

Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida

Assessment of Mobbing: Development and Exploratory Study of a Measure Scale

Recibido: agosto 15 de 2006 | Revisado: agosto 29 de 2007 | Aceptado: febrero 10 de 2008

BERNARDO MORENO-JIMÉNEZ*
ALFREDO RODRÍGUEZ-MUÑOZ
MARIA EUGENIA MORANTE
EVA GARROSA
RAQUEL RODRÍGUEZ-CARVAJAL
LILIANA DÍAZ-GRACIA**

Universidad Autónoma de Madrid, España

Corporación Universitaria Iberoamericana, Bogotá, Colombia

ABSTRACT

The present study shows the development and the factorial validation of the Mobbing at Work Questionnaire (MWQ), analyzing the internal structure of the questionnaire, as well as the internal consistency (Cronbach's alpha) of its different scales and the structural interdependence between them. The questionnaire was completed by 103 Spanish employees of the Community of Madrid. Both exploratory and confirmatory factor analyses indicated that the three factor model of the MWQ provided a good fit to the data, with two indices (CFI and GFI) near 1.00 and the RMSEA and RMR below 0.05. Cronbach's alphas were high for the different scales. The relations between them confirm the theoretical structure proposed in the questionnaire. Together, the three dimensions of the questionnaire were able to explain 72.6% of the variance. So far, present study shows that MWQ seems to be a valid and a reliable measure for mobbing.

Key words authors

Mobbing, Assessment, Factorial Validity.

Key words plus

Harassment Labor, Employment-Psychology, Validity of Tests.

RESUMEN

Se expone el desarrollo y validación factorial del Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT), analizando la estructura del mismo, examinando su validez factorial, la consistencia interna de sus escalas (alfa de Cronbach) y la interdependencia estructural existente entre ellas. El cuestionario fue aplicado a una muestra de 103 trabajadores de la Comunidad de Madrid. Tanto los análisis factoriales exploratorios como los confirmatorios indican que el modelo de tres factores del CAPT presenta un buen ajuste a los datos, con dos índices (CFI y GFI) cerca de 1.00 y con el RMSEA y el RMR por debajo de 0.05. Se hallaron índices de fiabilidad elevados para casi la totalidad de las escalas del CAPT, evidenciándose relaciones entre ellas que confirman la estructura teórica planteada. Las tres dimensiones del cuestionario explicaron el 72.6% de la varianza total. En general, el CAPT parece ser una medida válida y fiable para evaluar acoso psicológico.

Palabras clave autores

Acoso psicológico en el trabajo, evaluación, validez factorial.

Palabras clave descriptores

Acoso laboral, trabajo-psicología, validez de las pruebas.

* Los autores están adscritos al Departamento de Psicología Biológica y de la Salud de la Universidad Autónoma de Madrid. Correos electrónicos: bernardo.moreno@uam.es, alfredo.rodriguez@uam.es, eugenia.morante@uam.es, eva.garrosa@uam.es, raquel.rodriguez@uam.es.

** Adscrita a la Corporación Universitaria Iberoamericana, Bogotá, Colombia; colaboradora del Departamento de Psicología Biológica y de la Salud de la Universidad Autónoma de Madrid. Correo electrónico: liliana.diaz@uam.es

Introducción

El acoso psicológico en el trabajo o “*mobbing*” es considerado un severo estresor psicosocial que puede afectar seriamente el funcionamiento cotidiano de aquellos que lo padecen. Distintos estudios han puesto de manifiesto que el acoso psicológico se encuentra fuertemente relacionado con diferentes problemas de salud, como por ejemplo alteraciones del sueño, ansiedad, problemas psicosomáticos, irritabilidad y depresión (Brodsky, 1976; Leymann, 1992; Vartia, 1996; Zapf, Knorz & Kulla, 1996), o estrés postraumático, en los casos más graves (Leymann & Gustafsson, 1996; Mikkelsen & Einarsen, 2002; Tehrani, 2004). Otros efectos comunes del padecimiento del *mobbing* son la apatía, la indefensión y los sentimientos de desesperanza. No es de extrañar que algunas víctimas sientan que su salud, tanto física como mental, se encuentra arruinada y que nunca volverán a funcionar con normalidad (Leymann, 1996).

Estas consecuencias han convertido al acoso psicológico en un tema de gran interés público que ha conducido a un creciente número de investigaciones. Una de las cuestiones que más debate ha originado la investigación sobre acoso psicológico, es conocer las tasas de prevalencia en distintos contextos. Existen numerosos datos al respecto, aunque apenas existen estudios representativos de la población general trabajadora y los datos hacen referencia a muestras específicas. Las primeras investigaciones desarrolladas estimaban, ya en los años ochenta, una prevalencia de un 3.5% según los estudios pioneros realizados por el profesor Leymann (1986) de la Universidad de Estocolmo. Sin embargo, estudios posteriores han establecido incluso un 26.6% de prevalencia en trabajadores que han experimentado acoso psicológico (Niedl, 1995), llegando algunos a informar de tasas incluso más elevadas, como Rayner (1997) con un 53% o Quine (1999) que encontró una tasa del 36% en trabajadores sanitarios. En el ámbito Europeo, uno de los datos más fiable hasta la fecha es el ofrecido por Zapf, Einarsen, Hoel y Vartia (2003), quienes tras revisar 31 estudios europeos realizados entre 1989 y 2001, concluyeron que la prevalencia del

acoso con un criterio restrictivo (por lo menos una vez a la semana y durante al menos seis meses) varía entre un 1% y un 4%. Los casos menos severos de acoso ocurren con una mayor frecuencia: entre el 8% y el 10% de la población europea parece verse afectado por conductas de acoso de forma ocasional.

En los últimos años, la investigación sobre acoso se ha extendido a una amplia variedad de países; sin embargo, su estudio empírico en países de habla hispana es escaso. España es uno de los países donde más ha avanzado la investigación en este campo, siendo los sucesivos informes Cisneros los que más datos han aportado al respecto. La investigación dirigida por Piñuel (2002), indica que el 16% de la población encuestada informa ser víctima de acoso laboral de modo frecuente (una vez por semana), y sistemático (al menos durante seis meses). En el año 2006 se publicó un número monográfico sobre acoso psicológico en España (Moreno-Jiménez & Rodríguez-Muñoz, 2006). Las investigaciones incluidas en el mismo informaron prevalencias de afectación en un rango del 9.2% al 18.9%. La VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo –ENCT– halló que un 1.4% de los trabajadores manifestaba ser objeto de conductas de acoso psicológico sistemáticas. Aunque las distintas estadísticas son relativas, hay constancia de que la prevalencia o extensión del problema varía muchísimo entre los diferentes sectores laborales. Al respecto, algunos autores han señalado las dificultades de comparar los diferentes resultados, por la posible discrepancia en la definición del mismo y por las distintas fuentes y métodos que se utilizan en la recolección de los datos (Knorz & Zapf, 1996).

A pesar de la polémica y la aparición de diversas definiciones e instrumentos de evaluación, el elemento común a todas ellas es la manifestación de comportamientos negativos de modo repetido y duradero. Para separar los incidentes aislados de las conductas de acoso, se usan dos criterios definitorios, presentes en la definición de Leymann (1990), relativos a la frecuencia e intensidad de las conductas. De esta forma, para concebir una acción como acoso psicológico debe cumplir al

menos dos criterios temporales: que tenga lugar “de manera frecuente (por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (por lo menos seis meses)”. Así se excluyen los conflictos pasajeros y centrados en un momento concreto, que están presentes en numerosas organizaciones. El presente estudio concibe el acoso psicológico como continuadas actitudes y comportamientos hostiles, dirigidos de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, con el fin de desprestigiar, humillar, aislar y, en último término, provocar el abandono del puesto de trabajo. Esta definición es similar a la formulada por Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2003), quienes entienden por acoso laboral “hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales” (p.15). Una definición similar la ofrece Salin (2003), para quien el acoso es una serie de “comportamientos negativos repetidos y persistentes hacia uno o más individuos, que implica un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil” (p. 1214).

Respecto a la evaluación del acoso psicológico, existen diversas aproximaciones a su medición. Inicialmente las primeras observaciones de acoso procedían del trabajo clínico de Leymann. Posteriormente, este mismo autor desarrolló el *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT, 1990). Este instrumento ha sido muy utilizado, al igual que sus variantes, como por ejemplo, la versión revisada (LIPT-II) que ha sido ampliamente usada en su validación al idioma alemán (Niedl, 1995; Zapf et al., 1996). El cuestionario consiste en 45 ítems (o 46 ítems en la versión revisada) que recogen varias conductas de acoso. Cada ítem está cuantificado con una frecuencia de ocurrencia. Las escalas utilizadas han variado entre los diferentes estudios, desde una escala tipo *Likert* con 3 ó 4 opciones de respuesta, como la utilizada por Zapf et al. (1996), a una de 6, usada por Niedl (1995). El LIPT ha sido factorializado en numerosas ocasiones (Leymann, 1990; Niedl, 1995) y en España por González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003). Los factores más frecuentes que los análisis han elicitado se resumen en los siguientes: aislamiento social, cambios frecuentes de tarea,

violencia o amenazas de violencia, ataques a la integridad de las personas y críticas directas o indirectas.

No cabe duda que el LIPT facilitó la investigación sistemática sobre la teoría ya que analizó y resumió las conductas que componen el acoso psicológico en el trabajo, de manera que dejó de ser un problema laboral difícil de sacar a la luz, un problema “abstracto”, para pasar a ser un problema perfectamente decompuesto en las conductas que lo forman. De hecho, la aparición de este instrumento, significó el posterior desarrollo de distintos instrumentos de diferente complejidad para evaluar el *mobbing*. En la actualidad, uno de los más empleados en los países de habla inglesa, desbancando incluso al LIPT, es el NAQ (*Negative Acts Questionnaire*) desarrollado por Einarsen y Raknes (1997). El NAQ proviene de la investigación sobre acoso psicológico o “*bullying*” en las escuelas. El cuestionario está compuesto por 22 ítems, cada uno de ellos redactado conductualmente. Según los autores, la ventaja de utilizar listas con conductas consiste en que no es necesario que quienes responden realicen un juicio previo sobre si han sido víctimas o no de acoso, por lo que podría considerarse como un método más objetivo. Sin embargo, tras responder a estos ítems, se introduce una definición de acoso y los sujetos deben indicar si se consideran víctimas de acoso psicológico de acuerdo con la definición dada. Las escalas del NAQ miden la frecuencia de exposición, en los últimos seis meses, a actos negativos y a conductas que pueden conceptualizarse como acoso en una escala de cinco puntos. Posteriormente, se realizó una nueva versión adaptada al inglés (NAQ-R). El estudio realizado entre 4996 trabajadores británicos, mostró una fiabilidad de 0.92. Los análisis factoriales del NAQ realizados por Einarsen y Hoel (2001) han puesto de manifiesto dos factores básicos: ataques a la vida privada y personal y conductas de acoso relacionadas con el trabajo, con una fiabilidad de 0.87 y 0.81, respectivamente.

Otro instrumento para evaluar el *mobbing* es la escala de Hostigamiento en el Trabajo (WHS) desarrollada por Björkqvist, Österman y Hjelt-

Bäck (1994) para estudiar el acoso en población universitaria. El cuestionario consta de 24 ítems y presenta una consistencia interna de 0.95. El método de respuesta consiste en una escala *Likert* en la que se recoge la frecuencia de conductas de acoso en los últimos seis meses. A diferencia del NAQ, no proporciona ninguna definición de acoso.

En España se han desarrollado varios instrumentos para la medición del acoso. El primero de ellos ha sido la adaptación del LIPT-60 por González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003). Dicho cuestionario se administró a 125 sujetos, con una escala de respuesta de 0 (no ocurre la conducta) a 4 (intensidad máxima), ofreciendo varios indicadores de acoso. Sin embargo, los autores no informan sobre las propiedades psicométricas ni la estructura factorial del mismo. Por su parte, el grupo de investigación de la Universidad de Alcalá (España) ha desarrollado el barómetro Cisneros (Fidalgo & Piñuel, 2004), cuestionario que valora 43 conductas de acoso psicológico. En una muestra de 1303 trabajadores de distintos sectores profesionales, se observó una buena fiabilidad, una estructura bidimensional y altas correlaciones con el *burnout*, la depresión y el estrés postraumático.

En este trabajo se presenta un estudio exploratorio sobre el desarrollo y validación del Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT), desarrollado específicamente para evaluar el acoso psicológico en población de lengua española atendiendo a las posibles conductas más típicas de acoso en una población hispana. Además, salvo contadas excepciones (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Martínez & Gálvez, 2007), apenas existen estudios que sometan a análisis factorial confirmatorio alguno de los instrumentos de evaluación del acoso psicológico. En este trabajo se exponen las características psicométricas básicas del instrumento, analizando su estructura factorial mediante análisis factorial exploratorio y confirmatorio y recogiendo la consistencia interna de sus escalas; así mismo, se presentan los datos descriptivos de las dimensiones encontradas.

Método

Muestra

La muestra final estuvo formada por 103 personas, un 50.5% de mujeres, con una edad media de 34 años y una desviación típica de 8.00. La muestra de aplicación estuvo constituida por trabajadores del Sector de Transportes y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid. La tasa de respuesta fue de un 31.21%. A pesar del sistema elegido, distribución mediante trabajadores autorizados, que parecía asegurar el anonimato de la respuesta, la tasa de cuestionarios sin devolver fue aproximadamente de dos tercios a pesar de la insistencia reiterada y de las garantías ofrecidas. Esta baja tasa de respuesta ha sido constatada como normal en investigaciones sobre el acoso psicológico en vista a la sensibilidad del tema que se pregunta (Björkqvist, Osterman & Lagerspetz, 1994). El 44.1% de los trabajadores son operarios y el 41.2 % trabajan en horario de turno partido. La participación fue voluntaria y toda la información recibida fue totalmente confidencial.

Medidas

Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT). El cuestionario contiene dos secciones claramente diferenciadas, la primera incluye variables sociodemográficas y laborales y, la segunda, cuestiones relativas a las formas de acoso. La primera parte incluye variables básicas como edad y género que parecen estar relacionadas con conductas de acoso (Piñuel, 2002) y otras variables laborales que en las entrevistas habían aparecido como probablemente relacionadas con las tasas de acoso (años de experiencia laboral, experiencia en el sector, experiencia en el mismo puesto, situación laboral, sector en el que trabaja, cargo que ocupa en la empresa, tipo de contrato, turno, tipo empresa, tipo convenio, horario y turno).

Las cuestiones relativas a las conductas de acoso, se fundamentan en las entrevistas mantenidas y en diferentes instrumentos de evaluación previos encuadrados en un modelo organizacional de la

conducta de acoso y en un contexto que permitiera analizar la experiencia subjetiva de acoso, su frecuencia y las formas más comunes de la misma. De igual forma, la elección de las conductas de acoso también se basó en los principales modelos existentes de acoso psicológico en el trabajo (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003; Leymann, 1996; Vartia, 1996). Incluye además una sección sobre variables organizacionales que pueden facilitar la aparición del acoso laboral. Se incluye igualmente una sección acerca de las consecuencias.

El formato de respuesta de las conductas de acoso se recoge en un continuo teórico con cinco categorías que van de 0 (“Nunca”) a 4 (“Continuamente”). La Tabla 1 expone las diferentes secciones y los ítems que integran cada una de ellas.

Procedimiento

El estudio comenzó con la revisión de diferentes instrumentos de evaluación existentes. Posteriormente se llevaron a cabo diversas entrevistas en profundidad con trabajadores del sector para detectar indicadores del acoso psicológico. Previa a la aplicación del instrumento, se realizó un estudio piloto con 30 personas, con el objetivo de analizar posibles dificultades en la aplicación de la misma. La redacción de algunos ítems fue modificada para hacerlos más fácilmente comprensibles. Una vez elaborado el instrumento se aplicó a los trabajadores a través de los delegados de prevención de la propia empresa, compañeros laborales de los trabajadores directamente encargados de aspectos relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales. La entrega y recogida de los cuestionarios fue realizada a través de los delegados de prevención, recordándoles que debía responderse de forma individual y que era anónimo.

Resultados

Análisis factorial exploratorio

La validez factorial del cuestionario se evaluó, en primer lugar, mediante análisis factorial explorato-

TABLA 1
Matriz de cargas factoriales y varianza explicada por cada uno de los factores

| Ítems | Factor | | |
|------------------------------|--------|-------|------|
| | 1 | 2 | 3 |
| 1 | 0.82 | | |
| 2 | 0.89 | | |
| 3 | 0.87 | | |
| 4 | 0.86 | | |
| 5 | 0.83 | | |
| 6 | 0.80 | | |
| 7 | 0.79 | | |
| 8 | 0.91 | | |
| 9 | 0.68 | | |
| 10 | 0.90 | | |
| 11 | 0.79 | | |
| 12 | 0.81 | | |
| 13 | 0.75 | | |
| 14 | | 0.75 | |
| 15 | | 0.82 | |
| 16 | | 0.86 | |
| 17 | | 0.63 | |
| 18 | | 0.70 | |
| 19 | | | 0.69 |
| 20 | | | 0.81 |
| 21 | | | 0.73 |
| 22 | 0.82 | | |
| 23 | 0.89 | | |
| % de varian- za explicada | 50.08 | 16.71 | 5.82 |

Fuente: elaboración propia.

rio. Previa al análisis, se utilizó el índice de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin (0.894) y la prueba de esfericidad de Bartlett ($p < 0.0001$), que mostraron una buena adecuación muestral y una apropiada correlación entre los ítems, indicando que los datos son adecuados para la aplicación del análisis factorial.

Se utilizó el método de ejes principales y, dada la naturaleza relacionada de los factores, se aplicó una rotación oblimin directo. En el análisis se incluyeron los ítems a partir del número seis, debido a que los anteriores tienen exclusivamente la función de detectar la frecuencia. En la Tabla 1 se presenta la matriz de estructura obtenida en dicho análisis. El criterio de exclusión fue de 0.40, es decir,

que sólo se consideraron aquellos ítems cuyos valores de saturación eran mayores al valor especificado.

La interpretación de las estructuras factorial obtenidas sugerían la posibilidad de considerar una estructura de tres factores como provisionalmente viable. En el Factor I se agruparon los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 22 y 23, que evalúan las distintas conductas de acoso y sus consecuencias. En el Factor II se agruparon los ítems 14, 15, 16, 17 y 18, ítems que miden política organizacional. Y en el Factor III se agruparon los ítems 19, 20 y 21, que evalúan información y actuaciones contra el acoso.

La escala de mayor peso factorial es la primera pues explica el 50% de la varianza total del cuestionario, seguido de la escala de política organizacional con un 16.71% de la varianza explicada, siendo la información y actuaciones el factor que menos varianza explica con un 5.82%. Además, tal y como puede observarse en esta Tabla 1, todos los ítems de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre 0.91 y 0.63. Sin embargo, el ítem “*En la organización en que trabajo se nos discrimina por favoritismos o amiguismos*”, perteneciente a la escala de política organizacional, y el ítem “*Si se denuncia una conducta abusiva en mi empresa posiblemente haya duras represalias*”, saturaron en dos factores al mismo tiempo, por lo que se excluyeron de los sucesivos análisis debido a su ambigüedad factorial.

Los tres factores hallados explican de manera conjunta el 72.6% de la varianza total. En la Tabla 2 se presenta de forma resumida la información

referente al porcentaje de varianza explicada por cada factor. Además, todos los ítems presentaron cargas factoriales superiores a 0.55, criterio a partir del cual son consideradas como buenas (Comrey, 1973).

Análisis factorial confirmatorio

Por otro lado, se llevó a cabo un análisis factorial confirmatorio de los ítems para ratificar el modelo obtenido en el exploratorio. Se empleó el método de estimación de máxima verosimilitud (*maximum likelihood*) para explorar las relaciones entre las variables. Los análisis se llevaron a cabo mediante el programa de ecuaciones estructurales AMOS 5.0.

Se contrastaron 3 modelos diferentes. El modelo 1 se propone como hipótesis nula. El modelo 1 postula que existe un único factor en el que saturarían todos los ítems. El modelo 2 postula una estructura trifactorial aunque con independencia entre los factores. El modelo 3 propone una estructura de tres factores que correlacionen entre sí. En este modelo, el factor 1 a su vez se desagrega en cuatro dimensiones, aislamiento social, exigencia extrema, desacreditación y consecuentes.

La bondad de ajuste de los modelos propuestos se evaluó mediante diversos indicadores de ajuste. En concreto se utilizaron: χ^2 (chi-cuadrado) dividido por los grados de libertad, el promedio de los residuales (RMR, *Root mean square residual*), el promedio de los residuales estandarizados (RMSEA, *Root mean square error of approximation*). Otros indicadores de ajuste relativo utilizados fueron el

TABLA 2
Índices de bondad de ajuste de cada uno de los modelos propuestos

| Modelo factorial | χ^2 / df | CFI | GFI | RMR | RMSEA |
|----------------------------------|---------------|------|------|------|-------|
| 1. Un factor | 4.12 | 0.68 | 0.55 | 0.10 | 0.16 |
| 2. Tres factores independientes | 2.89 | 0.86 | 0.84 | 0.09 | 0.08 |
| 3. Tres factores correlacionados | 1.20 | 0.99 | 0.97 | 0.01 | 0.03 |

Nota. $\chi^2/d.f.$: chi-cuadrado dividido por los grados de libertad; CFI: índice de ajuste comparativo; GFI: índice de bondad de ajuste; RMR: Raíz cuadrada media residual; RMSEA: Raíz cuadrada media de error de aproximación. Todos los valores del modelo son estadísticamente significativos a nivel $p < 0.001$.

Fuente: elaboración propia.

índice de bondad de ajuste (GFI, *Goodness of fit index*) y el índice de ajuste comparativo (CFI, *Comparative fit index*). Estos índices se encuentran entre los más utilizados, ya que están menos afectados por el tamaño de la muestra (Bentler, 1990). Para que exista un buen ajuste, los valores CFI y GFI deberían superar el valor de 0.90 (cuanto mayor sea el valor, mejor ajuste), y los valores RMSEA deberían ser cercanos a 0.05 (cuanto menor sea el valor, mejor ajuste). En cuanto al cociente $\chi^2/g.l.$, el valor resultante debería ser menor de 4, aunque a menor índice mejor ajuste, mientras que aquellos valores cercanos o menores a 2, son considerados como muy buenos (Brooke, Russell & Price, 1988). Los índices de bondad de ajuste relativos al modelo que fue contrastado empíricamente están indicados en la Tabla 2.

Los resultados de los diferentes índices de ajuste utilizados confirman que el modelo 3, tres factores correlacionados, es el que mejor se ajusta a los datos. Puede observarse que los valores de CFI y GFI se sitúan muy cerca del valor 1.00 mientras que los valores de los índices RMR y RMSEA se encuentran por debajo del 0.05 recomendado. En cuanto al cociente $\chi^2/g.l.$, se encuentra por debajo valor 2, indicador de un ajuste excelente (Brooke, Russell & Price, 1988).

Análisis de fiabilidad

Para evaluar la fiabilidad de las escalas del cuestionario se ha realizado un análisis de consistencia interna a través del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, de cada una de las dimensiones de acoso

psicológico y de la totalidad del cuestionario. Los valores de alfa varían de 0.80 a 0.94. Además, se obtuvo como índice de consistencia interna global del cuestionario un alfa de 0.94. Los niveles de consistencia interna de la totalidad del cuestionario, así como de las escalas que lo forman resultan superan el criterio de 0.70 recomendado (Nunnally & Berstein, 1994). Por lo tanto, se encuentran dentro los valores aceptables. La dimensión de aislamiento social presenta el coeficiente de mayor fiabilidad. En la Tabla 3 se exponen los distintos valores de alfa para cada dimensión.

Análisis descriptivo de las variables

La Tabla 3 presenta la información relativa al análisis descriptivo efectuado sobre las variables consideradas en el CAPT y el conjunto de correlaciones entre ellas. Este análisis permite una aproximación a la validez de instrumento al comprobar la correspondencia entre el modelo teórico propuesto y los datos encontrados; se puede observar una tendencia a correlacionar altamente a las tres formas de conductas de acoso y a correlacionar de forma significativa con los factores organizacionales.

Discusión y conclusiones

El objetivo principal del presente trabajo consistió en el desarrollo y validación de un instrumento de evaluación del acoso psicológico en el trabajo en el ámbito de habla hispana. En general, los resul-

TABLA 3
Descriptivos, fiabilidad y correlaciones entre las dimensiones del CAPT

| | M | DT | α | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---------------------------|------|------|----------|--------|--------|---------|--------|--------|------|
| Aislamiento social | 1.66 | 1.05 | 0.94 | 1.00 | | | | | |
| Exigencia extrema | 1.68 | 1.01 | 0.90 | 0.86** | 1.00 | | | | |
| Desacreditación | 1.37 | 0.89 | 0.90 | 0.85** | 0.85** | 1.00 | | | |
| Consecuencias | 1.34 | 1.06 | 0.92 | 0.75** | 0.80** | 0.79** | 1.00 | | |
| Política organizacional. | 2.45 | 0.69 | 0.85 | 0.35** | 0.33** | 0.26** | 0.32** | 1.00 | |
| Información y actuaciones | 3.01 | 0.52 | 0.80 | -0.19* | -0.20* | -0.23** | -0.18* | 0.28** | 1.00 |

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

Fuente: elaboración propia.

tados encontrados indican que el CAPT muestra propiedades psicométricas satisfactorias, siendo una medida válida y fiable.

En primer lugar, respecto a las características del instrumento utilizado en el estudio, los resultados psicométricos encontrados apoyan la utilización del CAPT como un instrumento adecuado para evaluar diferentes aspectos del acoso psicológico en el trabajo como la percepción de acoso, el acoso en función de los criterios de Leymann y el acoso evaluado en función de conductas específicas, así como ciertos factores organizacionales relacionados y algunas consecuencias que se derivan del mismo.

Uno de los aspectos más relevantes de esta escala es que recoge y evalúa aspectos del proceso de acoso. El CAPT responde a la necesidad de tener una visión más amplia de los elementos presentes en dicho proceso, tratando de evaluar algunos factores intervinientes en él.

Un enfoque que puede servir para formular adecuadamente el acoso laboral es plantearlo como un proceso y no simplemente como un fenómeno aislado. El hecho de entenderlo como proceso permite conceptualizar sus fases y determinar los elementos facilitadores e inhibidores, así como la posible amplitud de sus consecuencias. Evaluar sólo las conductas de acoso es apreciar sólo una parte del problema y no siempre la más importante. La prevención y la intervención pueden beneficiarse de este enfoque. Además, otro de los puntos fuertes del cuestionario radica en que ha sido sometido a análisis factorial confirmatorio.

La estructura interna de los bloques del CAPT, analizada mediante el análisis factorial exploratorio y confirmatorio, muestra una clara estructura de tres bloques que se corresponde con el modelo teórico del que se partía. Los tres factores hallados (acoso, factores organizacionales e información y actuaciones ante el acoso) explican el 72.6% de la varianza, lo que resulta un porcentaje alto.

Del mismo modo, el análisis de las relaciones entre las variables parece apoyar el modelo teórico definido inicialmente, ya que se confirman las relaciones previstas. Las correlaciones entre los factores del CAPT resultaron significativas en

todos los casos. El factor política organizacional se propone en sentido negativo, por lo que es recomendable invertir los ítems correspondientes a dicha dimensión. El análisis de las relaciones entre las variables, mediante análisis factorial confirmatorio, parece apoyar el modelo original definido al principio.

Por otra parte, los resultados del análisis de consistencia interna del CAPT demuestran valores de fiabilidad elevados que oscilan entre el 0.80 de la escala de información y actuaciones ante el acoso y el 0.94 de la escala de aislamiento social, situándose la totalidad de las escalas por encima del 0.80. Esto nos indica una fiabilidad aceptable, puesto que todas las escalas superan el criterio mínimo de 0.70 recomendado (Nunnally & Bernstein, 1994). La escala que evalúa la información y actuaciones que tiene la organización respecto al acoso es la que muestra los índices más bajos, lo que podría justificarse atendiendo a su escaso número de ítems. Estos datos son similares a los encontrados en otros instrumentos, como por ejemplo, el NAQ, en el se encontraron alfas entre 0.83 y 0.91 (Einarsen & Hoel, 2001).

El trabajo que se ha presentado aquí tiene algunas limitaciones. La primera de ellas es la muestra utilizada, claramente insuficiente para una presentación consistente de la posible estructura factorial de los datos. La segunda limitación proviene de que el CAPT presenta limitaciones similares a los cuestionarios existentes en cuanto al criterio para considerar a alguien como acosado. En este sentido, el cuestionario presenta dos estrategias alternativas, tal y como recomienda Einarsen (1996). En primer lugar, el sujeto debe indicar con qué frecuencia ha sido víctima de los distintos comportamientos típicos de acoso en su lugar de trabajo. Al final del cuestionario, se introduce una definición de acoso psicológico, ante la cual los sujetos deben señalar si han sido expuestos a dicho problema durante los últimos seis meses. Aunque existe cierta disparidad en este sentido. Salin (2001) comparó dos estrategias para medir el acoso psicológico. Cuando se proporcionaba una definición de acoso y se preguntaba a los partici-

pantes si habían sido víctimas de acoso, el 8.8% respondía afirmativamente.

Por otra parte, utilizando la lista de conductas de acoso como criterio discriminador, el 24.1% informaba haber padecido alguno de los comportamientos semanalmente. Lo contrario ocurre en nuestro estudio. Ante la definición de acoso, el 59% se consideraba víctima, mientras que en función de las conductas, el 26% respondía haber sido sometido al menos a una de ellas semanalmente.

En general, se aceptan los criterios de Leymann como punto de corte a la hora de considerar a alguien como víctima de acoso. Sin embargo, como afirman Notelaers, Einarsen, Verunt y De White (2004), es necesario desarrollar estudios con referentes clínicos a la hora de determinar qué punto de corte es el más adecuado para discriminar entre personas con acoso psicológico en el trabajo. Desde este punto de vista ningún cuestionario sirve en principio para establecer un diagnóstico clínico del mismo. Por tanto, parece que la clasificación de los niveles de afectación es un tema aún sin resolver, a pesar de que es un asunto primordial para el desarrollo de estrategias de intervención y prevención.

Por ello, la mejora de la evaluación del acoso debe proseguir. Como reconocen Niedl (1995) y Zapf (1999), el acoso laboral es un fenómeno complejo y multicausal, por lo que su evaluación desde diferentes métodos y perspectivas parece necesaria para lograr un entendimiento profundo del proceso (Cowie, Naylor & Rivers, 2002). Su evaluación operativizada mediante cuestionario es viable y aporta una información relevante que puede ser utilizada en la prevención e intervención en el proceso. Conjuntamente y en función de los contextos laborales pueden utilizarse otras técnicas cualitativas o interactivas (para una revisión, véase Cowie et al., 2002).

En resumen, los resultados encontrados indican que el Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo muestra propiedades psicométricas satisfactorias, siendo una medida válida y fiable con garantías psicométricas suficientes para poder ser utilizada en posteriores estudios.

Referencias

- Bentler, P. M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.
- Björkqvist, K., Österman, K. & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, DC Heath and Company.
- Brooke, P. P., Jr., Russell, D. W. & Price, J. L. (1988). Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 73, 139-145.
- Comrey, A. L. (1973). *A first course in factor analysis*. Nueva York: Academic Press.
- Cowie, H., Naylor, P. & Rivers, I. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior*, 7(1), 33-51.
- Einarsen, S. (1996). *Bullying and harassment at work: Epidemiological and psychosocial aspects*. Doctoral Dissertation, University of Bergen, Norway.
- Einarsen, S. & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S. & Hoel, H. (2001, mayo). *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Trabajo presentado en el 10th European Congress on Work and Organizational Psychology, Praga, República Checa.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper C. L. (2003). The concept of bullying at work. The European tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace International perspectives in research and practice* (pp. 3-30). London: Taylor and Francis.
- Fidalgo, A. M. & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16, 615-624.
- González de Rivera, J. L. & Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60. *Psiquis*, 24(2), 59-66.
- Knorz, C. & Zapf, D. (1996). Mobbing - eine extreme Form sozialer Stressoren am Arbeitsplatz [Mobbing: una forma extrema de estresores sociales

- en el lugar de trabajo]. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 40(1), 12-21.
- Leymann, H. (1986). *Vuxenmobbing: om psykiskt våld i arbetslivet* [Adult bullying: psychological violence in working life]. Lund: Studentlitteratur.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1992). *Psykiatriska problem vid vuxenmobbing. En rikstäckande undersökning med 2.438 intervjuer. Delrapport 3 [Problemas psiquiátricos por el acoso laboral: un estudio nacional con 2.438 entrevistas]*. Stockholm, Sweden: Arbetskyddstyrelsen.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of posttraumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-275.
- Moreno-Jiménez, B. & Rodríguez-Muñoz, A. (2006). Introducción al número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 245-250.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Martínez, M. & Galvez, M. (2007). Measuring workplace bullying: Spanish validation of a shortened version of the negative acts questionnaire. *Spanish Journal of Psychology*, 10, 449-457.
- Mikkelsen, E. G. & Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87-111.
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu personalwirtschaftlich relevanten Effekten von systematischen Feindseigkeiten [Mobbing/Bullying en el lugar de trabajo: un análisis empírico del fenómeno y de los efectos del acoso sistemático sobre la gestión de recursos humanos]*. Doctoral Dissertation, Rainer Hampp Verlag, München.
- Notelaers, G., Einarsen, S., Verunt, J. & De White, H. (2004, junio). *Clinical definitions determining the size of bullied workers versus data driven estimation with latent cluster analysis*. Trabajo presentado en el Fourth International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway.
- Nunnally, J. C. & Berstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Piñuel, I. (2002). *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. Informe Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral, Universidad de Alcalá, España.
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: Staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318, 228-232.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 199-208.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425-441.
- Tehrani, N. (2004). Bullying: A source of chronic post-traumatic stress? *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 357-366.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying - psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1-2), 70-85.
- Zapf, D., Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. & Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the work-place: International perspectives in research and practice* (pp. 103-126). London: Taylor and Francis.

Anexo 1. Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo

A continuación, por favor, contesta con qué frecuencia has sido objeto de este tipo de comportamientos en el trabajo durante los últimos seis meses:

1. He sido ignorado o excluido en el trabajo
2. He recibido respuestas hostiles a mis comentarios y preguntas
3. Mis comentarios y preguntas han sido ignoradas
4. He sido controlado y/o vigilado en extremo
5. No me pasan las llamadas o dicen que no estoy
6. Me han restringido recursos necesarios para realizar mi trabajo
7. Me han obligado a realizar trabajos absurdos o inútiles
8. Me recuerdan constantemente cualquier error que cometo, por pequeño que sea
9. Se me asignan tareas muy por debajo o muy por encima de mis competencias
10. He recibido críticas continuadas e injustificadas sobre mi trabajo
11. He sido víctima de comentarios malintencionados de compañeros o superiores
12. He sido objeto de insultos u ofensas sobre mi persona, actitudes o mi vida privada
13. He sido víctima de burlas y bromas pesadas, sobre mi físico, forma de ser, etc.
14. En la organización donde trabajo, el trato a los trabajadores es correcto y respetuoso
15. Mis jefes cuando mandan y dan órdenes suelen hacerlo de forma adecuada
16. Hay un buen entendimiento entre jefes y trabajadores
17. El desarrollo profesional (promoción), se hace de forma justa y razonable
18. En la organización donde trabajo la toma de decisiones es democrática
19. En la empresa en que trabajo, hay una buena información sobre el acoso psicológico
20. Tenemos información sobre los medios y procedimientos establecidos en mi organización en el caso de que algún trabajador sea objeto de acoso psicológico
21. En mi organización hay procedimientos para intervenir en caso de acoso psicológico
22. Sufro enfermedades que atribuyo al acoso psicológico en el trabajo
23. Visito al médico debido al acoso psicológico en el trabajo

El acoso psicológico consiste en continuadas actitudes y comportamientos hostiles, dirigidos de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, con el fin de desprestigiar, humillar, aislar y, en último término, provocar el abandono del puesto de trabajo. A partir de esta definición y según lo ocurrido durante los últimos **seis meses**, responde a las siguientes cuestiones.

- | | | | | | | |
|---|---|-------------------------|---|--------------------|---|-----------------------|
| 24. ¿Has sido objeto de acoso psicológico en el trabajo? | 1 | SÍ | 0 | NO | | |
| Por parte de tus superiores | 1 | SÍ | 0 | NO | | |
| Por parte de tus compañeros | 1 | SÍ | 0 | NO | | |
| Por parte de ambos | 1 | SÍ | 0 | NO | | |
| 25. ¿Con qué frecuencia? | 0 | Menos de 1 vez / semana | 1 | 1 vez / semana | 2 | Más de 1 vez / semana |
| 26. ¿Durante cuánto tiempo? | 0 | Menos de 6 meses | 1 | En torno a 6 meses | 2 | Más de 6 meses |
| 27. ¿Has sido testigo de acoso psicológico en el trabajo? | 1 | SÍ | 0 | NO | | |

Aislamiento social: Ítems 1-5.

Exigencia extrema: Ítems 6-9.

Desacreditación: Ítems 10-13.

Política organizacional: Ítems 14-18. Estos ítems deben invertirse para calcular la puntuación total.

Información y actuaciones ante el acoso: Ítems 19-21.

Consecuencias: Ítems 22-23.

