

ESCALAMIENTO MULTIDIMENSIONAL Y ACOSO LABORAL: UN ESTUDIO CONCEPTUAL SOBRE MOBBING PARA EL DESARROLLO DE UNA ESCALA DE MEDICIÓN¹

Alejandra García Saisó
Ana Elizabeth Piña Segura
Gabriela Olguín Ferreira
Jesús Felipe Uribe Prado²
Facultad de Psicología³

Universidad Nacional Autónoma de México

Resumen

Esta investigación exploratoria y descriptiva fue realizada para conocer la configuración semántica y espacial de 15 comportamientos relacionados con acoso laboral. Se llevaron a cabo dos estudios, el primero, consistió en una clasificación interjueces, con la participación de investigadores de diversas universidades, para obtener una conceptualización del acoso laboral. El segundo, consistió en un escalamiento multidimensional de 15 comportamientos con 100 sujetos trabajadores de la Ciudad de México. Los resultados muestran que el acoso laboral puede ser clasificado en 4 grupos según la estrategia de influencia: violenta, encubierta, de acción y de consecuencias. También se confirmó que el acoso laboral es un proceso gradual y no un fenómeno aislado. Las implicaciones para la comprensión de la cultura mexicana y la construcción de instrumentos mediante métodos inductivos son importantes.

Abstract

The principal goal of the present exploratory and descriptive research was to evaluate the semantic meaning and spatial relationship of 15 behaviors related to mobbing. In a first study was used a group of judges from different universities. In a second study a multidimensional scaling was used as a technique to approach the representation of information. For that purpose a not probabilistic sample of 100 workers was selected from different companies of Mexico City. Our results, in both studies indicated that the mobbing was projected for four strategic kinds into multidimensional scaling: violent, hidden behavior violent, an action and consequences. It was also confirmed that mobbing is a process and not a phenomenon isolated. Furthermore, the report also describes the importance of the cultural contexts and of psychometry through the application of inductive methods.

Palabras Clave: Acoso laboral, Escalamiento Multidimensional, Estudio Descriptivo

Keywords: Mobbing, Multidimensional Scaling, Descriptive study

1 Se agradece la colaboración de los siguientes investigadores, quienes colaboraron con los estudios detallados en esta publicación: Dra. Patricia Mercado de la Universidad Autónoma del Estado de México; Dr. Pedro Gil-Monte de la Universidad de Valencia; Dr. Arturo Juárez, de la Universidad Autónoma de Morelos y, Dr. Hermann Littlewood del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, campus Estado de México.

2 Puede contactar a los autores en: uribepjf@servidor.unam.mx

3 Esta investigación es parte del proyecto IN301808 DGAPA-UNAM.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2007), salud es un estado de bienestar físico, psíquico y social y no sólo la ausencia de enfermedad; esta conceptualización de la salud incluye lo que para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2000) se denominan factores psicosociales en el trabajo, los cuales representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador. Según la OIT, los factores psicosociales en el trabajo consisten, por una parte, en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales puede producir reacciones diferentes. Cuando existe una mala adaptación, cuando sus necesidades no están satisfechas o cuando se les exige demasiado, o se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento. De acuerdo con la OIT, el impacto de los factores psicosociales depende en gran medida de las habilidades del individuo para hacer frente a las situaciones difíciles de la vida y para controlar sus manifestaciones. Un trabajador podrá reaccionar favorablemente y mantenerse sano, mientras que otro tendrá problemas de salud, de acuerdo con el concepto de la OMS.

Según la OIT (2000) existen diversos estudios que muestran una serie de factores psicosociales relacionados con la pérdida de salud; entre ellos, tenemos la mala utiliza-

ción de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico. Muchos problemas en este nivel se relacionan cuando la función atribuida a un trabajador es ambigua, cuando la consulta y la participación se ven afectadas, cuando las relaciones entre trabajadores se ven impactadas por situaciones de conflicto (colegas, superiores y subordinados). Otros problemas también se presentan frente a cambios físicos en el lugar de trabajo, cambios tecnológicos y hasta el desempleo y el subempleo, pues los resultados se observan en la seguridad en el empleo, la satisfacción en la familia y la salud en general.

El acoso en el trabajo

Con base en lo anterior y de acuerdo con Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante (2005), uno de los fenómenos que tiene claros efectos sobre la seguridad en el empleo, la satisfacción en la familia y la salud de los trabajadores, es el acoso psicológico en el trabajo, también llamado mobbing, el cual es reconocido como un serio problema laboral y social, por la amplitud y complejidad de sus consecuencias, pues lo relacionan con síntomas de estrés, con síntomas psicosomáticos, así como con enfermedades físicas y baja satisfacción laboral. Según Einarsen y Hauge (2006) las situaciones en las que jefes, subordinados y compañeros de trabajo sistemáticamente hostigan o acosan a otros empleados han sido identificadas con diferentes adjetivos: terror psicológico (Leymann, 1990), chivo expiatorio (Thylefors, 1987), abuso en el trabajo (Bassman, 1992), comportamientos incívicos (Andersson y Pearson, 1999), persecución (Olweus, 1994), mobbing (Zapf, Knorz y Kulla, 1996), bullying (Adams, 1992), hostigamiento (Brodsky, 1976) y abuso emocional (Keashly, 1998). De acuerdo con Einarsen y Raknes (1997),

el acoso psicológico en el trabajo implica conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios trabajadores por sus superiores y/o colegas. Estas acciones, no deseadas por las víctimas, pueden ser realizadas deliberadamente o intencionalmente, causando humillación, ofensa y estrés, tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian, e interferir en el rendimiento laboral, y causar un ambiente negativo en el trabajo. De acuerdo con Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, (2003) para que un conflicto sea considerado acoso debe ocurrir de manera sistemática por un mínimo de seis meses y con frecuencia de al menos una vez a la semana. De acuerdo con González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003) Leymann describió 5 maniobras principales para destruir a un buen profesional: limitar su comunicación, limitar su contacto social, desprestigiar su persona ante sus compañeros, desacreditar su capacidad profesional y laboral y comprometer su salud.

De acuerdo con Justicia, Benítez y Fernández (2006) estudiar el fenómeno se justifica por los efectos que provoca, ya que afecta la salud física y mental, sus relaciones interpersonales y su actividad profesional, provocando insomnio, estados depresivos y de ansiedad, estrés, disminución de autoestima, falta de motivación, aislamiento social, disminución de la productividad y de la concentración. Según los autores, las organizaciones también se ven afectadas por ausentismo, degradación del ambiente de trabajo, bajas laborales, disminución del rendimiento y de la eficacia en el trabajo. Con base en lo anterior, la sociedad se ve afectada por el fenómeno porque los costos de tratamientos médicos, hospitalarios, pagos de bajas temporales y permanentes, entre otros, son absorbidos por ésta.

De acuerdo con Mikkelsen y Einarsen (2001) el acoso puede originarse en tres direcciones: ascendente (de subordinado a jefe), descendente (de jefe a subordinado)

y lateral (entre colegas); siendo las más frecuentes la descendente y la lateral (Matthiesen y Einarsen, 2001; Leymann, 1996; Piñuel, 2001). Según Leymann (1996) el fenómeno es un proceso en el que se pueden distinguir cuatro fases.

- Se puede señalar la fase de incidentes críticos o de aparición del conflicto, es decir, se inicia el conflicto con la distinción de un acosado y un acosador.
- La segunda fase se refiere al mobbing y la estigmatización, donde se presentan acontecimientos que en condiciones normales no son una agresión, sin embargo, se presentan agresiones constantes casi a diario y por un largo periodo de tiempo. El acosador busca dañar a la víctima, estigmatizarla y reducir su autoestima.
- En la tercera fase, se genera la intervención de la dirección de personal o recursos humanos, se daña la imagen pública del acosado, pero debido a la estigmatización previa, la dirección considera como responsable a la víctima. En esta fase suele considerarse a la víctima como la responsable sin analizar el entorno en el que se encuentra.
- Para la cuarta fase, bajo cierta confusión, indefensión, así como sintomatología física y psíquica de la víctima hace que ésta busque ayuda. Aquí si quienes la ayudan desconocen el problema suelen diagnosticarla como paranoica o con trastornos de personalidad, lo que lleva a una mayor estigmatización o a que la víctima decida abandonar la organización, a solicitar cambios o a ser expulsada de la organización.

Por todo lo anterior, se puede identificar al acoso como un proceso (a lo largo del tiempo), así como una situación compleja que la víctima es incapaz de resolver.

Según Zapf y Einarsen (2001) el acoso se caracteriza por ataques directos como amenazas con medidas organizacionales

(sanciones, castigos, amenazas de despido, entre otros), amenazas a las relaciones sociales (aislamiento), ataque a la vida privada, así como agresiones verbales y rumores. De acuerdo con Martínez-Pecino (2003) la persona dañada por mobbing desarrolla una amplia gama de sintomatología; que va desde efectos psicósomáticos (diarreas, dolores diversos, sudores, taquicardia, trastornos del sueño, entre otros), así como fatiga crónica, cansancio, síntomas depresivos, irritabilidad, temor al fracaso, ideación suicida o abuso de sustancias y, de acuerdo con Leymann y Gustafsson (1996), una sintomatología propia del síndrome de estrés postraumático.

Medición

Según Höel y Cooper (2000) diversos estudios muestran que las prevalencias, según diversos estudios epidemiológicos, dependen del país en que se realiza la medición, de la conceptualización del problema y del instrumento con el que se mide; de acuerdo con Leymann (1992a) el 3.5% de la población laboral activa sueca podía padecer acoso; según Rayner (1997) el 53% de la población investigada en el Reino Unido pudo haber padecido acoso al menos en una ocasión; Lewis (1999) en una investigación realizada en Gales el 62% de la muestra había sufrido acoso al menos en una ocasión en su lugar de trabajo; el Instituto de Seguridad y Salud Irlandesa (HSA, 2001) afirmó que el 7% de la población económicamente activa en Irlanda había padecido acoso; en España el Informe Ranstad (ESADE, 2003) encontró que un 3% de los españoles activos y un 4.7% de los europeos habían padecido acoso. Como puede observarse, existe una brecha diferencial en términos de porcentajes de prevalencia, la principal causa de ésta radica en la conceptualización del fenómeno y la frecuencia, ya que existe una diferencia entre haber sufrido alguna vez algún comportamiento de acoso y haberlo padecido con frecuencias mensuales, se-

manales o diarias. El concepto fue descrito inicialmente por Lorenz (1991) con un enfoque etológico, por Heineman (1972) en el ámbito educativo; sin embargo, en el ámbito laboral es atribuido el concepto al psicólogo sueco Heinz Leymann como el primer investigador que sistematizó y difundió el concepto de mobbing (1986, 1990, 1993 y 1996). Posteriormente, se presentaron obras en francés (Hirigoyen, 1994), en inglés (Davenport, Schwartz y Elliot, 1999) y en España (Piñuel, 2001 y 2003). En América Latina existen publicaciones en Argentina (Abajo, 2006) y en México (Mercado, 2008) y seguramente se está desarrollando en otros países. El primer cuestionario que existió para medir mobbing se atribuye a Leymann (1992b) llamado LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization); que describe 45 comportamientos con respuestas dicotómicas este cuestionario fue adaptado para España por González de Rivera y Rodríguez-Abuin (2003) generando un cuestionario de 60 reactivos, adicionando 15 ítems a los de Leymann denominándolo LIPT60 en su versión española. Fidalgo y Piñuel (2004), después de diversos estudios elaboraron el famoso barómetro CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales) como herramienta para valoración del mobbing en España; es importante mencionar que estos autores utilizaron la técnica de escalamiento multidimensional para evaluar la dimensionalidad de la escala en lugar de realizar un análisis factorial con fines de validez de contenido, su explicación se debe a que el escalamiento multidimensional refleja soluciones de menor dimensionalidad que un análisis factorial, encontrando una distribución de los ítems de la escala CISNEROS teóricamente explicable por las conductas de acoso más frecuentes. De acuerdo con Gil-Monte, Carretero y Luciano (2006) en un estudio sobre prevalencia en España con trabajadores de centros de asistencia a per-

sonas con discapacidad, quienes utilizaron una versión de 20 ítems del cuestionario de Leymann, encontraron una prevalencia del 18.97% relacionándola con políticas prácticas empresariales como el despido o la reducción de plantilla coincidiendo, enfáticamente, con Einarsen, Raknes y Matthiesen (1994) con relación a que la metodología cuantitativa transversal tradicionalmente ha proporcionado valiosos datos correlacionales, siendo una aproximación estática, por lo que otros estudios deberían contemplar varias fuentes de información y promoverse estudios cualitativos, longitudinales y transculturales, siendo en parte, el caso de esta investigación.

Con base en lo anterior, en México se están haciendo esfuerzos por desarrollar un concepto Mexicano del acoso en el trabajo, por lo que el primer objetivo de esta investigación fue encontrar una configuración del acoso laboral mediante el modelo de escalamiento multidimensional (Kruskal y Wish, 1978) basados en 333 unidades de análisis derivadas de diversos estudios con actividades o manifestaciones de acoso en el trabajo en un escenario educativo de una universidad del Estado de México (Mercado, 2008). En consecuencia con el primer objetivo, se buscó un segundo objetivo que consistió en aportar conocimiento a la etnopsicología (Díaz-Guerrero, 1996), mediante investigación sistemática, exploratoria y descriptiva de configuraciones semánticas existentes en trabajadores mexicanos respecto al concepto de acoso en el trabajo.

MÉTODO

Para lograr los objetivos de esta investigación se llevaron a cabo dos estudios. El primero consistió en una clasificación interjueces de diferentes expertos para obtener metacódigos de las 333 unidades de análisis de Mercado (2008), el segundo estudio, consistió en un escalamiento multidimensional de los códigos obtenidos en el primer estudio.

Procedimiento Estudio 1

De acuerdo con la investigación de Mercado (2008), en la que después de entrevistar a 122 personas, y con el apoyo del paquete Hyper Research para analizar entrevistas, identificó 333 categorías, 5 códigos y un metacódigo, llegó a la conclusión que una forma de darle validez a su propio estudio era el que otros investigadores evaluaran nuevamente las 333 categorías obtenidas, lo cual se llevó a cabo considerando un análisis por parte de investigadores relacionados con psicología ocupacional de 5 universidades. Posteriormente, con los cinco listados obtenidos por los jueces, se llevó a cabo un grupo focal de acuerdo con Delgado y Gutiérrez (1995) para que mediante discusión, análisis y conclusión de grupo se hiciera una propuesta de códigos para realizar el escalamiento multidimensional.

Procedimiento Estudio 2

Una vez obtenidos los resultados del grupo focal (estudio 1) se llevó a cabo un cuestionario combinatorio (Kruskal y Wish, 1978) para llevar a cabo un escalamiento multidimensional, el cual sirvió para visualizar gráficamente un mapa conceptual del acoso laboral de 15 códigos obtenidos del análisis de las propuestas de los 5 jueces externos. En esta etapa se identificaron coincidencias y diferencias de las propuestas discutidas en el grupo focal. El escalamiento se llevó a cabo en el paquete estadístico SPSS versión 15.

Sujetos

Participaron 100 sujetos mexicanos con una media de edad de 35.58 años, con una desviación estándar de 10.54 años, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico accidental, el 58% fueron mujeres y el 42% hombres. El 36% de puestos operativos, el 25% de puestos de nivel medio y el 29% de puestos ejecutivos. El 80% perteneció al sector público y el 20% restante al sector privado.

Instrumento

El instrumento para realizar el escalamiento multidimensional se tituló “asociación entre pares de palabras”, contó con instrucciones y datos demográficos (edad, sexo, institución donde laboraban y nivel de puesto). De acuerdo con la tradición de Thurstone (Muñiz, 1996) para obtener las combinaciones entre palabras se aplicó la fórmula $n(n-1)/2$, resultando un total de 105 combinaciones [$15(15-1)/2$]. Las combinaciones fueron clasificadas por los sujetos en una escala del 1 al 10, siendo 1 la mayor relación y 10 la menor.

RESULTADOS

Estudio 1

Primero, se obtuvieron las opiniones de cinco investigadores externos, quienes listaron según su criterio y experiencia una serie de códigos (comportamientos) que según ellos eran identificables en los 333 comportamientos elaborados por el estudio de Mercado (2008). Los jueces obtuvieron en promedio 17.6 códigos. Posteriormente, un grupo integrado por cinco investigadores de la Facultad de Psicología de la UNAM conformaron un grupo focal (Delgado y Gutiérrez, 1995), lo que dio lugar a una lista representativa de 15 comportamientos o códigos para conceptualizar el acoso en el trabajo (para mayor información sobre esta etapa, consultar Piña y Olguin, 2009), ver Tabla 1.

Tabla 1. *Códigos de Acoso en el Trabajo por Juez, provenientes de las 333 categorías*

Juez	Códigos reconocidos	Núm
Arturo Juárez Universidad Autónoma del Estado de Morelos	Ambiente hostil y cultura del miedo	20
	Ataques a los derechos laborales	
	Presión excesiva y sobrecarga de trabajo	
	Menosprecio del trabajo	
	Tareas irrelevantes o denigrantes	
	Evaluaciones injustas	
	Poco o nulo acceso a recursos	
	Falta de claridad en las metas	
	Regaños y gritos	
	Agresión directa	
	Evidenciar	
	Chismes, mentiras y comentarios negativos	
	Burlas e insultos	
	Hablar mal de otro en su ausencia	
	Amenazas	
	Ignorar, no tomar en cuenta ideas o propuestas	
	No relacionarse ni hablar con la víctima	
Exclusión de juntas proyectos y reuniones		
No proporcionar información		
Ataque a lo personal		
Pedro Gil-Monte Univ. De Valencia, España	Retiro del apoyo social formal	14
	Retiro del apoyo social informal	
	Acciones negativas contra la posición o el contrato (estabilidad laboral)	
	Acusaciones infundadas	
	Acciones verbales negativas	
	Desmérito profesional	
	Bloqueo (obstrucción) laboral	
	Conductas agresivas	
	Exceso de control	
	Uso inadecuado del poder	
	Cambios en cantidad de trabajo por exceso	
	Cambios en la cantidad de trabajo por defecto	
	Castigos	
	Otras acciones	

Tabla 1. *Códigos de Acoso en el Trabajo por Juez, provenientes de las 333 categorías (Continuación)*

Juez	Códigos reconocidos	Núm
Hermann Littlewood, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey	Aislar –Infracargar-Ignorar-Limitar Insinuación sexual o difamación sexual Amenaza Control- supervisión exagerada Sobrecarga trabajo-sin previo aviso-trabajo sin sentido Subestimar-ridiculizar Culpar-castigar Calumniar-difamar –culpar Maltrato-humillación-atacar Obstaculizar Discriminar Intromisión confidencialidad Sin clasificar	13
Jesús Felipe Uribe-Prado UNAM	Ley del hielo/aislar/ignorar/negar apoyo compañeros/no inclusión Invitaciones/hostigamiento sexual Amenazas/molestar/miedo Monitoreo/presión/control excesivo/meterse con cosas personales Exceso trabajo/comisiones sin aviso/trabajos no previstos Minar autoestima/exhibir frente a los demás Generar culpa Desprestigiar/confabular con otras personas/chismes Situaciones deshonestas Alta exigencia fuera normal Trato despectivo/no reconocimiento/limitar funciones Violencia verbal directa e indirecta Abuso de poder/trato injusto/enfrentar con otras personas Burlas/broma/sarcasmo Rechazar trabajo/críticas publicas y privadas, ver sólo lo malo/exhibir públi- camente Sanciones, despido, represalias, cambio puesto y funciones Ocultar información/mala comunicación Desfavorecer/falta incentivos/falta de confianza Acusaciones	20
Patricia Mercado Universidad Autónoma Del Estado de México	Ambiente hostil y cultura del miedo Ataques a los derechos laborales Presión excesiva y sobrecarga de trabajo Menosprecio del trabajo Tareas irrelevantes o denigrantes Evaluaciones injustas Poco o nulo acceso a recursos Falta de claridad en las metas Regaños y gritos Agresión directa Evidenciar Chismes, mentiras y comentarios negativos Burlas e insultos Hablar mal de otro en su ausencia Amenazas Ignorar, no tomar en cuenta ideas o propuestas No relacionarse ni hablar con la víctima Exclusión de juntas, proyectos y reuniones No proporcionar información Ataque a lo personal Hostigamiento sexual	21

Tabla 1. *Códigos de Acoso en el Trabajo por Juez, provenientes de las 333 categorías (Continuación)*

Juez	Códigos reconocidos	Núm
Grupo Focal	Aislamiento	15
UNAM conformado por 5 investigadores	Violencia verbal	
Después de	Sobrecarga laboral	
Analizadas las 5	Comunicación deteriorada	
Propuestas	Generar culpa	
	Hostigamiento sexual	
	Maltrato y humillación	
	Discriminación	
	Desacreditación profesional	
	Sabotaje y situaciones deshonestas	
	Exceso de supervisión y control	
	Clima laboral hostil	
	Castigo	
	Abuso de poder	
	Amenazas	

Posteriormente, se llevó a cabo una primera comparación entre las maniobras identificadas por Leymann (1996), González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003) y los códigos obtenidos en el Estudio 1, ver Tabla 2

Estudio 2

Según Kruskal y Wish (1978) el escalamiento multidimensional permite la visualización gráfica en forma de mapa conceptual basada en una similitud de relación o semejanza numérica o de significado por parte de un grupo de palabras. Nuestro escalamiento fue de tipo exploratorio y buscó configurar en un espacio los 15 códigos identificados para establecer un primer orden de configuración teórica, mismo que posteriormente será confirmado con otras técnicas (p.e. con un análisis factorial). Según los autores, la bondad de ajuste es significativa cuando un grupo de sujetos mantiene un número bajo de dimensiones (al menos 10) con un S-stress bajo (menor a .001), la Tabla 1 muestra las interacciones correspondientes del estudio 2, lo que permitió la creación de la configuración euclídeana (para mayor información sobre esta etapa, consultar Piña y Olguin, 2009) Tabla 3

Se obtuvieron 15 interacciones y se logró configurar un espacio geométrico re-

presentativo de los valores, lo que permitió que se diera una aceptable bondad de ajuste, lo que se observa en la Tabla 4.

En la representación gráfica se sustituyeron los comportamientos por números romanos con la finalidad de que éstos pudieran apreciarse sin traslape de letras, de tal forma que nos permitió elaborar la Tabla 5 para apreciar por cuadrantes la configuración geométrica y las categorías correspondientes, siendo el cuadrante superior izquierdo el 1, el superior derecho el 2, el inferior izquierdo el 3 y el inferior derecho el 4.

Los resultados muestran una configuración que permite observar cómo en el cuadrante 4 se reunieron las categorías menos agresivas, mientras que en el cuadrante 1 las más violentas; también puede apreciarse que entre el cuadrante 3 y 4 se configuraron las categorías de acción y encubiertas respectivamente, mientras que en el cuadrante 2 se reunieron comportamientos que podrían catalogarse de consecuencias, de igual manera puede observarse que en el cuadrante 1, donde se ubicaron las más violentas físicamente, también son las más directas, ya que las categorías de los cuadrantes 3 y 4 parecen ubicarse las encubiertas o indirectas. También puede observarse como

Tabla 2. *Comparación entre Maniobras de Leymann, González de Rivera y Rodríguez-Abuín y Códigos del Estudio 1*

Maniobras de Leymann (1996)	Definición González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003)	Códigos Estudio 1* (2008)
Limitar su comunicación	Se niega el derecho a expresarse	Comunicación deteriorada
Limitar su contacto social	Se aísla físicamente, se niegan fuentes de información	Aislamiento Discriminación Clima laboral hostil
Desprestigiar Ante otros	Bromas y burlas sobre la víctima	Violencia verbal
Desacreditar Su capacidad	Se desprecia el trabajo y capacidades profesionales	Sobrecarga laboral Desacreditación profesional
Comprometer Su salud Otras*	Sometimiento a un régimen de acoso con efectos negativos psicológicos y psicosomáticos	Generar culpa Castigo Hostigamiento Sexual Maltrato y humillación Sabotaje y situaciones deshonestas Exceso de supervisión y control

* Obtenidas en el Estudio 1 no contempladas por los otros autores.

Tabla 3. *Valores de S-stress de Young*

Interacción	S-stress	Incremento
1	.08621	
2	.06554	.02067
3	.05638	.00917
4	.05085	.00553
5	.04717	.00367
6	.04449	.00268
7	.04234	.00216
8	.04054	.00179
9	.03898	.00157
10	.03756	.00142
11	.03625	.00131
12	.03503	.00122
13	.03389	.00114
14	.03282	.00107
15	.03181	.00101
16	.03085	.00096

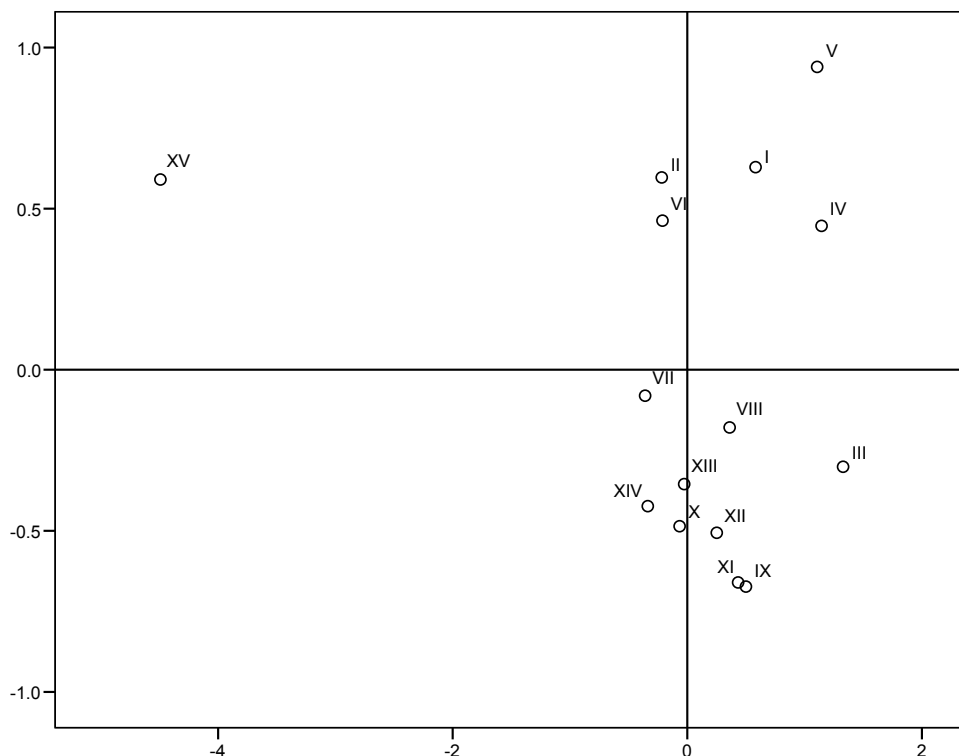
Nota: Las interacciones se detuvieron debido a que el valor de incremento fue menor a .001

entre el cuadrante 4 y 3 se configuraron las categorías relacionadas con violencia laboral o relacionadas con el trabajo, mientras que en los cuadrantes 2 y 1 se ubican las categorías más dirigidas hacia la persona y no a la organización.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De acuerdo con Einarsen y Hauge (2006) el acoso se refiere a conductas negativas continuadas por medio de intentos repetidos y persistentes, utilizándose ataques físicos y verbales, que también pueden

Tabla 4. Configuración semántica de 15 códigos de acoso



Nota: se sustituyeron las palabras por números romanos para apreciar con mayor claridad la configuración euclidiana. Los significados pueden observarse en la Tabla 5.

Figura 5. Categorías (comportamientos) según la configuración semántica del Escalamiento Multidimensional

Cuadrante 1 "violentas"	Cuadrante 2 "consecuencias"	Cuadrante 3 "acción"	Cuadrante 4 "encubiertas"
XV. Amenaza	V. Generar culpa	VII. Maltrato y Humillación	VIII. Discriminación
II. Violencia verbal	I. Aislamiento	XIV. Abuso de poder	III. Sobrecarga de trabajo
VI. Hostigamiento sexual	IV. Comunicación Deteriorada	XIII. Castigo	XII. Clima laboral hostil
		X. Sabotaje y situaciones Deshonestas	XI. Exceso supervisión y Control
			IX. Desacreditación Profesional

ser sutiles y discretos, con la particularidad de que se realizan de manera sistemática durante un periodo de tiempo prolongado, tratándose de un proceso gradual escalar gradual y no sólo de un fenómeno. Según

los autores, se persigue provocar culpa y desequilibrio para ocasionar una renuncia antes que una liquidación. De acuerdo con González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003) Leymann denominó 5 maniobras

principales para destruir a un buen profesional: limitar su comunicación, limitar su contacto social, desprestigiar su persona ante sus compañeros, desacreditar su capacidad profesional y laboral y comprometer su salud. Los resultados de esta investigación relacionados con los códigos obtenidos por juez y posteriormente por el grupo focal muestran ampliamente las cinco maniobras principales descritas por Leymann, adicionando algunas otras que podrían ser consideradas acoso (ver Tabla 2). Es interesante observar en la Tabla 1, la similitud entre los jueces, aunque en muchos casos los códigos fueron identificados con sinónimos, sin embargo, los resultados del grupo focal fueron incluyentes de los sinónimos y, al mismo tiempo coincidentes con las propuestas de Leymann. Lo anterior, implica validez de contenido para el concepto de acoso y el reconocimiento de nuevos códigos, mismos que podrán ser utilizados posteriormente con fines de medición. Con relación al escalamiento multidimensional (Tabla 5), se puede observar cómo la configuración geométrica responde conceptualmente a ciertas hipótesis respecto al acoso; tales como el hecho de que se trata de un proceso que corre de comportamientos sutiles a violentos, por otro lado, se puede apreciar que para la muestra estudiada el acoso se configura en un gradiente que va de encubiertas, abiertas, de consecuencias y violentas. De igual manera, se puede apreciar como el acoso es concebido como un proceso que inicia por códigos estrictamente personales hacia códigos laborales. Desde esta perspectiva, López y Vázquez (2005) plantean que el proceso puede ser identificado con fines de diagnóstico, tratamiento o prevención. Si consideramos la posibilidad de identificar que para los mexicanos el acoso tiene una trayectoria evolutiva en el tiempo, el acoso se convierte en un gradiente posible de estudiar en diferentes etapas, las que desde el punto de vista organizacional pueden ser detenidas,

canalizadas y neutralizadas mediante políticas que ayuden a identificar si se trata de un proceso o una simple incidencia de otros fenómenos aislados, tales como burnout, estrés, conflicto, acoso sexual, entre otros (Gil-Monte, Carretero y Luciano, 2006). De acuerdo con Fidalgo y Piñuel (2004), quienes también realizaron un escalamiento multidimensional de la escala CISNEROS, los hallazgos mediante una representación geométrica que demuestra una distribución conceptual y semántica de lo que otros estudios paramétricos han obtenido, permite apoyar la idea de validez de contenido con relación a los ítems en un escalamiento en términos de medición. No obstante lo anterior, es importante también reconocer que la validez de contenido es una condición necesaria pero no suficiente para garantizar la utilidad práctica, diagnóstica y de medición de un concepto, tal es el caso del acoso con nuestros estudios 1 y 2. De acuerdo con nuestros objetivos de investigación, se ha logrado una configuración semántica y geométrica del proceso de acoso laboral en una muestra de mexicanos, al mismo tiempo se han identificado en términos de significado una serie de códigos o comportamientos relacionados con el acoso desde una perspectiva etnopsicológica (Díaz-Guerrero, 1996). Sin embargo, surgen una serie de propuestas para continuar con este trabajo de corte cultural, tales como las siguientes: Si ya conocemos los significados del acoso y algunas clasificaciones hipotéticas para su posible identificación mediante un cuestionario (ver Figuras 1, 3 y 4) en términos de proceso, ahora es recomendable elevar el nivel de medición, por ejemplo, podría desarrollarse un instrumento con los significados mexicanos encontrados, para posteriormente buscar validez de constructo mediante técnicas factoriales y de discriminación y consistencia de respuestas, para buscar validez, tanto interna y externa, así como confiabilidad en estudios posteriores.

Referencias

- Abajo, O. F.J. (2006). *Mobbing. Acoso psicológico en el ámbito laboral*. Argentina: LexisNexis Argentina, S.A.
- Adams, A. (1992). *Bullying at work: How to confront and overcome it*. London: Virago Press.
- Andersson, L. M. & Pearson, C.M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24 (3), 452-471.
- Bassman, E. S. (1992). *Abuse in the Workplace: Management Remedies and Bottom Line Impact*. Westport CT: Quorum Books.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, D.C.
- Davenport, N., Schwartz, R.D. & Elliot, G.P. (1999). *Mobbing. Emotional Abuse in the American workplace*. Ames, Iowa: Civil Society Publishing.
- Delgado, J. M. y Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Síntesis.
- Díaz-Guerrero, R. (1996). *Psicología del Mexicano*. México: Trillas.
- Einarsen, S. y Hauge, L. J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 251-273.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C.L. (2003). The concept of bullying at work: The European tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace, International perspectives in research and practice* (3-30). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S. & Raknes, B.I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S., Raknes, B.I. & Matthiesen, S.B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study. *European Work and Organizational Psychology*, 4, 381-401.
- ESADE (2003). Informe Randstad: Acoso Moral (Mobbing). URL: www.esade.es/pfw_files/cma/Documents_link/Informe_Acoso_Moral_Mobbing_oct03.pdf (consultado el 30 de diciembre de 2008).
- Fidalgo, A. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16, (4), 615-624.
- González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*, 24, (2), 59-66.
- Gil-Monte, P., Carretero, N. y Luciano, J. (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 275-291.
- Heineman, P. (1972). *Mobbing-Group violence by children and adults*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Hirigoyen, M. F. (1994). *Le harcèlement morale*. París: Syros.
- Höel, H. & Cooper, C.L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: School of Management, University of Manchester Institute of Science and Technology.
- HAS-Health and Safety Authority (2001). *Dignity at work- The challenge of workplace bullying*. Dublin. Health and Safety Authority.
- Justicia, J. F., Benítez, M.J. y Fernández, de H. E. (2006). Caracterización del acoso

- psicológico en el contexto universitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, (3) 293-308.
- Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1 (1), 85-117.
- Kruskal, J. B. & Wish, M. (1978). *Multi-dimensional scaling*. Newbury Park: SAGE.
- Leymann, H. (1986). *Mobbing-Psychological violence at work places*. Lund: Studentlitteratur.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5 (2), 119-126.
- Leymann, H. (1992a). *Fran mobbing til utslagning i arbetslivet [From bullying to expulsion in work life]*. Estocolmo: Publica.
- Leymann, H. (1992b). *Leymann inventory of psychological terror*. Violen: Karlskrona.
- Leymann, H. (1993). *Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Reinbek: Rowohlt.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 251-275.
- Lewis, D. (1999). Workplace Bullying-interim findings of a study in further and higher education in Wales. *International Journal of Manpower*, 20 (1), 106-118.
- López, C.M. y Vázquez, R. P. (2005). *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Lorenz, K. (1991). *Hier bin ich-wo bist Du? Ethologie der grauganz*. München:Piper.
- Matthiesen, S.B. & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 467-484.
- Martínez-Pecino. R. (2003). *Mobbing: una aproximación general al fenómeno*. *Apuntes de Psicología*, 21, (2) 329-337.
- Mercado, S.P. (2008). Exploración del acoso en el trabajo (mobbing) en organizaciones del Estado de México. En Uribe-Prado, J.F. (Ed.). *Psicología de la Salud Ocupacional en México* (283-324). México: UNAM.
- Mikkelsen, E.G. & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and Health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 393-413.
- Moreno, J.B., Rodríguez, M.A., Garrosa, H.E., y Morante, B.M. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17, (4) 627-632.
- Muñiz, J. (1996). *Psicometría*. Madrid: Editorial Universitat.
- OIT. (2000). *Las Normas Internacionales del Trabajo*. México: Alfaomega.
- OMS. (2007). <http://www.who.int/suggestions/faq/en/index.html> (consultado el 30 de diciembre de 2008).
- Olweus, D. (1994). Annotation: Bullying at school: Basic Facuss and effects of a school based intervention program. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 35, (7) 1171-1190.
- Piña, S. A. y Olguin, F. G. (2009). *Taxonomía Clasificatoria de comportamientos relacionados con acoso laboral*. Tesis de licenciatura inédita. Facultad de Psicología, UNAM.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal térrica.
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing. Manual de ayuda*. Madrid: Aguilar.

- Rayner, C. (1997). The incidence of work-place bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 199-208.
- Thylefors, I. (1987). *Syndabocker. Om utsstötning och mobbing i arbetslivet*. Estocolmo: Natur och Kultur.
- Zapf, D. & Einarsen, S. (2001). Bulling in the work-place: Recent trends in research and practice. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 369-373.
- Zapf, D., Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and Elath outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 215-237.