencadenantes clave del *mobbing* la presencia de una persona que asume el rol de “perseguidor principal” y la colaboración/ permisividad del resto de la organización (Torrente, 2011).

Además Topa, Depolo y Morales (2007) mencionan que se han identificado dos tipos de modelos causales, unos enfatizan las características demográficas o de personalidad de las víctimas y otros ponen el acento en las condiciones del ambiente de trabajo como predictores.

Carretero (2010) menciona que las hipótesis apuntan a motivos de distinta índole como fuertes desencuentros, diferencias o conflictos de cualquier naturaleza entre acosadores y víctimas. Pero básicamente, el substrato que favorece la aparición de este tipo de conductas se encuentra ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores.

## 2.3 Perfil de la víctima y el acosador

Franklin (2002) presenta el perfil de la víctima y el acosador en los casos de acoso laboral que cumplen los siguientes criterios.

### *a. Perfil de la víctima*

- Son las personas que tienen mayor probabilidad de ser envidiadas por: sus habilidades, cualidades personales, éxito social, apariencia física, inteligencia, óptimo desempeño laboral, por ingenuidad, por la edad, orientación sexual, ideología, política, religión, procedencia geográfica, inmigrantes, minusválidos y víctimas de violencia doméstica. Debido a que las víctimas presentan un alto sentido de justicia, puesto que suelen hacer las cosas con elevada ética, honradez y rectitud, aunque estén altamente capacitadas, no cuentan con las herramientas o las vivencias adecuadas para enfrentar el hostigamiento desde el principio.

### *b. Perfil del acosador*

- Este personaje presenta las siguientes características: se alimenta de los conflictos y le agrada manipular a los demás, para que se enfrenten entre sí; suele ser perfeccionista; obsesivo compulsivo; poco tolerante; agresivo y con bajo control de impulsos; gritan, insultan, humillan, falsean acusaciones, obstaculizan el trabajo, hacen “bromitas” incómodas.
- Los acosadores más comunes son los superiores o jefes, teniendo en cuenta que hay muchos acosadores entre los propios compañeros de la víctima y frecuentemente los acosadores se presentan en grupos.

En México mayormente los más afectados suelen ser “el funcionario y personal de las administraciones públicas; trabajadores/as de la enseñanza primaria, media y universitaria; trabajadores/as de la salud, cuidadores de guarderías y escuelas infantiles,

también las organizaciones caritativas o religiosas, partidos políticos y sindicatos” (p. 16). Asimismo, no hay mucha información, de tal manera que el acoso laboral los deja indefensas a las víctimas por la falta de conocimiento y la falta de estudios científicos sobre los riesgos psicosociales de este tipo de acoso en este país (Violeta, 2008).

#### *Tipos de acoso laboral mobbing*

El acoso laboral es un fenómeno del cual la mayoría de trabajadores sufren, considerando que puede aparecer en cualquier nivel jerárquico y afectar a varones y a mujeres.

Rojas (2005) presenta tipos de acoso laboral, mencionado que es un conflicto asimétrico entre dos partes (agresor y víctima), en el que existe una diferencia de poder, pueda ser social, económico, físico, psicológico, de género y sexual, donde la parte hostigadora tiene más recursos, en relación al hostigado. El acoso ejerce varias direcciones hacia su víctima:

- a. *Acoso horizontal.* Se presenta entre sujetos quienes se encuentran ubicados en la misma posición jerárquica dentro del mismo grupo de trabajo. En este caso, el ataque puede darse por problemas personales, porque algún miembro del grupo no acepta las pautas aceptadas por los demás. El acoso se puede presentar de un compañero como de varios
- b. *Acoso vertical.* Se caracteriza porque el sujeto se encuentra en plano jerárquico diferente; es decir, el jefe hacia su subordinado. En este caso, el acoso procede de una persona aunque se pueden incluir otras personas. Sin embargo, los trabajadores pueden promover una organización sindical donde inicie acciones para presionar al empleador para que éste acepte algunos puntos propuestos en el desarrollo del arreglo directo.

Se encontró que Kahale (2012) menciona un tipo adicional de acoso laboral, fusiona a las mencionadas anteriormente:

c. *Mixto*. Esta se presenta por la coexistencia de un doble acoso; es decir, el horizontal y vertical. Se origina por la existencia de comportamientos que atentan contra la dignidad tanto por el trabajador como para sus superiores.

Además Kahale (2012) menciona que estas clasificaciones pueden tener tres niveles de gravedad, en relación con el hostigamiento laboral que presenta el acosado. Primeramente, encontramos al trabajador agredido, quien se resiste al acoso y trata de escapar del mismo. Seguidamente, en este caso la víctima sufre una incapacidad temporalmente impidiéndole incorporarse a su puesto de trabajo; finalmente, cuando el acosado no se reincorpora a sus labores y requiere de un tratamiento especializado.

#### **2.4 Proceso de acoso laboral *mobbing***

Hirigoyen establece que el *mobbing* es siempre el resultado de un conflicto y que no todos los conflictos degeneran en un acoso, también son necesarios otros factores: la deshumanización de las relaciones laborales, la omnipotencia de la empresa y su complicidad con el acosador (Carretero, 2010).

Para Torrente (2011) en el *mobbing*, los comportamientos se van gestando poco a poco y van minando la salud del trabajador con pequeñas agresiones continuas. Para otros autores en esta misma línea es el propio conflicto, considerado negativamente, el que origina todo el proceso. Algunas voces sugieren que este tipo de comportamientos puede constituir simplemente una especie de “distracción” para los hostigadores.

#### **2.5 Fases del acoso laboral *mobbing*.**

Leymann (1996) hace énfasis del proceso distinguiendo cuatro fases:

- *1<sup>ra</sup> Fase de los “ataques suaves”*. Cuando la situación desencadenante suele verse como un conflicto que en un momento determinado adquiere mayor proporción. Esta primera fase no constituye propiamente acoso y suele durar poco tiempo.
- *2<sup>da</sup> Fase de mobbing o de estigmatización*. Se intensifican las conductas agresivas, comienza con la adopción de las distintas modalidades de comportamiento hostigador descritas anteriormente. Recordando que lo que al comienzo tal vez fuera un conflicto entre dos personas, puede llegar a ser un conflicto de muchas personas contra una, con la adopción de comportamientos hostigadores de grupo. La víctima comienza a resultar una amenaza para la persona o grupo de personas que le someten al acoso laboral.
- *3<sup>ra</sup> Fase de intervención desde la empresa*. En esta fase y dependiendo del lugar, legislación y estilo de dirección de la empresa, se tomará una serie de medidas encaminadas bien a la resolución positiva del conflicto o, más habitual, con tendencia a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto.
- *4<sup>ta</sup> Fase de marginación o exclusión de la vida laboral*. En este período, el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja, incluso queda definitivamente excluido del mundo laboral mediante una pensión de incapacidad, generado por los agresores de *mobbing*.

## **2.6 Factores del acoso laboral *mobbing*.**

Los factores asociados a la aparición del hostigamiento laboral, según diversas investigaciones, son las prácticas organizacionales en las que se permite el abuso de poder, la existencia de estructuras de la organización poco claras para los empleados, la toma de decisiones organizacionales mal definidas, la insuficiente claridad en los roles,

el pobre manejo de los conflictos y las prácticas éticamente cuestionables (Segurado, Agulló, Rodríguez, Agulló, Boada y Medina, 2005).

La situación de hostigamiento está enraizada en un ambiente laboral que, en sí mismo, presenta deficiencias de gestión: organización caótica, normalización deficiente en la vigilancia de derechos y deberes de los trabajadores y un reparto de tareas mal jerarquizado. En efecto, el propio ambiente favorece la aparición de conductas hostigadoras que bien pueden ser catalogadas de enfermedad institucional (Luna, 2003).

El ambiente de trabajo puede ser una posible causa de *mobbing*. Desde una perspectiva organizacional no cabe duda de que la calidad del entorno psicosocial de trabajo parece ser un origen importante de acoso. Una situación laboral que se caracteriza por el conflicto entre funcionarios, un trabajo poco interesante y estimulante, combinados con un clima negativo entre las personas que forman el grupo de trabajo, suelen ocasionar una situación que encierra un alto grado de acoso (Luna, 2003).

Desde este punto de vista, las condiciones organizacionales y de trabajo se consideran factores ambientales que pueden fomentar conflictos interpersonales; es decir, futuros casos de acoso laboral. Investigaciones a partir de entrevistas realizadas con víctimas evaluadas en aspectos: las deficiencias en la delegación de funciones y conductas de liderazgo, exposición social de la víctima y baja moral estandarizada en el departamento, concluyen que estos factores ambientales en la organización propician el hostigamiento laboral (Einarsen, 2000).

Luna (2003) manifiesta que las deficiencias más importantes con respecto a la organización del trabajo se dan básicamente por el poco interés, apoyo e incluso ausencia total de relación, lo que ocasiona indefinición, falta de información, etc. La

existencia de jerarquías que aumentan enormemente las probabilidades de conflictos de competencias se pueden manifestar en procesos de acoso, al igual que la existencia de líderes espontáneos, cuya autoridad es cuestionada continuamente y la aplicación de políticas de recursos humanos basadas en criterios autoritarios.

Los profundos cambios registrados en la organización del trabajo aparecen, por lo general, asociados a una intensificación del mismo, con el objetivo de conseguir una mayor productividad mediante el aumento de las exigencias impuestas a los trabajadores. Estas transformaciones les afectan negativamente, porque suponen la aparición de nuevos riesgos que no por intangibles son menos peligrosos. Una mala organización del trabajo influye en la salud y en la conducta del trabajador, generando los denominados riesgos psicosociales -entre los que se encuentran los relacionados con la violencia en el lugar de trabajo y, más concretamente, con el acoso psicológico en el trabajo (Luna, 2003).

Asimismo, Luna (2003) mencionó que las conductas propias de un contexto de acoso psicológico se pueden analizar desde las características específicas del entorno.

En ese sentido, el autor resalta:

- a. La restricción en la comunicación.
- b. La reestructuración de la organización.
- c. Los ataques a la vida privada.
- d. La discriminación.
- e. Las amenazas verbales.

Además Liefoghe y Mackenzie (2001) plantean que las reestructuraciones empresariales son reportadas como estrategias que facilitan las conductas de *mobbing*. Los cambios en las políticas de personal generan grandes presiones en la línea de

supervisores y gerentes que a la vez tienen que controlar constantemente el personal que les es asignado.

Por otro lado, algunas investigaciones han encontrado que “la percepción de comportamientos de *mobbing* dirigidos a la propia persona correlaciona de manera más alta con una mala salud” (p.10). En el ámbito organizacional, diversos estudios han mostrado que las víctimas de *mobbing* presentan altos índices de absentismo de rotación así como menores niveles de productividad (Escartín, Arrieta y Rodríguez, 2010).

Por eso Leymann (1996) describió un proceso típico de acoso laboral, explicándose que éste se da paralelamente a la intensificación del conflicto. La condición de hostigamiento laboral se va modificando a través del tiempo y en relación con el escenario social. El proceso consta de varias fases: incidentes críticos asociados a una situación de conflicto que, por no haberse resuelto adecuadamente, resulta magnificada, inician el hostigamiento. Sin embargo, esta parte puede abarcar un corto periodo de tiempo y no necesariamente se constituye en el hostigamiento en sí.

Por lo tanto, se habla de acoso laboral desde el momento cuando las conductas son repetitivas y persistentes en el tiempo. Se empiezan a percibir intenciones perversas que pretenden perjudicar y minar psicológicamente al trabajador; es decir, una situación de manipulación agresiva.

## **2.7 Consecuencias del *mobbing***

Las consecuencias psicológicas y físicas del acoso psicológico en el trabajo sobre las personas afectadas son devastadoras; en el ámbito psicológico son comunes el estrés, la ansiedad y la depresión, en cuanto a las dolencias físicas, al bajar las defensas, aparecen

males a los que la víctima ya estaba predispuesta como problemas dermatológicos, cardíacos, gastrointestinales o alérgicos (Olmedo y Gonzáles, 2006).

Proceso de desvaloración personal y desarrollo de la culpabilidad en la víctima (la propia familia suele cuestionarla sobre su comportamiento). Somatización del conflicto, enfermedades físicas: insomnio, ansiedad, estrés, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga, cambios de personalidad, problemas de relación con la pareja, depresión, inseguridad, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares. Bajas laborales que el acosador suele aprovechar contra el trabajador (Franklin, 2002).

Ricardo (2012) sostiene que el desenlace habitual de la situación de acoso laboral suele significar la salida de la víctima de la organización de manera voluntaria o forzosa. Otras consecuencias pueden ser el traslado, o incluso el pase a situación de incapacidad permanente. La recuperación definitiva de la víctima suele durar años y, en casos extremos, no se recupera nunca la capacidad de trabajo.

A su vez, Pérez (2004) añade que el *mobbing* persiste incluso después de la salida de la víctima de la empresa, con informes negativos o calumniosos a futuros empleadores, eliminando así la empleabilidad externa de la víctima. Se trata de una especie de *re-mobbing*.

Según Caballero (2000) la repetición continua de estas conductas de acoso psicológico en el trabajo sobre las víctimas, puede ser el origen de una serie de alteraciones en su salud. Teniendo en cuenta la definición que la OMS hace de la salud “bienestar físico, psíquico y social, y no meramente ausencia de enfermedad”, estas consecuencias negativas se pueden presentar en los distintos planos que la determinan. Algunas de las alteraciones que aparecen son:

a. *En el plano Psicofísico*

- ◆ Afectación muy diversa: miedo acentuado y continuo.
- ◆ Ansiedad, estado constante: sentimientos de amenaza.
- ◆ Generalización de la ansiedad: sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, infravaloración, apatía.
- ◆ Trastornos emocionales.
- ◆ Distorsiones cognitivas: concentración, atención, memoria.
- ◆ Comportamientos sustitutorios: adicciones, conductas de evitación.
- ◆ Agravación de problemas previos: enfermedades, trastornos diversos.
- ◆ Trastornos psicósomáticos: somatizaciones múltiples, alteraciones del sueño, trastorno de la alimentación.
- ◆ Trastornos de la conducta social: susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento, evitación, irritabilidad, agresividad, inadaptación.
- ◆ Afectación grave: indefensión, depresión grave, suicidio.

*b. En el contexto laboral*

- Mal clima y ambiente de trabajo.
- Afectación de la cantidad y calidad del trabajo.
- Interferencias en los circuitos de información y comunicación.
- Descenso de la creatividad e innovación.
- Despreocupación por la satisfacción de los clientes.
- Mayor absentismo y bajas laborales.
- Aumento notable de las consultas al Servicio Médico.
- Aumento de la posibilidad de accidentes: Por desatención, por negligencia, por descuidos instantáneos, voluntarios.

*c. En el contexto familiar*

- ◆ Malestar en las relaciones familiares.

- ♦ Agresividad e irritabilidad.
- ♦ Pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes.
- ♦ Abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares.
- ♦ Trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar.
- ♦ Afectación de la afectividad y del deseo sexual.
- ♦ Separación matrimonial.

*d. Sociales y comunitarias*

- ♦ Pérdida de fuerza de trabajo y de población activa.
- ♦ Aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades.
- ♦ Aumento del presupuesto económico y del estrés de los recursos sanitarios.
- ♦ Aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo.

## **2.8 Diagnóstico para el acoso laboral**

El diagnóstico aplicable al cuadro de la persona acosada, lo encontramos en el Eje I, según el criterio de evaluación multiaxial del *DSM*. Específicamente se centra en los factores causales externos como es la experimentación de situaciones traumáticas o estresantes, evidenciando a los trastornos de personalidad (en especial, pero no exclusivamente, los paranoides), entre otros factores (redes de comunicación organizacional) pueden estar en la base de la ideación de un supuesto acoso que no siempre encuentra justificación en los hechos reales (López y Santamaría, 2003).

López y Santamaría (2003) mencionan que los *Trastornos por Estrés Postraumático* (F43.1), por *Estrés Agudo* (F43.0) y los *Adaptativos* (F43.20). “Estos

tres presentan un buen ajuste al cuadro sintomatológico de las víctimas de acoso laboral, lo que no es óbice para dichas víctimas puedan o no desarrollar éstos o cualquier otro trastorno. El *Trastorno por Estrés Postraumático* (TEPT) y por *Estrés Agudo* (TEA) quedan incluidos en el DSM-IV en los Trastornos de Ansiedad, mientras el *Trastorno Adaptativo* (TA) tiene su propio capítulo” (p.4).

## **2.9 Delimitación conceptual del constructo acoso laboral**

Por lo tanto, para los estudiosos el acoso laboral o *mobbing* (Leyman, 1996; Escobar y Fernández, 2012) consideran es comportamiento abusivo que atenta por su repetición, contra su integridad psicológica, física y laboral, y se ejerce tanto por el empleador como por sus compañeros, puede ser individual o en conjunto. Asimismo el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2009) plantea que es el ejercicio de la violencia psicológica externa que se realiza por una o más personas sobre otra en el ámbito laboral, respecto de la que existe una relación desigualdad de poder. Además para León, Muñiz, Martínez, Martín, y Burón (2012) el trabajador que continuamente es menospreciado de forma verbal, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, quienes muestran su indiferencia general, promueven una destrucción psicológica y que el trabajador afectado considere salir de la organización.

Por otro lado, se encuentra estudios que en el Perú, el acoso laboral o *mobbing* no se encuentra regulado, por esta razón es necesario establecer los elementos que tipifican su configuración; por ello se recurre a la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo que define el acoso laboral o *mobbing* en el trabajo como un “comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados que constituyen un riesgo para la salud y la seguridad” (El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014, p.20). Además, el Ministerio de Trabajo y

Promoción del Empleo (2014) considera al acoso laboral “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a influir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo” (p.40).

Considerando la perspectiva de estos autores, consideramos que el acoso laboral o *mobbing* es el comportamiento violento que atenta contra la integridad psicológica, física y laboral del trabajador, pueda ser del jefe hacia el trabajador o viceversa; presentando una repetición constante de las agresiones, lo cual genera como consecuencia que el trabajador se hostigue y decida renunciar al trabajo.

## **2.10 Elementos del constructo**

Los elementos del constructo utilizados en el presente estudio se desarrollan a continuación:

### **2.10.1 Desprestigio Laboral.**

“Desprestigio de la actividad laboral mediante calumnias, rumores y distorsiones, con ocultación o minimización de logros y exageración o invención de fallos” (González de Rivera y Rodríguez, 2005, p.40).

“Conformado por las estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio, o mediante la distorsión en la comunicación (como rumores o calumnias) o de medidas restrictivas y de agravio, minimizando y ocultando sus logros” (Ortíz, etal, 2014, p.292).

### **2.10.2 Entorpecimiento del Progreso.**

“Bloqueo sistemático y degradación laboral, con medidas de agravio comparativo y asignación de tareas impropias en la forma o en el contenido” (González de Rivera y Rodríguez, 2005, p.40).

“Se refiere a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al residente con tareas impropias en forma o contenido, de acuerdo con sus competencias” (Ortíz, etal, 2014, p.292).

### **2.10.3 Ataques a las relaciones sociales.**

“Incomunicación de la persona afectada tanto hacia dentro como hacia fuera de la organización, ignorar o excluirle, simular su no presencia física en el trabajo” (González de Rivera y Rodríguez, 2005, p.40).

“Se refiere a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas impropias en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias” (Vargas, Goyita, 2012, p.77).

### **2.10.4 Agresiones verbales, físicas y amenazas.**

“Estas se manifiestan en críticas, uso de violencia menor, amenazas constantes tanto verbales como físicas, gritar, hacer sentir mal a la víctima cuando está sola o en presencia de personas” (González de Rivera y Rodríguez, 2005, p.40).

### **2.10.5 Dishonra Personal.**

“Descrédito o desprestigio de la vida personal y privada (no laboral), mediante la crítica, burla y de sus orígenes o de su forma de ser, vivir o pensar. Extender por el

ambiente de trabajo rumores maliciosos o calumnias que menos cavan su reputación, su imagen personal” (González de Rivera y Rodríguez, 2005, p.40).

“Se refiere a un descrédito o desprestigio en su vida personal y privada (no laboral), mediante la crítica, burla y denuesto de su forma de ser, vivir y pensar” (Vargas, Goyita, 2012, p.77).

## **2.11 Medidas preventivas**

Kahale (2012) propone medidas preventivas para fomentar las buenas relaciones entre los trabajadores, se recomienda diversas acciones direccionadas a la prevención, considerando la circunstancia de cada empresa, se menciona algunas:

### *Organización del trabajo:*

Los aspectos principales a considerar son:

- ♦ Evaluación de riesgo psicosocial, para identificar la exposición a riesgos psicosociales.
- ♦ Aplicación de metodologías que garanticen la participación de la representación correspondiente de los trabajadores.
- ♦ Capacitar a los trabajadores, miembros de Comité de Higiene y Seguridad, sobre las medidas para prevenir el acoso laboral.

Asimismo el Gobierno de Chile (2007) motiva a los trabajadores a seguir un procedimiento de manejo de conflicto para prevenir conductas de acoso laboral, por lo cual exista un sistema de quejas y denuncias. Para evitar la aparición de acoso laboral, es necesario comprenderla, transmitirla y establecer claramente que estas conductas no se aceptarán en la empresa. Considerando que las acciones realizadas pueden ser variadas, también dependerá del número de trabajadores y los recursos que cuente la

empresa. Determinar estándares de conductas deseables: esto requiere de entrenamiento, conocimiento y discusión sobre el acoso laboral, con todos los trabajadores, los representantes y con los encargados, para que conozcan las conductas que serán inaceptables por la empresa, teniendo en cuenta, que estas conductas serán sancionadas.

El código de conducta establecido debe ser conocido por los trabajadores de la empresa, a través de debates, discusiones, para que todos lo comprendan y se comprometan con lo acordado (Gobierno de Chile, 2007).

Los acuerdos están orientados hacia los aspectos relacionados con el respeto personal y a sus compañeros de trabajo; fomentar el trabajo en equipo; aprender a comunicarse e intercambiar opiniones y resolver problemas en equipo; conocer y aceptar la diversidad racial, sexual, del mismo modo, conocer y promover el manejo de factores de riesgos psicosociales, que incluyen aspectos relacionados con el estrés, situaciones de violencia en el trabajo y acoso moral. Establecer reglamentos de manejo de conflictos internamente: los cuales prohíban las conductas acosadoras, este procedimiento deberá ser claro y explícito para conocer, prevenir conductas de acoso laboral, y les permita evidenciar las situaciones de acoso laboral, las cuales serán investigadas internamente y denunciadas, para evitar que afecte en las relaciones laborales y se generen conductas de abuso o maltrato. También es importante que la empresa designe un mediador para los conflictos o busque una asesoría externa. Además, para lograr un manejo de conflictos entre trabajadores, se debe facilitar herramientas por medio de las capacitaciones (Gobierno de Chile, 2007)..

## **2.12 Soluciones Legales**

Gambini (2007) del Tribunal Constitucional del Perú menciona que:

“Igualdad de derechos y a ser tratado igual ante la ley, consiste en evitar que a una persona se le limite cualquier otro de sus derechos, por los motivos de igualdad y la obligación de no discriminación o por otros de manera injustificada, mientras la interpretación de la ley implica que un mismo órgano (jurisdiccional y administrativo) no puede modificar arbitrariamente el sentido de sus decisiones en casos sustancialmente iguales, a menos que considere que debe apartarse de sus precedentes, para lo cual debe ofrecer una fundamentación suficiente y razonable que lo justifique” (p.6).

Existen muchos métodos administrativos y judiciales a los cuales pueden acudir; sin embargo, las víctimas presenten deterioro físico y psicológico. Por lo cual, es necesario que se acerque a un profesional para que evalúe el estado actual que presenta la víctima y pueda enfrentar adecuadamente las situaciones complejas, las cuales requieren acciones preventivas y reconfortantes para la víctima, como menciona el Gobierno de Chile (2007) diversos métodos según sea la situación:

**a. Denuncia administrativa ante Inspección del Trabajo**

El trabajador que sufre de acoso laboral puede acercarse a la Inspección de Trabajo donde esté ubicado su lugar de trabajo y realizar la denuncia correspondiente. Entonces los inspectores verifican que hubo una acción contra su dignidad o no se protegió la integridad de la víctima, se aplica una multa a la empresa por incumplir el deber legal de cuidar la vida y salud de los trabajadores. Además, el inspector solo tiene la facultad legalmente para constatar infracciones a la ley y aplicar multas cuando corresponda.

**b. Renuncia al trabajo con derecho a demandar indemnización por término de contrato.**

Por otra parte, la víctima de acoso laboral puede decidir por autodespedirse, demandando indemnización por término de contrato de trabajo a su empleador, como está establecido en la ley laboral, lo cual constituye un incumplimiento grave de las obligaciones del contrato de trabajo establecido. Sin embargo, si la víctima recibió

acoso de sus compañeros de trabajo, se considera que el empleador conocía de estos hechos y no hizo nada.

## **2.13 Definición conceptual de Términos**

### **a) Acoso laboral**

Según el diccionario de la Real Academia Española (2001) se designa el hostigamiento al que, de forma sistemática, se ve sometida una persona en el ámbito laboral, y que suele provocar serios trastornos psicológicos.

“Es una conducta abusiva consciente y premeditada, realizada de forma sistémica y repetitiva, que atenta contra la dignidad o la integridad psicológica o física de un trabajador o trabajadora. También se denomina acoso psicológico o psicoterror laboral” (Gobierno de Chile 2007, p.5).

“Este término va más allá de la simple agresión física e incluye conductas que son susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así es la violencia en el lugar de trabajo donde incluyen conductas físicas, verbales amenazantes, intimidatorias, obsesivas y constantes” (Riquelme, 2006, p.40).

### **b) Escala**

Es la proporción de aumento o disminución que existe entre las dimensiones reales y las dimensiones representadas de un objeto (Saavedra, 2013).

Sucesión ordenada de valores distintos de una misma cualidad (Real Academia Española, 2001).

“Las escalas son instrumentos destinados a medir propiedades de individuos o grupos; permite la asignación de números a las unidades medidas” (Briones, 1982, p.123).

## 2.14 Fundamento bíblico – filosófico

En la biblia se muestra casos de acoso laboral, estos personajes bíblicos sufrieron maltrato, hostigamiento, hasta agresiones físicas y psicológicas, que generaron situaciones humillantes, hostigadoras, eran forzados a cumplir con todos las ordenes de sus jefes. En Esther 6:11, se muestra el caso de Mardoqueo, quien era reconocido por su lealtad ante la autoridad del rey y su fidelidad a Dios, lo cual generaba celos en el príncipe Amán, quien lo detestaba y trataba de imponer su poder sobre Mardoqueo. Se observa el acoso del jefe hacia su trabajador, por el hecho de que se siente amenazado e inseguro.

En Daniel 6:4 se muestra a Daniel víctima de sus colegas de trabajo. Teniendo en cuenta que era superior en conocimientos a los gobernadores de esa época, por esto sus colegas se sienten amenazados y deciden ponerlo en contra de su jefe, por eso lo perseguían, desprestigiaban, lo excluían, lo atacaban imponiendo leyes contra su vida.

En estos casos se presenta el acoso laboral, cuyas víctimas sufrían el hostigamiento laboral constantemente, a pesar de ello, tenían fortaleza espiritual, la cual los mantenía firmes ante esta situación.

En el trabajo existen “profesos cristianos que desean reconocer su indignidad, pero no quieren confesar los pecados que gravitan sobre su conciencia, y que han contribuido a que Dios esté enojado con su pueblo. Así muchos ocultan pecados de egoísmo, abuso, deshonestidad hacia Dios y su prójimo” (p. 135). Considerando que “cada pecado, cada acto injusto, cada transgresión de la ley de Dios, recae con fuerza mil veces mayor sobre el autor que sobre la víctima” (p. 151). Porque, cada vez que una persona sufre algún abuso, pierde para siempre una porción de su vigor y nunca volverá a ser como antes; también todo abuso cometido contra la moral ejerce una influencia no sólo ahora sino

para la eternidad, aunque Dios perdona al pecador, la eternidad no compensará la pérdida voluntaria experimentada en esta vida (White, 2012).

“Los días de pruebas que fueron malgastados en esta tierra, nunca más volverán y nuestra capacidad de disfrutar será menor en la vida futura debido al mal proceder y al abuso hacia otros de las facultades morales en esta vida” (p. 151). Por más alto que sea el nivel que se alcance más adelante en nuestra vida, no se compara con lo que se podría haber alcanzado y aprovechado al máximo los privilegios y las oportunidades que nos presentó Dios para acrecentar nuestras capacidades durante este tiempo de prueba (White, 2011).

Sin embargo, casos de mobbing se puede encontrar en las iglesias, debido a que los varones que están a cargo de cada iglesia, “se aprovechan de lo que se suponía está bajo su jurisdicción, este poder despótico que se ha desarrollado, es como si el cargo los convierte de varones a dioses, lo que genera temor hacia sus subordinados. Según la profeta Elena White, esto es una maldición dondequiera se lo ejerza y dondequiera lo ponga en práctica” (White, 1895, p.360).

En Génesis 1:27 menciona que somos seres creados a la imagen de Dios, esto nos muestra que somos seres valiosos y debemos respetarnos unos a otros, siguiendo las instrucciones divinas como lo menciona Mateo 22: 37 al 39 “...Amarás al Señor tu Dios con todo tu corazón, y con toda tu alma y con todas tus fuerzas. Este es el primero y grande mandamiento. Y el segundo es semejante: Amarás a tu prójimo como a ti mismo”.

Además, se encuentra el caso de Jesús (el Hijo de Dios), el personaje que paso por las pruebas más tormentosas que humanamente se pueden vivir, ya que sufrió insultos,

reproches, abusos, burlas, rechazo y todo esto lo llevó hasta la muerte, de los gobernantes de esos tiempos” (White, 2012, p.18).

## **Capítulo III**

### **Diseño metodológico**

#### **3.1 Tipo y diseño metodológico**

La presente investigación está definida como psicométrica, porque propende el desarrollo de tecnología propia de la disciplina, utilizando un diseño no-experimental de carácter transversal, porque la recolección de datos se realiza en un momento único (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

Este estudio se caracteriza por ser simétrico, controlado, empírico y crítico. Es simétrico y controlado, porque se sigue rigurosamente los criterios establecidos para la construcción y adaptación de pruebas psicológicas y no se dejan los hechos a la casualidad. Es empírico, ya que se basa en fenómenos observables a la realidad, y finalmente es crítico porque juzga constantemente de manera objetiva y se elimina las preferencias personales y los juicios de valor (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

#### **3.2 Variable de investigación**

##### **3.2.1 Identificación de la variable**

###### ***Acoso Laboral o Mobbing***

Piñuel (2001) lo define como “el continuo y deliberado maltrato verbal y moral que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos” (p.315).

### 3.2.2 Operacionalización de la variable.

A continuación la tabla 1 muestra la Operacionalización de la variable estudiada

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Acoso Laboral Mobbing.*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem
Acoso Laboral Mobbing	Desprestigio Laboral	“Desprestigio de la actividad laboral mediante calumnias, rumores y distorsiones, con ocultación o minimización de logros y exageración o invención de fallos” (González de Rivera y Rodríguez, 2005, p.40).	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9
	Entorpecimiento del Progreso	“Bloqueo sistemático y degradación laboral, con medidas de agravio comparativo y asignación de tareas impropias en la forma o en el contenido” (González de Rivera y Rodríguez, 2005, p.40).	P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19
	Ataques a las relaciones sociales	“Incomunicación de la persona afectada tanto hacia dentro como hacia fuera de la organización, ignorar o excluirle, simular su no presencia física en el trabajo” (González de Rivera y Rodríguez, 2005, p.40).	P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26, P27
	Agresiones verbales, físicas y amenazas	“Estas se manifiestan en críticas, uso de violencia menor, amenazas constantes tanto verbales como físicas, gritar, hacer sentir mal a la víctima cuando está sola o en presencia de personas” (González de Rivera y Rodríguez, 2005, p.40).	P28, P29, P30, P31, P32, P33
	Deshonra Personal	“Descrédito o desprestigio de la vida personal y privada (no laboral), mediante la crítica, burla y de sus orígenes o de su forma de ser, vivir o pensar. Extender por el ambiente de trabajo rumores maliciosos o calumnias que menos cavan su reputación, su imagen personal” (González de Rivera y Rodríguez, 2005, p.40).	P34, P35, P36, P37, P38, P39, P40, P41, P42, P43

### **3.3 Población y muestra**

#### **3.3.1 Población**

La población considerada para la construcción y adaptación del instrumento, está conformada por docentes de colegios, quienes laboran en instituciones privadas y públicas de Lima, Junín, Huancavelica, Cajamarca, Huánuco, Ancash y Arequipa.

#### **3.3.2 Muestra**

Está conformada por dos muestra, en el primer estudio piloto, en la primera fase participaron 132 docentes, con 85 mujeres y 38 varones, de nueve colegios del departamento de Lima, los cuales son: Unión Miraflores, San Miguel, Villa María, Mi Buen Jesús, Portales del Saber, Redentor, Buena Esperanza, Brasil, Salvador, con rango de edades de 20 a 60 años con una media de 39 años ( $SD=9,679$ ).

En segundo estudio de la muestra participaron 420 docentes, con 285 mujeres y 116 varones, de 216 colegios de los departamentos de Lima, Junín, Huancavelica, Cajamarca, Huánuco, Ancash y Arequipa, los cuales presentan un rango de edades de 20 a 59 años con una edad media de 43 años ( $SD=7,481$ ). Teniendo en cuenta que 19 personas omitieron su respuesta respecto al sexo.

Siguiendo la recomendación de Nunnally y Bernstien (1995), se sugiere presentar muestras suficientes grandes de hasta 10 veces el número de ítems del test, considerando que la escala EAL<sup>M</sup> tiene 24 ítems, la muestra de 420 es adecuada. En la investigación se manejaron los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

#### **Criterios de inclusión:**

- ♦ Docentes licenciados, de instituciones privadas y públicas.
- ♦ Docentes que estén enseñando en el nivel primario y secundario.

- ♦ Apto para docentes mujeres y varones con edades entre 20 a 65 años.

#### **Criterios de exclusión:**

- ♦ Docentes que están con licencia.
- ♦ Docentes en proceso de retirados y jubilados.
- ♦ Auxiliares o ayudantes del docente.
- ♦ Docentes que no deseen colaborar con la recopilación de información.
- ♦ Docentes que hayan respondido la escala con más del 10% de omisiones en las respuestas.

#### **3.3.3 Selección muestral**

Se utilizó un marco muestral no probabilístico, en función a que la elección de los sujetos a investigar se determinó previamente de forma arbitraria y no respondió al criterio de que todos los sujetos tengan la misma probabilidad de ser elegidos; por esta razón, el muestreo no depende de la representatividad en la selección de los elementos de una población, sino de una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características determinadas previamente en el planteamiento del problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

#### **3.3.4 Descripción de la muestra**

Las características socio demográficas de la muestra piloto, se observa que participaron: 85 mujeres (69%) y 38 varones (3%). Además participaron 9 colegios con sus respectivos docentes: Miraflores con 41 (31%), Salvador con 33 (25%), Portales del Saber con 16 (12%), Redentor y Brasil con 12 (9%) respectivamente, Buena Esperanza con 9 (6%), Mi Buen Jesús con 6 (4%), Villa María 2 (1%) y el colegio con menos docentes fue San Miguel con 1 (.8%); obteniendo un total de 132 docentes evaluados (Tabla 2).

Tabla 2

*Características de la muestra piloto.*

	N	%
Sexo		
Mujer	85	69.1%
Varones	38	3.9%
Institución Educativa		
Miraflores	41	31.1%
San Miguel	1	.8%
Villa María	2	1.5%
Mi Buen Jesús	6	4.5%
Portales del Saber	16	12.1%
Redentor	12	9.1%
Buena Esperanza	9	6.8%
Brasil	12	9.1%
Salvador	33	25.0%
Total	132	100%

En la tabla 3, se observa que la muestra grande representa las 264 mujeres y los 105 varones, también se aprecia que el departamento de Junín representa a 148 colegios (38%), Huánuco con 87 colegios (22%), Lima con el 81 colegios (20%), Huancavelica con 66 colegios (17%), Ancash con 2 colegios (.5%) y Lambayeque, Cajamarca y Arequipa con 1 colegio (.3%) respectivamente.

Tabla 3

*Características de la muestra grande.*

	N	%
Sexo		
Mujer	264	71.5%
Varones	105	28.5%
Departamento		
Lambayeque	1	.3%
Lima	81	2.9%
Junín	148	38.2%
Huancavelica	66	17.1%
Huánuco	87	22.5%
Cajamarca	1	.3%
Arequipa	1	.3%
Ancash	2	.5%
Total	387	100%

Se observa en la tabla 4, la muestra grande, presenta siete departamentos del Perú para recolectar diversas respuestas en relación al acoso laboral, de manera que el departamento de Junín presenta 94 colegios con 154 docentes; Huánuco con 64 colegios y 98 docentes, Huancavelica con 40 colegios y 69 docentes, Lima con 14 colegios y 88 docentes, Áncash con 2 colegios y docentes, Cajamarca y Arequipa con 1 colegio y docente, respectivamente.

Tabla 4

*Muestra de los departamentos con sus respectivos colegios.*

Departamento	Colegios	Docentes
Lima	14	88
Junín	94	154
Huancavelica	40	69
Huánuco	64	98
Cajamarca	1	1
Arequipa	1	1
Ancash	2	2
Total	216	413

### 3.4 Descripción del área geográfica de estudio

La población mundial se divide en los siguientes continentes, considerando los millones de personas: Asia con 4 342 (60%), África con 1 138 (15%), Europa 743 (10%), Latino-América y el Caribe con 623 (8%), América del Norte con 358 (4%) y Oceanía con 39 (0,5%). Ubicando al Perú en el 8vo país más poblado de Latino-América con 30 millones 814 mil 175 habitantes, de los cuales 15 millones 438 mil 887 son varones y 15 millones 375 mil 288 son mujeres (Instituto Nacional Estadística e Informática, 2014).

El Perú crece anualmente en 339 mil personas y residen en 24 departamentos, un Provincia Constitucional, 195 provincias y 1 845 distritos. La superficie del territorio Peruano es de 1 millón 285 mil 216 Km<sup>2</sup>, el Perú es uno de los 19 países más extensos

del Mundo. Presenta tres regiones: la Selva es la región más extensa del país, ocupa el 60,3%, del territorio peruano, está ocupa el 9,4% de la población; la Costa es la región más densamente poblada, tiene 11,7% del territorio y alberga al 52,6% de la población; la Sierra cubre el 28% del territorio nacional y contiene al 38,0% de la población. Considerando que a nivel departamental, en once de los departamentos, la población supera el millón de habitantes, de los cuales seis pertenecen a la Sierra (Cajamarca, Puno, Junín, Cusco, Arequipa, y Áncash), cuatro a la Costa (Lima, La Libertad, Piura y Lambayeque) y uno a la Selva (Loreto) según el Instituto Nacional Estadística e Informática (2014).

### **3.5 Instrumento de recolección**

La Escala de Acoso Laboral *Mobbing* - EAL<sup>M</sup>, se realizaron a partir de las propuestas de Leymann (1996), cuyo objetivo es evaluar cuantitativamente los síntomas y valorar el nivel de acoso laboral *mobbing* de la persona. Para lo cual está conformado por cinco dimensiones: desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, ataques a las redes sociales; agresión verbal, física y amenazas; deshonra personal.

Está constituido por 24 ítems, la forma de respuesta se da en la escala tipo Likert con 5 niveles de respuesta que van desde nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). La escala está diseñada para interpretar las puntuaciones en términos de “a mayor puntaje en la escala, mayor es la presencia de acoso laboral”. Asimismo se puede administrar de forma colectiva o individual. Tiene una duración aproximada de 10 minutos y es aplicable para personas que trabajan en colegios.

### **3.6 Proceso de recolección de datos**

Se presentan dos etapas para la recolección de datos: Primera etapa, aplicación de la muestra piloto y Segunda etapa, aplicación de muestra grande.

#### **3.6.1 Primera etapa: Aplicación de la muestra piloto**

En esta primera etapa se construyó la escala EAL<sup>M</sup>, se evaluó la validez de contenido, y se entregó la escala a ocho expertos. Luego de obtener las recomendaciones de los expertos, se modificó la escala, usando los siguientes pasos: (a) se confirmó que las respuestas serían anónimas para evitar que los resultados sean alterados, (b) se presentó en forma verbal el consentimiento informado y las instrucciones, (c) se solicitó a los docentes que contestaran las preguntas de la escala, (d) se recolectó una muestra piloto de 132 docentes de 9 colegios de Lima con los datos obtenidos se realizó el análisis psicométrico, se rectificó y mejoró los ítems.

#### **3.6.2 Segunda etapa: Aplicación de la muestra grande**

A partir de los resultados de la muestra piloto y realizando las correcciones necesarias, se aplicó en la muestra grande utilizando el mismo procedimiento de la muestra piloto. Este estudio tiene el propósito de determinar la confiabilidad y validez, usando el siguiente procedimiento: (a) se aplicó el instrumento a una muestra grande de 420 docentes, (b) se ingresaron los datos al programa estadístico SPSS versión 22, (c) se depuraron los datos, eliminando aquellos casos que contenían tres o más reactivos sin responder y (d) se estableció las propiedades psicométricas del instrumento para estimar los análisis estadísticos correspondientes a los objetivos de la investigación, se analizaron las correlaciones de cada uno de los reactivos con su respectiva escala y la confiabilidad de cada uno de los factores.

### 3.7 Proceso y análisis de datos

Para el análisis psicométrico de la escala se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22 y el programa Microsoft Office Excel ambos en castellano.

- ♦ Para cuantificar la validez de contenido por criterio de jueces se utilizó el coeficiente de V de Aiken.
- ♦ Para evaluar el nivel de fiabilidad de la escala se usó el índice de consistencia interna alpha de Cronbach.
- ♦ Para determinar la validez de constructo a través de la composición factorial, en la muestra piloto, se determinó el número correcto de factores aplicando el método de Kaiser. También la estructura factorial fue verificada aplicando la rotación de varimax.
- ♦ Para determinar la validez del modelo propuesto se realizó el análisis factorial confirmatorio.
- ♦ Para interpretar las puntuaciones directas del acoso laboral, se ha establecido la distribución de los puntajes directos en función de los valores percentiles.

## Capítulo IV

### Resultados

#### 4.1 Primera fase del estudio: Instrumento inicial

Se realizó el estudio de la validez de contenido por criterio de jueces, el análisis y selección de los ítems.

##### 4.1.1 Resultados del estudio de validez de contenido por criterio de jueces

###### *Muestra*

Está compuesta por ocho jueces: dos doctores y una magíster en Psicología Organizacional, una doctora y una psicóloga con especialidad en Educativa, también una doctora, y un psicólogo con especialidad en Investigación, y un psicólogo con especialidad en Terapia Familiar. Todos ellos con reconocido prestigio y con amplia experiencia académica a nivel universitario y posgrado.

###### *Contenido evaluado*

Se observa en la tabla 5 que se evaluó la escala de acoso laboral *mobbing*, la cual está constituida por cinco dimensiones: desprestigio laboral; entorpecimiento del progreso; ataques a las redes sociales; agresiones verbales, físicas y amenazas; deshonra personal.

Tabla 5

*Estructura del instrumento.*

Variable	Dimensiones	Ítem	N° Ítems
	Desprestigio Laboral	1,2,3,4,5,7,8,9	8
	Entorpecimiento del Progreso	6,10,11,12,13,14,16,18,19	9
Acoso Laboral	Ataques a las Relaciones Sociales	15,17,20,21,22,23,24,25,26,27	10
<i>Mobbing</i>	Agresiones Verbales, Físicas y Amenazas	28,29,30,31,32,33,36,37	8
	Deshonra Personal	34,35,38,39,40,41,42,43	8
Total de Ítems			43

*Coefficiente de validez de contenido de la escala acoso laboral mobbing.*

Escurra (1998) menciona que los reactivos cuyos valores sean iguales o mayores de .80 se consideran válidos para el test, tomando en cuenta ello en la tabla 6 se observa que después de calcular los coeficientes de validez V de Aiken para la dimensión desprestigio laboral, el ítem 1 presenta observaciones de uno o más jueces en cuanto a la dominio del constructo, considerando las observaciones se elimina el ítem “Mis compañeros y/o jefes de trabajo toman en cuenta mis comentarios” fue modificado por “Mis compañeros me incluyen en los grupos de trabajo”. El ítem 2 presenta observaciones en claridad y dominio del constructo, fue modificado por “Mis jefes de trabajo realizan interrupciones cuando comento algo” por “Mis compañeros dicen mentiras sobre el desempeño de mi trabajo con mala intención”. El ítem 3 presenta observaciones en el dominio del constructo, fue modificado por “Mis jefes y compañeros evalúan positivamente mi trabajo” por “Mis compañeros minimizan mis logros alcanzados”. El ítem 8 tiene observaciones en claridad y dominio del constructo, fue modificado por “Siento que recibo un salario injusto en relación al trabajo que realizo” por “Recibo un salario injusto a pesar del buen desempeño en mi trabajo”. El ítem 9 tiene observaciones en claridad, contexto y dominio del constructo, fue modificado por “Mi jefe respeta mi horario de trabajo” por “mis compañeros me amenazan constantemente”.

Tabla 6

*Análisis de validez de la sub dimensión desprestigio laboral.*

Ítems	V(cia)	V(cong)	V(cont)	V(dcon)
1	.880	.880	.880	.630
2	.750	1.00	1.00	.750
3	.880	.880	1.00	.750
4	1.00	1.00	1.00	.880
5	1.00	1.00	1.00	.880
7	.880	.880	1.00	.880
8	.750	.880	.880	.750
9	.750	.880	.750	.630

En la tabla 7, se observa que después de calcular los coeficientes de validez V de Aiken para la dimensión entorpecimiento del progreso, el ítem 6 presenta observaciones de uno o más jueces en cuanto a la dominio del constructo, se modifica la afirmación “En mi trabajo, me asignan trabajos extras sin tener ninguna recompensa alguna”. El ítem 11 presenta observaciones en la congruencia, se modifica la afirmación “Siento que en relación a mi grupo de trabajo las tareas que realizo son demasiadas” por “Por lo general, me asignan trabajos que tienen relación a mi preparación profesional”. El ítem 19 presenta observaciones en claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo, por lo cual se determina eliminar el ítem.

Tabla 7

*Análisis de validez de la sub dimensión entorpecimiento del progreso.*

Ítems	V(cia)	V(cong)	V(cont)	V(dcon)
6	.880	1.00	1.00	.750
10	1.00	1.00	1.00	1.00
11	.880	.750	.880	.880
12	.750	.880	.880	.880
13	1.00	1.00	1.00	1.00
14	1.00	1.00	1.00	1.00
16	1.00	1.00	1.00	1.00
18	.880	.880	.880	.880
19	.250	.250	.380	.250

Se aprecia en la tabla 8 la sub dimensión ataques a las relaciones sociales, en el ítem 15 presenta observaciones en el dominio del constructo, por lo cual se modifica “Siento que me incluyen en los grupos al tener que participar en proyectos” por “Mis compañeros me incluyen en los grupos de trabajo”. El ítem 17 se elimina debido a que presenta bajos puntajes en la claridad, la congruencia, el contenido y el dominio del constructo. El ítem 22 se elimina porque es similar al ítem 15. El ítem 23 presenta un valor de .50 en claridad, por lo cual se modificó “Mi jefe y/o compañeros me dirigen la palabra” por “Mi jefe frecuentemente está dispuesto a dialogar libremente conmigo” para lograr que sea precisa la afirmación respecto a la dimensión. El ítem 25 presenta observaciones en la claridad, por lo cual se considera modificar “Siento que cuando quiero entablar una conversación, mi jefe y/o compañeros no me toman en cuenta” por “Mi jefe se dirige a mí cuantas veces es necesario para coordinar el trabajo”.

Tabla 8

*Análisis de validez de la sub dimensión ataques a las relaciones sociales.*

Ítems	V(cla)	V(cong)	V(cont)	V(dcon)
15	.880	1.00	1.00	.750
17	.750	.630	.750	.630
20	1.00	1.00	1.00	1.00
21	.880	.880	.880	1.00
22	.880	.880	1.00	1.00
23	.500	.750	.880	.750
24	.880	.880	1.00	1.00
25	.250	1.00	1.00	1.00
26	1.00	.880	1.00	.880
27	1.00	1.00	1.00	1.00

Los coeficientes V de Aiken para la sub dimensión agresiones verbales, físicas y amenazas, (ver tabla 9), el ítem 29 presenta una valor de .500 respecto a la claridad, también en la congruencia y el contexto presentan .750 considerando las observaciones se modificó “Mis compañeros y/o no realizan bromas inapropiadas” por “Mis compañeros evitan realizar bromas inapropiadas contra mis persona”. El ítem 31,

presenta observaciones en la claridad, se modificó “Siento que mis compañeros y/o jefe con sus palabras quieren intimidarme y hacerme sentir que puedo estar en peligro” por “Mis compañeros me intimidan con sus palabras y me hacen sentir que estoy en peligro”. El ítem 32 se modificó en la claridad de la afirmación “Mis compañeros y/o jefes abusan físicamente para intimidarme” por “Mis compañeros abusan físicamente de mí para intimidarme”. El ítem 33 se modificó en la claridad de pregunta “Mis compañeros y/o jefe no han intentado golpearme” por “Mis compañeros han intentado golpearme”. El ítem 36 presenta .630 en claridad y .750 en congruencia, contexto y dominio del constructo, teniendo en cuenta las observaciones de los jueces se modificó “Recibo llamadas a mi hogar de parte de mis compañeros y/o jefe para burlarse” por “Recibo llamadas de mis compañeros para burlarse de mí”.

Tabla 9

*Análisis de validez de la sub dimensión agresiones verbales, físicas y amenazas.*

Ítems	V(cia)	V(cong)	V(cont)	V(dcon)
28	1.00	1.00	1.00	1.00
29	.500	.750	.750	.880
30	1.00	1.00	1.00	1.00
31	.750	1.00	1.00	1.00
32	.630	.880	.880	.880
33	.630	.750	.880	.880
36	.630	.750	.750	.750
37	1.00	1.00	1.00	.880

En la tabla 10 se aprecia que el coeficiente V de Aiken para la sub dimensión deshonra personal, el ítem 34 presenta observaciones por parte de una o más de los jueces en cuanto a claridad y congruencia, considerando las observaciones se modificó “Recibo críticas a cerca de mi vida personal” por “Mis compañeros critican el manejo de mi vida personal”. El ítem 38 presenta observaciones en claridad y congruencia, se modificó “Siento que dan a suponer que tengo problemas emocionales” por “Siento que cada vez que hablo me ridiculizan a causa de mis orígenes”. El ítem 39 presenta un

valor de .750; considerando las observaciones se modificó la pregunta del ítem “Siento que soy tratado como una persona normal y equilibrada” por “Siento que soy tratado igual que los demás”. Seguidamente el ítem 40 presenta un valor de .750: considerando las observaciones se modificó la pregunta del ítem “Mis compañeros y/o jefe no se burlan de mis errores” por “Mis compañeros comprenden mis errores”.

Tabla 10

*Análisis de validez de la sub dimensión deshonra personal.*

Ítems	V(cia)	V(cong)	V(cont)	V(dcon)
34	.750	.750	1.00	.880
35	1.00	1.00	1.00	1.00
38	.380	.630	.880	.880
39	.750	1.00	.880	.880
40	.750	.880	.880	.750
41	.880	1.00	1.00	1.00
42	1.00	1.00	1.00	.880
43	.880	1.00	1.00	1.00

El coeficiente de validez V para el análisis de contenido respecto a EAL<sup>M</sup>, se resume en la tabla 11, presentando valores mayores de .80, indicando el consenso que existe para la inclusión de los ítems pues tienen relación con el constructo, las palabras son usuales para nuestro contexto y evalúa las dimensiones y sub dimensiones específicas del constructo, obteniendo la validez del contenido del instrumento.

Tabla 11

*Análisis de contenido del instrumento.*

Instrumento	Jueces	V
Forma correcta de aplicación y estructura	8	1.00
Orden de las preguntas establecido adecuadamente	8	1.00
Contiene el test preguntas difíciles de entender	5	.630
Contiene el test palabras difíciles de entender	7	.880
Las opciones de respuesta son pertinentes y están suficientemente graduados	8	1.00
Ítems tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen	6	.750
	Jueces : 8	

En la tabla 12 se presenta la estructura del instrumento acoso laboral *mobbing* con 5 dimensiones y con 41 ítems.

Tabla 12

*Estructura del instrumento medido.*

Constructo	Dimensión	Ítems	Cantidad
Acoso Laboral <i>Mobbing</i>	Desprestigio Laboral	2,3,4,5,7,8,9	7
	Entorpecimiento del Progreso	6,10,11,12,13,14,16,18,44	9
	Ataques a las Relaciones Sociales	15,20,21,23,24,25,26,27	8
	Agresiones Verbales, Físicas y Amenazas	28,29,30,31,32,33,36,37	8
	Deshonra Personal	34,35,38,39,40,41,42,43,45	9
Total de Ítems			41

#### 4.1.2 Análisis y selección de los ítems

Asimismo, la fiabilidad global del cuestionario y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de consistencia interna mediante el coeficiente alpha de Cronbach. Se puede observar en la tabla 12 que la consistencia interna global de EAL<sup>M</sup> con 41 ítems en la muestra estudiada presentó un alpha de .870, que se considera un indicador de buena fiabilidad para los instrumentos de medición psicológica (Miech, 2002).

Considerando los resultados se retuvo aquellos ítems que cumplan el siguiente requerimiento:

- a) Correlación ítem dimensión mayor de .50
  - b) Coeficiente alpha (al eliminar el ítem) igual o inferior al de la dimensión
  - c) Saturación factorial en su dimensión por encima de .30
- En la tabla 13 se observa que la dimensión deshonra personal no presentan adecuados niveles de fiabilidad (Nunnally, 1978).

Tabla 13

*Análisis estadísticos de los ítems.*

Ítems	Alpha (si se elimina el ítem)	Correlación
D1-Desprestigio laboral	<b>.368</b>	
2	.291	.234
3	.216	.333
4	.298	.213
5	.578	.031
15	.255	.317
D2-Entorpecimiento del Progreso	<b>.649</b>	
6	.600	.416
8	.648	.165
10	.640	.236
11	.629	.301
12	.619	.343
13	.635	.261
14	.633	.272
16	.640	.233
18	.602	.414
44	.591	.469
D3-Ataque a las relaciones sociales	<b>.634</b>	
7	.639	.195
20	.583	.412
21	.642	.182
23	.591	.371
24	.633	.190
25	.560	.463
26	.538	.519
27	.610	.332
D4-Agresiones verbales, físicas y amenazas	<b>.461</b>	
9	.475	.042
28	.420	.257
29	.519	.138
30	.381	.333
31	.383	.378
32	.415	.339
33	.407	.307
36	.485	.073
37	.408	.255
D5-Deshonra personal	<b>.519</b>	
34	.495	.212
35	.455	.318
38	.510	.159
39	.491	.228
40	.447	.340
41	.534	.063
42	.473	.315
43	.480	.259
45	.506	.174

En la tabla 14 se presenta la matriz de componentes rotados del análisis factorial exploratorio, donde los ítems que presentan puntajes inferiores a .50 se eliminaron, además se observó que su correlación era inferior a .30, los ítems son 2,5,6,7,8,9,11, 12,15,18,20,21,24,28,29,30,33,36,37,38,41,42,44 y 45. Además se observa que los ítems presentan poca claridad respecto a la dimensión que corresponden, por el contrario se muestran dispersos, debido a esto se presentará las correcciones respectivas en la muestra de 420 casos, de los cuales se eliminan 33 por omisiones de respuesta mayor del 10% (Nunnally y Bernstein, 1995), analizando 387 casos.

Tabla 14

*Matriz de factores rotados para los 5 constructos.*

Dimensión	Ítems	D4	D5	D2	D1	D3
D5	45	.744				
D5	34	.707				
D1	2	.693				
D4	31	.636				
D4	32	.559				
D4	37	.548				
D1	3	.544				
D5	42	.543				
D3	27	<b>.454</b>				
D4	28	<b>.447</b>				
D4	33	<b>.415</b>				
D2	6	.412		<b>.303</b>		
D3	20		.738		.381	
D3	25		.700		.360	
D2	44	.396	-.664			
D5	39		.661			
D2	12		.589			.308
D5	35		.583			
D5	40		<b>.411</b>			.367
D5	38			.751		
D2	13			.690		
D4	30			.659	.326	
D3	23			-.542		<b>.497</b>
D2	18			<b>.461</b>		
D1	15				<b>.741</b>	
D5	43				.614	
D2	11					.720
D1	4				<b>.440</b>	.561
D3	26		.353	-.503		.509

### 4.1.3 Análisis y fiabilidad de la escala

En la tabla 15 se observa que el constructo acoso laboral *mobbing* presenta un buen puntaje alpha igual a .870; sin embargo, las dimensiones desprestigio laboral y agresiones verbales, físicas y amenazas presentan el alpha de .368 y .461 respectivamente, lo cual indica que algunos de sus ítems no tienen relación con la dimensión.

Tabla 15

*Estimaciones de las dimensiones de la escala EAL<sup>M</sup>.*

Dimensiones	N° de ítems	Alpha
D1 Desprestigio laboral	5	.368
D2 Entorpecimiento del Progreso	10	.649
D3 Ataque a las relaciones sociales	8	.634
D4 Agresiones verbales, físicas y amenazas	9	.461
D5 Deshonra personal	9	.519
Acoso Laboral <i>Mobbing</i>	41	.870

### 4.2 Segunda fase del estudio: Instrumento mejorado

Se realizó el análisis y selección de los ítems, los resultados de análisis factorial por dimensiones, los resultados de análisis factorial exploratorio y los resultados de análisis factorial confirmatorio.

#### 4.2.1 Análisis y selección de los ítems

En la segunda fase se aplica el instrumento corregido con las respectivas observaciones por medio de la fiabilidad por ítems, después de aplicar la muestra piloto, el cual se aplicó a una muestra conformada por 420 docentes, teniendo en cuenta que eliminar los casos por omisión de respuestas mayor al 10% de la escala se logró reunir 387 docentes de Lima, Junín, Huancavelica, Huánuco, Cajamarca, Arequipa y Ancash.

En la tabla de 16 el ítem 4 no cumple simultáneamente los tres primeros criterios, considerando que no presenta un adecuado nivel de fiabilidad, ya que están por debajo de un umbral mínimo de .70 por Nunnally (1978).

Tabla 16

*Análisis estadísticos de los ítems.*

Ítems	Alpha (si se elimina el ítem)	Correlación
D1_Desprestigio Laboral	<b>.776</b>	
26	.773	<b>.429</b>
4	<b>.781</b>	<b>.412</b>
47	.731	.562
48	.678	.714
49	.701	.651
D2_Entorpecimiento del Progreso	<b>.740</b>	
23	.719	<b>.435</b>
34	.704	<b>.474</b>
39	.724	<b>.404</b>
40	.700	<b>.486</b>
50	.684	.544
51	.687	.539
D3_Atques a las Relaciones Sociales	<b>.771</b>	
10	.745	<b>.486</b>
14	.741	.501
16	.743	.502
31	.721	.576
35	.726	.559
52	.746	<b>.483</b>
D4_Agresiones Verbales, Físicas y Amenazas	<b>.629</b>	
25	.429	.520
27	.575	<b>.407</b>
37	.591	<b>.400</b>
D5_Deshonra Personal	<b>.629</b>	
13	.598	<b>.334</b>
3	.562	<b>.411</b>
32	.573	<b>.393</b>
43	.562	<b>.410</b>

#### 4.2.2 Resultados de análisis factorial por dimensión

Eliminando el ítem 42, los resultados del análisis factorial por dimensión, muestra que el coeficiente KMO es mayor de .05 y la prueba de Bartlett es significativa ( $p <$

.01), entonces los ítems se pueden reducir a una dimensión como se observa en la tabla 17.

Tabla 17

*Análisis factorial por dimensiones.*

Ítem	Componente	KMO	Bartlett
Desprestigio Laboral – D1		.762	.000
48	.866		
49	.825		
47	.749		
26	.604		
4	.578		
Entorpecimiento del Progreso – D2		.779	.000
50	.736		
51	.731		
40	.669		
34	.658		
23	.610		
39	.569		
Ataques a las Relaciones Sociales – D3		.796	.000
31	.729		
35	.717		
16	.675		
14	.673		
10	.663		
52	.648		
Agresiones Verbales, Físicas y Amenazas – D4		.624	.000
25	.820		
27	.736		
37	.725		
Deshonra Personal – D5		.662	.000
3	.723		
32	.701		
13	.650		
43	.597		

#### 4.2.3 Análisis y fiabilidad de la escala

Para evaluar la fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se utilizó el coeficiente de consistencia interna alpha de Cronbach.

En la tabla 18 se observa que la consistencia interna global de EAL<sup>M</sup> (24 ítems) en la muestra estudiada es de .89 que puede ser valorado como indicador de una elevada

confiabilidad, asimismo se puede observar que los puntajes de fiabilidad de las dimensiones D1, D2 y D3 son aceptables y están por encima de .70 que es el valor mínimo esperado cuando el objetivo del test es la clasificación (Nunnally y Bernstein, 1995); sin embargo las dimensiones D4 y D5, están por debajo del mínimo aceptable.

Tabla 18

*Estimación de consistencia interna de EAL<sup>M</sup>.*

Dimensión	N° de Ítems	Alpha
D1 Desprestigio laboral	5	.776
D2 Entorpecimiento del progreso	6	.740
D3 Ataques a las relaciones sociales	6	.771
D4 Agresiones verbales, físicas y amenazas	3	.629
D5 Deshonra personal	4	.629
Acoso Laboral <i>Mobbing</i>	24	.890

#### 4.2.4 Resultados de análisis factorial exploratorio – Instrumento final

El análisis factorial exploratorio con los ítems de cada uno de los constructos utilizando el método estimación de componentes principales y método de rotación varimax (ver apéndice 1), basados en autovalores, lo cual se presentan seis factores rotados del constructo, se aprecia que en la matriz de componentes rotados, en la dimensión ataques a las relaciones sociales los ítems se agrupan en un solo componente, del mismo modo en la dimensión desprestigio laboral, la cual la mayoría de los ítems se agrupan en un componente. Sin embargo los ítems restantes presentan su peso factorial en diferentes componentes.

En el análisis factorial exploratorio con los ítems de cada uno de los constructos utilizando el método de estimación de componentes principales y método de rotación varimax, basados en autovalores, lo cual se presentan seis factores rotados del constructo (ver apéndice 2). Se observa en la matriz de componentes rotados que solamente los ítems de las dimensiones entorpecimiento del progreso y ataques a las relaciones sociales ingresan en sus respectivos componentes. Los demás ítems están

dispersos y la mayoría no ingresa a su componente que pertenece, también se opta por eliminar la dimensión agresiones verbales, físicas y amenazas con los ítems 25,27,37, debido a que estos tres ítems tienen pesos factoriales en diferentes componentes y tienen una baja fiabilidad, menor de 0.7 (Nunnally, 1978).

Nuevamente se realiza el análisis factorial exploratorio con la eliminación de los ítems mencionados utilizando el método de estimación de los componentes principales y método de rotación varimax basado en autovalores (ver apéndice 3). Se observa que los ítems 31,35,52,14,10,16 de la dimensión ataques a las relaciones sociales se mantienen en un componente, al igual que los ítems 48,49,47,4,26 de la dimensión desprestigio laboral, sin embargo los ítems 50,23 que se encuentran en otro componente diferente y los ítems 39,40,34,51 todos estos pertenecen a la dimensión entorpecimiento del progreso.

Finalmente se realiza el análisis factorial exploratorio utilizando el método de estimación de los componentes principales y método de rotación varimax para tres factores fijos (ver apéndice 4). Donde se encuentra al ítem 23 pasa a formar parte de la dimensión desprestigio laboral (redefinición de la dimensión entorpecimiento del progreso), de igual manera se pasa el ítem 26 pasa a formar parte de entorpecimiento del progreso (redefinido de la dimensión desprestigio laboral) puesto que los ítems están empíricamente relacionados (Ver tabla 19). Después de eliminar los ítems mencionados, la escala está compuesta por 17 ítems y 3 dimensiones cuya varianza total explicada es del 55%, el KMO .862 y la prueba de esfericidad de Bartlett altamente significativa ( $p=.000$ ), los pesos factoriales encajan adecuadamente en cada dimensión, el coeficiente de alpha de Cronbach de la escala es de **.850** y en sus dimensiones D1: desprestigio laboral .777, D2: entorpecimiento del progreso .746 y D3: ataques a las relaciones sociales

.771. Por lo cual la Escala Acoso Laboral Mobbing (EAL<sup>M</sup>) tiene una alta fiabilidad y validez de contenido y constructo.

Tabla 19

*Matriz de factores rotados por 3 dimensiones.*

	Ítems	D1	D3	D2
D1	48	.810		
D1	49	.751		
D1	47	.712		
D1	23	.667		
D1	4	.484		
D3	10		.473	.609
D3	31		.739	
D3	35		.684	
D3	14		.682	
D3	52		.651	
D3	16		.605	.309
D2	51	.336		.643
D2	40			.617
D2	50	.554		.477
D2	26			.571
D2	39			.504
D2	34	.332		.439

#### 4.2.5 Resultados de análisis factorial confirmatorio

En el análisis factorial confirmatorio se consideraron todos los ítems del test mejorado y como variables latentes las dimensiones: D1: Desprestigio laboral, D2: Entorpecimiento del progreso y D3: Ataques a las relaciones sociales.

Los índices de ajuste obtenidos fueron RMSEA=0.068, TLI=.86 y CFI=.89 indican ajuste de los datos al modelo. Asimismo la relación Chi-cuadrado/grados de libertad toma un valor de 2.78 que es aceptable ya que está por debajo de 3.

Se observa en la figura 1 que los pesos factoriales de cada variable latente con sus correspondientes variables manifiestas (ítems) son altos y significativos, por tanto se infiere la existencia de validez convergente.

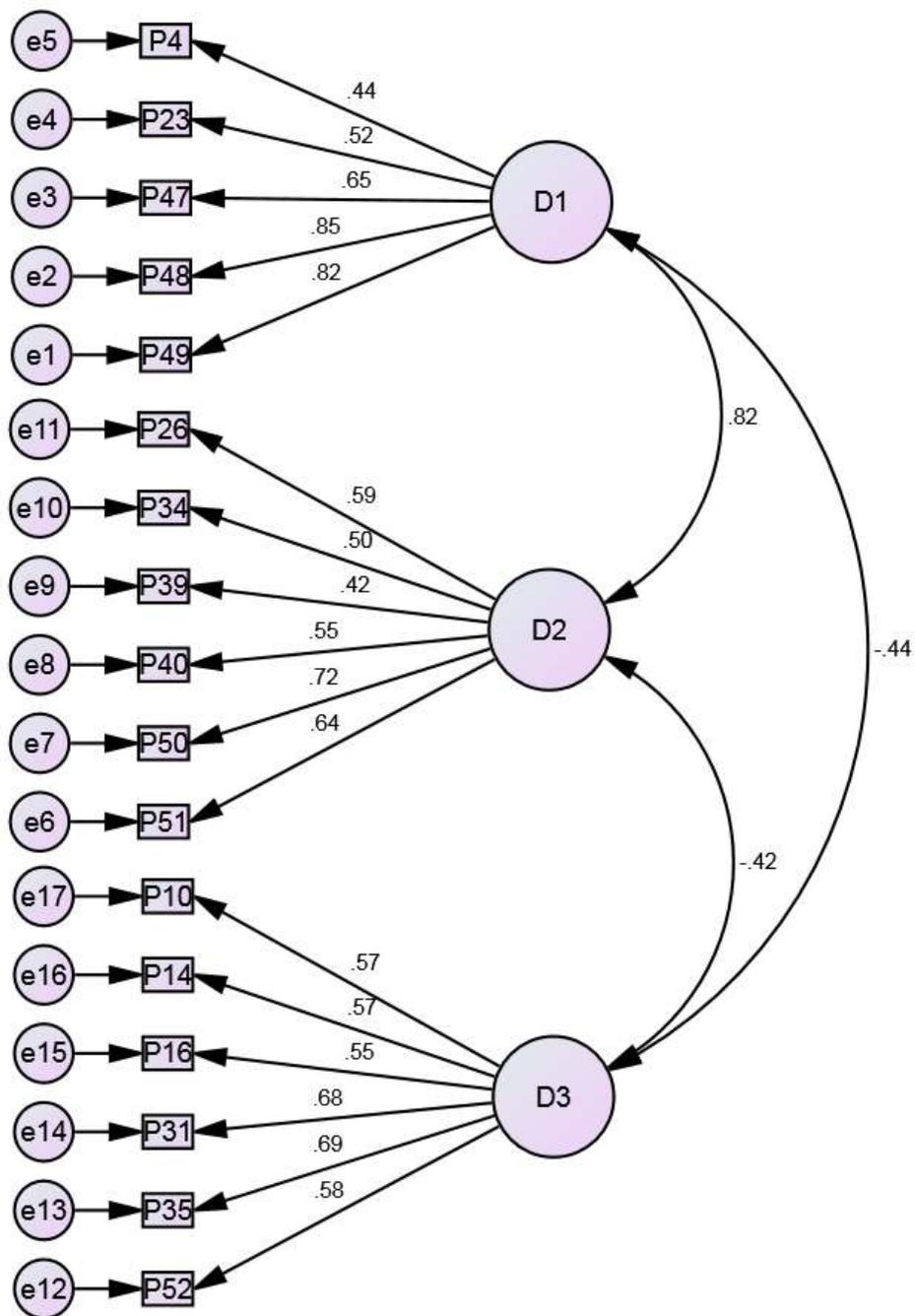


Figura 1. Análisis factorial confirmatorio

#### 4.2.6 Instrumento de EAL<sup>M</sup> final

La escala final de EAL<sup>M</sup> está conformada por 17 ítems, distribuidas tres dimensiones donde se presenta en la tabla 20:

Tabla 20

*Estructura de la escala de EAL<sup>M</sup> final.*

Constructo	Dimensión	N° de ítems	Ítems
Acoso Laboral	D1-Desprestigio laboral	4,23,47,48,49	5
	D2-Entorpecimiento del progreso	26,34,39,40,50,51	6
<i>Mobbing</i>	D3-Ataques a las relaciones sociales	10,14,16,31,35,52	6
Total de ítems			17

#### 4.2.7 Normas Interpretativas (Baremos)

A fin de interpretar las puntuaciones directas y poder ubicar dichos puntajes en los niveles acoso laboral, se ha establecido la distribución de los puntajes directos en función de los valores percentilares. Se debe interpretar las puntuaciones de la escala de acoso laboral del siguiente modo: a mayor puntaje obtenido, mayor es el nivel de acoso laboral en la institución. En la tabla 21 se presenta las normas percentilares para interpretar las puntuaciones.

Tabla 21

*Normas percentilares para la escala de acoso laboral o mobbing- EAL<sup>M</sup>.*

Percentil	Desprestigio laboral - D1	Entorpecimiento del progreso - D2	Ataque a las relaciones sociales - D3	Global
1	4.00	6.00	6.00	17.00
25	6.00	8.00	9.00	25.00
50	9.00	10.00	13.00	32.00
75	12.00	13.00	16.00	41.00
Media	9.41	10.93	13.22	33.56
Desviación típica	4.276	4.235	5.207	10.753

Tomando en cuenta los valores percentilares (Pc 25; Pc 50 y Pc 75) para los puntos de corte, tanto en el test global como en sus componentes, la valoración de los niveles de acoso laboral se establecen del siguiente modo (Tabla 22):

Tabla 22

*Categorías de niveles según puntuaciones directas de EAL<sup>M</sup>.*

Niveles de acoso Laboral	Desprestigio laboral D1	Entorpecimiento del progreso D2	Ataque a las relaciones sociales D3	Global
Carencia	0 – 6	0 – 8	0 – 9	0 – 25
Bajo	7 – 9	9 – 10	10 – 13	26 – 32
Medio	10 – 12	11 – 13	14 – 16	33 – 41
Alto	13 – 25	14 – 30	16 – 30	42 - 85

### 4.3 Discusión

El acoso laboral es un factor psicosocial que afecta a trabajadores de todas las áreas laborales y sus consecuencias son perjudiciales para el desarrollo humano y laboral del sujeto y su entorno, es importante mencionar que no se encontró instrumentos válidos y fiables en la realidad peruana que evalúen esta problemática. Por ello este trabajo tiene el propósito de diseñar y construir una escala válida y fiable para medir el acoso laboral, además motiva a la utilización de este instrumento en las diferentes áreas de la psicología.

El objetivo de este estudio es determinar las propiedades psicométricas a fin de identificar los niveles de acoso, para ello se procedió de la siguiente manera:

Se reunió la literatura actualizada del constructo sobre el acoso laboral, donde Piñuel (2001) menciona que el acoso laboral es “el continuo y deliberado maltrato verbal y moral que recibe un trabajo por parte de otro u otros, que se comportan con el cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización” (p.315). Luego se utilizó la redacción de ítems teniendo como base al autor González de Rivera y Rodríguez (2005).

El instrumento inicial estuvo conformado por 43 ítems, con cinco dimensiones: (1) desprestigio laboral;(2) entorpecimiento del progreso;(3) ataques a las relaciones sociales;(4) agresiones verbales, físicas y amenazas;(5) deshonra personal. La validez de contenido se realizó mediante un juicio de ocho expertos que evaluaron de manera independiente en términos de congruencia de los reactivos del contenido, la claridad en la redacción y la tendenciosidad de los ítems; además recibieron suficiente información escrita acerca del propósito de la prueba, la conceptualización del instrumento y tabla de operacionalización de variable; también evaluaron las siguientes categorías de información por cada ítem: claridad, congruencia, contexto, dominio del constructo y sugerencias. El coeficiente de validez V obtuvo los siguientes resultados: (a) forma correcta de aplicación y estructura, 1.00; (b) orden de las preguntas establecidas adecuadamente, 1.00;(c) contiene el test preguntas difíciles de entender, .630;(d) contiene el test palabras difíciles de entender, .880; (e) las opciones de respuesta pertinentes y están suficientemente graduados, 1.00; (f) los ítems tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen, .750. Considerando que se eliminaron 2 ítems, obteniendo 41 ítems durante el proceso de validez de contenido; a diferencia de la validación de Celep y Eminoglu (2012) quienes en su instrumento de *mobbing* laboral, partieron de 55 ítems y con la sugerencia de juicios de expertos se eliminaron 19 ítems, obteniendo 36 ítems.

La fiabilidad de la escala, presentó una consistencia interna de .870 y el alpha de Cronbach en las dimensiones (1) desprestigio laboral, .368; (2) entorpecimiento del progreso, .649; (3) ataques a las relaciones sociales, .634; (4) agresiones verbales, físicas y amenazas, .461; y (5) deshonra personal, .519, presentando valores por debajo de .70 que es el valor mínimo esperado (Nunnally y Bernstein, 1995), esto indica que algunos ítems no tienen relación con la dimensión, por ello se optó por eliminar 17

ítems, para mejorar la confiabilidad del instrumento. Luego eliminar los ítems, se volvió a elaborar la fiabilidad con 24 ítems obteniendo la consistencia interna de .89, indicando una elevada confiabilidad, al igual que en las dimensiones (1) desprestigio laboral, .776; (2) entorpecimiento del progreso, .740; y (3) ataques a las relaciones sociales, .771, los puntajes son aceptables y están por encima de .70. Sin embargo las dimensiones (4) agresiones verbales, físicas y amenazas, .629; y (5) deshonra personal, .629, están por debajo del mínimo aceptable.

Luego se consideró necesario eliminar 7 ítems, obteniendo 17 ítems, con el fin de mejorar el instrumento y obtener una adecuada fiabilidad con un alpha de Cronbach de .850, por lo cual se mantienen tres dimensiones (1) desprestigio laboral, .777; (2) entorpecimiento del progreso, .746; y (3) ataques a las relaciones sociales, .771, considerando que sus pesos factoriales encajan adecuadamente en cada dimensión. Se obtuvo la validez del constructo por los 17 ítems y 3 dimensiones cuya varianza total explicada es de 55%, el KMO .862 y la prueba de esfericidad de Bartlett altamente significativa ( $p=.000$ ). Se encuentra semejanza en la “Construcción del EVILA-AD, violencia laboral en personal administrativo” de los investigadores Zepeda, Delgado, Gama, Arce y Vargas (2010) en los resultados de la prueba de esfericidad de Bartlett, .000; sin embargo como resultado en la varianza explicada 36,9% demostrando que los ítems están desorganizados y por lo cual la dimensión no explica sobre la violencia laboral. Además podemos decir que la escala Acoso Laboral Mobbing presenta la varianza explicada de 55%, esto demuestra que las dimensiones explican claramente sobre el acoso laboral *mobbing*.

En las siguientes investigaciones se compararon los coeficientes de alpha de Cronbach, las dimensiones y sus ítems en relación a la escala construida: Fidalgo y Piñuel (2004) validaron la escala de Cisneros de Mobbing al Gallego con un valor de

.970, 5 dimensiones y 43 ítems; Celep y Eminoglu (2012) adaptaron la escala LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization Questionnaire) con un valor de .920, 2 dimensiones y 19 ítems ; Zepeda, Delgadillo, Gama, Arce y Vargas (2010) realizaron la “Construcción del EVILA-AD, violencia laboral en personal administrativo” con una valor de .890, 4 dimensiones y 40 ítems; Tanhan y Çam (2011) utilizaron su Mobbing Scale for Teachers (MOST) con un valor de .880, 5 dimensiones y 33 ítems; Erturk y Cemaloglu (2014) validaron la escala Factors Influencing Mobbing Behavior (FIMB) con un valor de .870, 4 dimensiones y 95 ítems. Las escalas anteriores presentaron correlación positiva entre los ítems, debido a que presentan una alta correlación, es decir, que la escala muestra un alto grado de homogeneidad, sin embargo, los valores que están por encima de .90 indican redundancia o duplicación de ítems que miden el mismo aspecto del constructo y por lo cual uno de ellos debe eliminarse (Jaju y Crask, 1999). A diferencia de las anteriores escalas, el instrumento EAL<sup>M</sup> con 3 dimensiones y 17 ítems, presentó un adecuado coeficiente alpha de Cronbach .850, lo cual indicó que existe una buena correlación entre ítems, pues evalúa acoso laboral.

Luego se compararon las varianzas explicadas en relación a la escala construida: Celep y Eminoglu (2012) adaptaron la escala LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization Questionnaire) un valor de 85%; Fidalgo y Piñuel (2004) validaron la escala de Cisneros de Mobbing al Gallego con un valor de 72.03%; Erturk y Cemaloglu (2014) validaron la escala Factors Influencing Mobbing Behavior (FIMB) un valor de 64.4%; Zepeda, Delgadillo, Gama, Arce y Vargas (2010) realizaron la “Construcción del EVILA-AD, violencia laboral en personal administrativo” un valor de 36.9%. Se consideró que la escala EAL<sup>M</sup> es válida, con una varianza total explicada de 55% la cual indicó que las dimensiones explicaron claramente al constructo, ya que

los valores menores al 50% indican que las dimensiones apuntan al constructo, porque los ítems están débiles y necesitan modificarlos.

En el análisis factorial confirmatorio, se ha evaluado la calidad, para lo cual se utilizan estadísticos de bondad de ajuste. Se utilizó los índices de ajuste obtenidos con respecto al ajuste absoluto es la relación Chi cuadrado/grados de libertad tome un valor de 2.78 que es aceptable ya que está por debajo de 3. Los indicadores de ajuste relativo fueron TLI=.086 y CFI=0.89 que indican un buen ajuste de los datos al modelo. El ajuste del modelo RMSEA toma un valor de 0.068. Se concluye que la escala EAL<sup>M</sup> es un instrumento fiable y valido que puede ser utilizado en todas las áreas laborales.

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y recomendaciones**

#### **5.1 Conclusiones**

De acuerdo a los datos y resultados presentados en la investigación sobre la construcción y adaptación de la escala de acoso laboral *mobbing*, se plantea las siguientes conclusiones:

1. Se encuentra que el objetivo general de EAL<sup>M</sup> tiene adecuadas propiedades psicométricas.
2. La validez de contenido de EAL<sup>M</sup> alcanza niveles adecuados de significación estadística.
3. Existe validez de constructo, puesto que el modelo propuesto en el análisis factorial confirmatorio muestra adecuados índices de ajustes.
4. Se encontró que existe una confiabilidad elevada que refleja una consistencia interna de la escala, tanto a nivel de puntaje total (alpha de Cronbach de .890).
5. Finalmente la tabla de percentiles nos permite clasificar a normas de interpretación de acoso laboral *mobbing* (baremos) tanto a nivel global como en sus dimensiones.

#### **5.2 Recomendaciones**

1. Ampliar el tamaño de muestra, para lograr mayor comprensión y generalización de los resultados.

2. El instrumento EAL<sup>M</sup> puede ser utilizado con distintos fines: (a) para detectar el nivel de acoso laboral *mobbing* en las posteriores intervenciones psicolaborales hacia los jefes y los subordinados, (b) como instrumento de investigación ya sea para determinar si existe acoso laboral *mobbing* en el centro de trabajo en correlación con varios factores debido a sus valores psicométricos de especificidad conceptual y consistencia interna, (c) puede servir como instrumento de intervención preventiva inmediata.
3. El instrumento EAL<sup>M</sup> puede ser aplicado a diversas poblaciones como trabajadores de empresas y docentes con el fin de detectar el nivel de acoso laboral *mobbing* que está pasando el empleado.

## Referencias

- Almirall, P., Castillo, N., Gonzáles, A., Álvarez, S., Hernández, J. y Parada, C. (2008). Validación de un instrumento para el diagnóstico del cuestionario de Heinz Leymann (LIPT) modificado. *Revista Cubana Salud y Trabajo*, 9 (1).
- Briones, G. (1982). *Métodos y técnicas de investigaciones para las ciencias sociales*. México: Trillas.
- Caballero, J. (2000). Medicina familiar, origen, desarrollo y situación actual. *Revista Papeña de Medicina Familiar*, 1, 1-8.
- Carretero, N (2010). *Validación empírica de un modelo psicosocial del acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. (Tesis doctoral). Valencia: Universitat de Valencia.
- Celep, C. y Eminoglu, E. (2012). La experiencia de maestras de escuela primaria con el mobbing y las percepciones de autoeficacia del profesor. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 4761-4774. Recuperado de: [http://ac.els-cdn.com/S187704281202068X/1-s2.0-S187704281202068X-main.pdf?\\_tid=6871c436-15c5-11e5-a10d-0000aacb360&acdnat=1434637511\\_4d68caa1bfc48bca241c7d14b598fd2e](http://ac.els-cdn.com/S187704281202068X/1-s2.0-S187704281202068X-main.pdf?_tid=6871c436-15c5-11e5-a10d-0000aacb360&acdnat=1434637511_4d68caa1bfc48bca241c7d14b598fd2e)
- Constitución Española. (2003). Sección 1ra. de los derechos fundamentales y de las libertades públicas. *Artículo 15*. Recuperado de: <http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/titulos/articulos.jsp?ini=15&fin=29&tipo=2>
- Constitución Política del Perú. (2013). *Capítulo II. De los derechos sociales y económicos. Artículo 26*. Recuperado de:

[http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/constituciones\\_ordenado/CONS\\_TIT\\_1993/Texto\\_actualizado\\_CONS\\_1993.pdf](http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/constituciones_ordenado/CONS_TIT_1993/Texto_actualizado_CONS_1993.pdf)

Cox, H. (1987). Verbal abuse in nursing: report of study. *Nursing Management*, 18, 47-50.

Di Martino, V. y Chappell, D. (2006). *Aumentan las nuevas formas de violencia en el trabajo. (Noticias de la Organización Internacional de Trabajo)*. Reino Unido: Departamento de Comunicación.

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, 5, 371-401.

Elosua, P. (2003). Sobre la validez de los test. *Psicothema*, 15(2), 315-321.

Ertürk, A. y Cemalglu. (2014). Causes of Mobbing Behavior. *Social and Behavioral Sciences*, 116, 3669 – 3678. Recuperado de: [Rhttp://ac.els-cdn.com/S1877042814008386/1-s2.0-S1877042814008386-main.pdf?\\_tid=9563d250-152e-11e5-b019-00000aacb362&acdnat=1434572732\\_c624e081563553a26b8406b1c32f9971](http://ac.els-cdn.com/S1877042814008386/1-s2.0-S1877042814008386-main.pdf?_tid=9563d250-152e-11e5-b019-00000aacb362&acdnat=1434572732_c624e081563553a26b8406b1c32f9971)

Escartín, J., Arrieta, C. y Rodríguez, C. (2010). “Mobbing” o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. *Periódicos Electrónicos en Psicología*, 23(24), 10-111.

Escartín, J., Salin, D. y Rodríguez-Caballeira, A. (2011). Conceptualizations of workplace bullying: gendered rather than gender-neutral? *Journal of Personnel Psychology*, 10, 157-165. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622012000300003&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622012000300003&script=sci_arttext)

- Escobar, B. y Fernández, M. (3 de diciembre 2012). Mobbing: Acoso Moral o Psicológico en el trabajo. *Derecho Económico*, 28, 135-151.
- Estatuto de los Trabajadores. (2011). Sección 2da. Derechos y deberes laborales básicos. *Artículo 4. Derechos Laborales*. Recuperado de:  
<http://www.estatutodelostrabajadores.com/a04-derechos-laborales>
- Estatuto de los Trabajadores. (2011). Sección 4ra. Extinción del contrato. *Artículo 5. Extinción por voluntad del trabajador*. Recuperado de:  
<http://www.estatutodelostrabajadores.com/a50-extincion-por-voluntad-del-trabajador>
- Feliz, M. (2012). *Mobbing en la Republica Dominicana: análisis de la incidencia y de sus factores, máster universitario de investigación en economía de la empresa*. Recuperado de: [http://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE000203.pdf](http://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000203.pdf)
- Franklin, S. (2002). Acoso laboral. *Free Documentation License*, 1, 1-8.
- Gamboa, C. (2012). Calumnias, difamación e injurias. *Estudio Teórico Conceptual, de Antecedentes, de las reformas al Código Penal federal, iniciativas presentadas, y de Derecho Comparado*, 66, 1-99.
- Gasco, E. (2011). Acoso moral laboral o “mobbing”. *Seminario Permanente de ciencias sociales*. Recuperado de:  
<http://www.uclm.es/CU/csociales/pdf/documentosTrabajo/2011/23-2011.pdf>
- Gobierno de Chile (2007). *El Acoso Laboral o Mobbing*. Santiago: Dirección del Trabajo.

- González, D., Delgado, S. y García, E. (Julio-diciembre de 2010). Valoración pericial psicológica de la víctima de mobbing. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 18(2), 8-18.
- Gonzales, L. (2007). *Instrumentos de evaluación psicológicas*. La Habana, Cuba: Eitorial ciencias médicas. Recuperado de: [http://newpsi.bvs-psic.org.br/ebooks2010/pt/Acervo\\_files/InstrumentosEvaluaciónPsicologica.pdf](http://newpsi.bvs-psic.org.br/ebooks2010/pt/Acervo_files/InstrumentosEvaluaciónPsicologica.pdf)
- González de Rivera, J. y Rodríguez, M. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-6*. Madrid: EOS.
- González, D. y Delgado, S. (2013). Mobbing en trabajadores españoles y peruanos un estudio exploratorio con el LIPT – 60. 19(1). Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272013000100012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272013000100012&script=sci_arttext)
- Hernández, M. (2010). Expectativas en el aula: el poder del profesor. *Revista Académica*, 39, 30-51.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2004). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hoel, H., Sparks, K. y Cooper, C. (2001). *The cost of violence/stress at work*. Inglaterra: The International Labour Office.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009). *Acoso psicológico en el trabajo: definición. Notas Técnicas de Prevención*. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>

- Instituto Nacional Estadística e Informática. (2014). *Estado de la población peruana*. Recuperado de: <http://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/poblacion-y-vivienda/>
- Kahale, T. (2012). *La protección jurídica del acoso laboral*. México: Fondo Editorial de Nuevo León.
- León, M., Muñiz, I., Martínez, C., Martín, T. y Burón, Q. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, 3, 5-12.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Liefooghe, A. y Mackenzie, K. (2001). 'Accounts of workplace bullying: the role the organization'. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 375-392.
- López, A., Vásquez, P. y Montes, C. (2009). Validación de la escala Cisneros de medida de mobbing al Gallego. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25 (3), 231-243.
- López, J. y Santamaría, M. (2003). *Diagnóstico para el acoso laboral*. Recuperado de: <http://www.cop.es/colegiados/T-00921/acoso.pdf>
- Loreto Gonzáles, E. y Seabra da Silva, C. (2008). *Estudio comparativo del Acoso "Mobbing" laboral en empresas públicas y privadas en Caracas*. (Tesis de licenciatura), Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5091.pdf>
- Luna, M. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Madrid: GPS Madrid.

- Mangarelli, C. (1978). Acoso laboral, concepto y protecciones. *Oficina Internacional del Trabajo*, 1, 67-74.
- Menéndez, C. y Moreno, F. (2006). *Ergonomía para docentes. Análisis del ambiente de trabajo y prevención de riesgos*. Barcelona: GRAÓ.
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2014). Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. *Consejo regional de seguridad y salud en el trabajo de Lima Metropolitana*, 1, 1-40.
- Morán, C., Gonzáles, M. y Landero, R. (2009). Valoración psicométrica del Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 25(1), 7-16.
- Navarrete, S. (28 febrero 2010). Mobbing: ¿debemos seguir llamándolo así? Lorenz y Leymann revisitados. *11º Congreso Virtual de Psiquiatría Interpsiquis*. Recuperado de: <http://www.psiquiatria.com/articulos/psicologia/45592>
- Nunnally, J. y Bernstein, I. (1995). *Teoría Psicometría*. México: Mc Graw Hill.
- Oficina Internacional del Trabajo. (Diciembre, 2000). Planeta trabajo. ¡Auxilio estrés! *Salud mental en el trabajo*, 37, 18-2.
- Olmedo, M. y Gonzáles, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. *Acción psicológica*, 4(2), 107-128.
- Organización Internacional del Trabajo. (2000). *Violence au travail*. Ginebra: OIT.
- Ortiz, S., Jaimes, A., Tafoya, S., Mujica, M., Olmedo, V. y Carrasco, J. (2014). Experiencias de maltrato y hostigamiento en médicos residentes. *Artículo original*. 82, 290-301.

- Pérez, A. (2004). Concreción del concepto jurídico de “mobbing”, bien jurídico lesionado y su tutela jurídico-penal. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 06(06), 1-64.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2003). *Manual de autoayuda*. Buenos Aires: Aguilar.
- Piñuel, I. y Zabala (2004). *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en la administración (AEAT e IAGE)*. Madrid: Sindicato Gestha.
- Ramírez, J. (2012). El trabajo docente en los márgenes y sus efectos en la salud. *Percepción de profesores de un internado de religiosas del Estado de México. Cuicuilco*, 53, 11-37.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española. (22 ed.)*. Madrid. Recuperado de: <http://lema.rae.es/drae>
- Ricardo, P. (2012). Acoso institucional (mobbing), una nueva forma de tortura. *Asociación de Ayuda por Acoso Moral en el Trabajo*. Recuperado de: <http://www.anamib.com/?tag=mobbing>
- Riquelme, A. (2006). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. *Ciencias Sociales Online revista electrónica*, 3(3), 39-57.
- Rivera, J. y Rodríguez, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412.
- Rojas, A. (2005). El acoso o “mobbing” laboral. *Revista de Derecho*, 24, 230-245.

- Ruiz, C. (s.f). Validez. *Programa Interinstitucional Doctorado en Educación*, 1, 1-15.  
Recuperado de: <http://investigacion.upeu.edu.pe/images/7/74/Validez.pdf>
- Saavedra, J. (2013). La escala: definición, tipos, escalímetro. *Nociones de Instrumentación*, 2, 1-11. Recuperado de:  
[http://biblioteca.uns.edu.pe/saladocentes/archivoz/curzoz/semana\\_1\\_nociones.pdf](http://biblioteca.uns.edu.pe/saladocentes/archivoz/curzoz/semana_1_nociones.pdf)
- Sastre, M. (2009). *Diccionario de Dirección de Empresas y Marketing (8 ed.)*. Madrid: Editorial del Economista. Recuperado de: <http://www.casadellibro.com/ebook-diccionario-de-direccion-de-empresas-y-marketing-ebook/9788496877290/1940861>
- Segurado, A., Agulló, E., Rodríguez, J., Agulló, S., Boada, J. y Medina, R. (2005). La calidad percibida del contexto organizacional como fuente de riesgo de acoso laboral en la policía local. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 2(1), 5-11.
- Topa, G., Depolo, M. y Morales, J. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19(1), 88-94.
- Torrente, P. (2011). Diagnóstico y prevención del mobbing: un estudio de caso. *Jornadas que fomentan la Investigación*, 1,1-14.
- Violeta. (19 septiembre 2008). ¿Trabajo o pesadilla? Acoso laboral o mobbing, otra forma de violencia. *Revista trimestral del Instituto Estatal de las Mujeres. Nuevo León*, 19, 2-28.
- White, E. (1895). *Testimonio para los ministros*. Buenos Aires: Asociación Casa Editora Sudamericana.

White, E. (2011). *Dios nos cuida*. Buenos Aires: Asociación Casa Editora Sudamericana.

White, E. (2012). *Cada día con Dios*. Buenos Aires: Asociación Casa Editora Sudamericana.

Zepeda, F., Delgadillo, L., Gama, J., Arce, U. y Vargas, M. (2010). Construcción del EVILA-AD, violencia laboral en el personal administrativo. *3er Foro de las Américas Investigaciones sobre Factores Psicosociales*, 3, 1-3.

# APÉNDICE

## **Apéndice A**

### **Tablas de resultados**

## Tablas de Resultados

Tabla 1A

*Matriz de factores rotados por 6 dimensiones – Test mejorado*

Dimensión	Ítem	D1	D3	D2	D5	D4	XXX
D1	48	<b>.781</b>	.144	.204	.156	.021	.143
D1	49	<b>.755</b>	.192	.122	.055	.242	.064
D1	47	<b>.692</b>	.068	.099	.222	-.105	.175
D2	23	<b>.621</b>	.192	.122	.185	.228	-.105
D2	50	<b>.566</b>	-.008	.193	.005	.229	.384
D4	27	<b>.487</b>	.107	.092	.375	.392	-.012
D3	31	.051	<b>.736</b>	.160	.188	.069	-.137
D3	35	.230	<b>.728</b>	.012	.214	.184	-.069
D3	14	.176	<b>.683</b>	-.143	-.083	.027	.158
D3	16	-.007	<b>.614</b>	.081	-.056	.151	.401
D3	52	.164	<b>.612</b>	.229	.137	-.316	.062
D3	10	-.124	<b>.533</b>	.190	.043	.380	.364
D5	43	.121	<b>.485</b>	.403	.018	.154	-.049
D4	37	.068	.159	<b>.759</b>	.269	.206	-.014
D2	34	.174	.084	<b>.728</b>	.186	.107	.185
D5	32	.274	.034	<b>.693</b>	.075	.003	.148
D5	13	.076	.165	.205	<b>.677</b>	.107	.056
D1	4	.323	-.105	.099	<b>.620</b>	.029	.009
D5	3	.231	.135	.254	<b>.462</b>	.410	.058
D2	40	.099	.177	.107	<b>.458</b>	.146	.394
D1	26	.219	.149	.057	.240	<b>.771</b>	.134
D4	25	.229	.093	.405	-.002	<b>.618</b>	.183
D2	51	.335	-.036	.206	.008	.234	<b>.601</b>
D2	39	.115	.147	.057	.468	-.059	<b>.582</b>

Tabla 2A

*Matriz de factores rotados por 6 dimensiones- Test revisado.*

Dimensión	Ítems	D1	D3	D5	XXX	XXX	D2
D1	48	<b>.806</b>	.128	.179	.053	.143	.112
D1	49	<b>.793</b>	.161	.071	.225	.094	.009
D1	47	<b>.655</b>	.097	.283	-.110	.154	.123
D2	50	<b>.641</b>	-.055	.139	.286	-.090	.293
D2	23	<b>.637</b>	.229	.049	.070	.262	-.009
D3	31	.056	<b>.768</b>	.023	.038	.170	.084
D3	35	.239	<b>.715</b>	-.108	.211	.217	.087
D3	14	.169	<b>.684</b>	-.043	.078	-.284	.104
D3	52	.088	<b>.635</b>	.294	-.225	.112	.066
D3	16	.000	<b>.559</b>	.291	.304	-.261	.159
D5	32	.290	.020	<b>.755</b>	.044	.135	.046
D2	34	.232	.101	<b>.634</b>	.102	.144	.266
D5	43	.124	.416	<b>.463</b>	.309	.228	-.292
D1	26	.290	.075	.020	<b>.775</b>	.267	.066
D3	10	-.075	.456	.352	<b>.533</b>	-.056	.136
D5	3	.301	.095	.108	<b>.449</b>	.409	.252
D5	13	.091	.131	.245	.201	<b>.649</b>	.164
D1	4	.323	-.084	.078	.030	<b>.582</b>	.199
D2	39	.087	.196	.179	-.043	.197	<b>.670</b>
D2	40	.143	.188	-.022	.195	.222	<b>.656</b>
D2	51	.400	-.101	.284	.329	-.145	<b>.456</b>

Tabla 3A

*Matriz de factores rotados por 4 dimensiones- Test mejorado.*

Dimensión	Ítems	D1	D3	D2	XXX
D1	48	<b>.840</b>	.141	.095	.128
D1	49	<b>.801</b>	.153	.070	.218
D1	47	<b>.720</b>	.123	.098	.027
D2	50	<b>.617</b>	-.076	.244	.349
D2	23	<b>.615</b>	.261	.281	-.095
D3	31	.024	<b>.764</b>	.251	.046
D3	35	.215	<b>.689</b>	.240	.139
D3	52	.138	<b>.671</b>	.068	.011
D3	14	.081	<b>.641</b>	-.120	.240
D2	39	.077	.169	<b>.679</b>	.105
D2	40	.143	.148	<b>.650</b>	.271
D1	4	<b>.399</b>	-.036	<b>.555</b>	-.143
D2	34	.345	.125	<b>.346</b>	.270
D3	10	.046	<b>.345</b>	.168	<b>.715</b>
D3	16	.013	<b>.489</b>	-.117	<b>.587</b>
D1	26	<b>.362</b>	.020	.242	<b>.518</b>
D2	51	.399	-.133	<b>.390</b>	<b>.459</b>

Tabla 4A

*Matriz de factores rotados por 3 dimensiones- Test final.*

	Dimensión	Ítems	D1	D3	D2
	D1	48	<b>.810</b>	<b>.147</b>	<b>.207</b>
	D1	49	<b>.751</b>	<b>.180</b>	<b>.254</b>
	D1	47	<b>.712</b>	<b>.110</b>	<b>.126</b>
Cambia de dimensión	D2/D1	23	<b>.667</b>	<b>.209</b>	<b>.128</b>
	D2	50	<b>.554</b>	<b>-.025</b>	<b>.477</b>
	D1	4	<b>.484</b>	<b>-.105</b>	<b>.287</b>
	D3	31	<b>.094</b>	<b>.739</b>	<b>.111</b>
	D3	35	<b>.255</b>	<b>.684</b>	<b>.197</b>
	D3	14	<b>.055</b>	<b>.682</b>	<b>.035</b>
	D3	52	<b>.182</b>	<b>.651</b>	<b>-.015</b>
	D3	16	<b>-.090</b>	<b>.605</b>	<b>.309</b>
	D2	51	<b>.336</b>	<b>-.065</b>	<b>.643</b>
	D2	40	<b>.177</b>	<b>.157</b>	<b>.617</b>
	D3	10	<b>-.056</b>	<b>.473</b>	<b>.609</b>
Cambia de dimensión	D1/D2	26	<b>.279</b>	<b>.107</b>	<b>.571</b>
	D2	39	<b>.150</b>	<b>.143</b>	<b>.504</b>
	D2	34	<b>.332</b>	<b>.151</b>	<b>.439</b>

## Instrumento final

### Escala de Acoso Laboral “Mobbing” EAL<sup>M</sup> - Instrumento Final

Esta escala tiene como propósito determinar las **Propiedades Psicométricas de la Escala de Acoso Laboral (EAL<sup>M</sup>)**. La información que brinde será de mucha importancia para la detección oportuna de posibles problemas de acoso laboral en la institución.

Tu participación es voluntaria. Si decides participar en este estudio, por favor responde y entrega el instrumento.

#### INSTRUCCIONES DE LA ESCALA

Considera como te sientes, piensas o actúas, **la mayor parte del tiempo en la mayoría de lugares**. Lee cada afirmación y elige la respuesta que mejor te describe marcando con una X sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es “A Veces”, marca con una X sobre el número 3 en la misma línea de la afirmación. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Ten cuidado en no omitir ninguna respuesta.

**1. Nunca      2.Casi Nunca      3. A Veces      4.Casi Siempre      5. Siempre**

AFIRMACIÓN		N	CN	AV	CS	S
1	Mis compañeros me incluyen en los grupos de trabajo	1	2	3	4	5
2	Mis compañeros minimizan mis logros alcanzados	1	2	3	4	5
3	Mi jefe coordina el trabajo directamente conmigo	1	2	3	4	5
4	Mis compañeros consideran mi opinión	1	2	3	4	5
5	Mi jefe compara mi trabajo con la de mis compañeros negativamente	1	2	3	4	5
6	Mis compañeros dicen mentiras sobre el desempeño de mi trabajo con mala intención	1	2	3	4	5
7	Puedo iniciar una conversación con mi jefe cuando lo necesito	1	2	3	4	5
8	Me asignan trabajos deshonestos que ponen en tela de juicio mis principios y ética de trabajo	1	2	3	4	5
9	Mi jefe frecuentemente está dispuesto a dialogar libremente conmigo	1	2	3	4	5
10	Me obligan a realizar tareas sencillas, de poco valor en relación a los conocimientos y experiencia laboral que tengo	1	2	3	4	5
11	Me asignan intencionalmente un lugar de trabajo inadecuado	1	2	3	4	5
12	Mi jefe minimiza mis logros alcanzados delante de los demás	1	2	3	4	5
13	Mi jefe exagera mis errores delante de los demás	1	2	3	4	5
14	Mi jefe intencionalmente me recrimina delante de los demás	1	2	3	4	5
15	Mi jefe intencionalmente me sobrecarga de trabajo	1	2	3	4	5
16	Mis compañeros continuamente se olvidan de entregar mis trabajos	1	2	3	4	5
17	Mi jefe me escucha cuando le presento mis quejas	1	2	3	4	5

**Muchas gracias por su participación**

