

# Hostigamiento psicológico/moral laboral: construcción de un inventario

*Eduardo Mario Bustos Villar, Marcelo Carlos Caputo, Silvia Elizabeth Aranda Coria y Nadia Messoulam*

---

## Introducción

El hostigamiento psicológico/moral laboral es uno de los problemas más preocupantes para los trabajadores en el contexto de su trabajo y resulta ser la base de muchas consecuencias negativas en su salud, que al no ser identificados correctamente como hostigamiento psicológico/moral laboral, suelen ser tratados desde abordajes poco específicos, sin llegar a la solución de las mismas. Piñuel (1) señala que:

Las estrategias utilizadas para someter a la víctima al acoso psicológico son muy variadas, y la mayor parte de las veces se combinan unas con otras a modo de tratamiento integral (p.616).

lo que supone una complejidad intrínseca en el fenómeno a evaluar.

---

**Eduardo Mario Bustos Villar.** Doctor en Medicina Comunitaria. Secretaría de Determinantes de la Salud y Relaciones Sanitarias. Vice Ministro de Salud. Ministerio de Salud de la Nación, Argentina.

**Marcelo Carlos Caputo.** Licenciado en Psicología. Coordinador del Programa Nacional de Salud y Derechos Humanos. Secretaría de Determinantes de la Salud y Relaciones Sanitarias. Ministerio de Salud de la Nación, Argentina. **Correo electrónico:** [mccaputo@msal.gov.ar](mailto:mccaputo@msal.gov.ar) y [marcelocaputo@gmail.com](mailto:marcelocaputo@gmail.com)

**Silvia Elizabeth Aranda Coria.** Licenciada en Psicología. Integrante del Programa Nacional de Salud y Derechos Humanos. Secretaría de Determinantes de la Salud y Relaciones Sanitarias. Ministerio de Salud de la Nación, Argentina.

**Nadia Messoulam.** Licenciada en Psicología. Integrante del Programa Nacional de Salud y Derechos Humanos. Secretaría de Determinantes de la Salud y Relaciones Sanitarias. Ministerio de Salud de la Nación, Argentina.

El hostigamiento psicológico/moral laboral presenta diferentes dificultades para una evaluación correcta, en primer lugar, la ausencia de conocimiento del tema provoca una situación de indefensión para el trabajador afectado, provocando que el individuo no haga públicas las situaciones a las que se ve sometido.

Si bien no existen estadísticas actualizadas en la Argentina, se estima que el hostigamiento psicológico/moral laboral posee un alto grado de incidencia dentro del colectivo de trabajadores, ocasionando ausentismo y diversas problemáticas psicosociales en los mismos. En el mismo sentido, la evaluación científica del hostigamiento psicológico/moral laboral constituye un área de carencia en nuestro país, ya que no existe a la fecha ningún instrumento confiable y validado que pueda utilizarse para identificar debidamente este fenómeno en nuestro contexto sociocultural.

## Objetivo

Presentar el proceso de construcción de una técnica que permita evaluar el hostigamiento psicológico/moral laboral en el contexto sociocultural actual de la Argentina.

## Metodología

Se describen las etapas en el proceso de construcción de la técnica, tomando como criterio las propuestas de Tornimbeni (2).

## Análisis conceptual

Se realizó una revisión bibliográfica y entrevistas con informantes clave con el propósito de analizar conceptualmente el dominio a evaluar, alcanzar

una definición y una descripción de los indicadores operacionales.

A través de la revisión bibliográfica se identificaron herramientas diseñadas para ser utilizadas en otros contextos. Leymann (3, 4, 5) construyó la técnica LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*), utilizada en Suecia, en la que se describen 45 conductas que la persona debe indicar si las ha sufrido o no. Considera que el *mobbing* o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en una comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella.

González de Rivera y Rodríguez-Abuín (6) adaptaron el cuestionario LIPT para aplicarlo a población española. Agregaron 15 conductas e indagaron la frecuencia y la intensidad de las estrategias de acoso percibidas por la persona.

Por otro lado, también en España, Piñuel y Zabala (1, 7) elaboró el barómetro CISNEROS® (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), con el objetivo de evaluar el grado de acoso psicológico sufrido, así como las consecuencias psicosociales y laborales.

Otro instrumento utilizado en la revisión bibliográfica fue el NAQ-R (*Negative Acts Questionnaire*) de Einarsen y Raknes (8) que desglosa las conductas negativas percibidas en el lugar de trabajo en dos subescalas, acoso personal y acoso laboral.

A partir de ellos, considerándolos los instrumentos que más han influido en la investigación sobre el tema, se diseñó una entrevista estructurada *ad hoc* para obtener información acerca del constructo. A través de seis preguntas de respuesta abierta se indagó: cómo definirlo, indicadores principales, especificidad de las técnicas existentes, cómo detectarlo, intervenciones posibles para prevenirlo y grado de conocimiento sobre la problemática en nuestro contexto.

Se entrevistaron a cuatro profesionales: un médico psiquiatra especializado en estrés postraumático;

un psicólogo laboral de la Superintendencia de Riesgo del Trabajo; una socióloga especializada en violencia y que se desempeña en la administración pública y un fiscal especializado en investigaciones administrativas por violencia en la administración pública.

Los entrevistados coincidieron en describir el fenómeno como una situación de maltrato interpersonal que ocurre en el contexto laboral. En general, una persona es tomada como destinatario del malestar grupal, de un modo intencional, con distintas justificaciones y es objeto de maltrato verbal, psicológico, físico. Los entrevistados lo describen como acciones sistemáticas dirigidas a socavar a una persona o un grupo de personas con la finalidad de excluirla de la organización laboral o deteriorar y quebrantar al sujeto para que se corra del camino. No es sólo la percepción subjetiva de malestar, sino que son acciones objetivables, sutiles, pero observables, que, además, producen efectos negativos y serios cuando se sostienen en el tiempo. En general, describen efectos que se registran en el propio desempeño en el contexto laboral, como también en las relaciones interpersonales (familiar, amistades y entorno) y en la salud psicofísica.

Hubo acuerdo en subrayar que las personas demoran un tiempo prolongado en advertir que han sido tomados como destinatarios de este tipo de violencia. Suelen interpretar estas acciones como parte de lo que sucede en una institución laboral, es decir, que la naturalización de la violencia hace que mucha gente no la registre o que ante el temor de perder la fuente de ingresos, prefiera no quejarse. También sucede que existe gran dificultad para encontrar ayuda profesional o legal. Fundamentalmente, los entrevistados destacaron que las personas afectadas entran en un estado de perplejidad, experimentan un cambio en las reglas del juego, ya que la mayoría de las veces el entorno de compañeros se muestran poco solidario, no encuentran explicaciones razonables acerca de lo ocurrido, por lo que tienden a culpabilizarse.

Los entrevistados coincidieron también en que el fenómeno de hostigamiento tiene poco desarrollo en nuestro contexto, no se cuenta en la actualidad con métodos confiables para su evaluación, tampoco hay legislación específica al respecto ni

formación de profesionales de la salud tendientes a prevenir o tratar los efectos descriptos.

A continuación, se realizaron entrevistas a tres trabajadores de entidades del estado víctimas de hostigamiento laboral con más de seis meses de antigüedad en el mismo puesto. A través de 10 preguntas de respuesta abierta se obtuvo información, principalmente sobre las características del/los hostigador/es, situaciones de hostigamiento, ayuda recibida y consecuencias percibidas.

Los trabajadores entrevistados respondieron que pudieron darse cuenta que estaban siendo víctimas de este tipo de violencia mucho tiempo después de iniciado el hostigamiento. Reconocían el maltrato, pero no sabían qué era lo que les estaba sucediendo, hasta que se tornaba insostenible la permanencia en el mismo espacio que el/los hostigador/hostigadores. Explican que siempre eran mal evaluados, es decir, que todo lo que realizaban era juzgado negativamente, les cambiaban las tareas, les quitaban funciones, hasta les pedían que no fueran más, entre otras acciones. Describieron consecuencias psicológicas, físicas y morales, como tener que abandonar su lugar de trabajo sin haber hecho nada malo. Al igual que lo dicho por los informantes clave, los trabajadores manifestaron que aún pasado un largo tiempo permanecían con cierto desconcierto, sin saber qué motivó esta situación, experimentaron la sensación de que todo había sido injusto, innecesario y que las personas que los habían hostigado continuaban como si nada hubiera pasado.

### **Descripción de indicadores y elaboración de la base de ítems**

A partir de la bibliografía revisada y los aportes de los informantes se ajustó la definición del constructo a evaluar y de las cuatro variables que pretenden caracterizar las estrategias a través de las que se lleva a cabo el hostigamiento. Se redactaron indicadores propios de este fenómeno, a diferencia del estrés laboral y el acoso sexual.<sup>a</sup> Se diseñaron

---

<sup>a</sup> Con hostigamiento no nos referimos a conductas de índole sexual, como ocurre en el denominado acoso. A diferencia del estrés, en el que la persona suele restablecerse paulatinamente si se retiran los factores

ítems que reflejaran las diversas situaciones a las que el trabajador podría estar expuesto, evitando la ambigüedad o trivialidad en los enunciados.

Se tuvieron en cuenta situaciones descritas por los trabajadores víctimas. Algunas de las mencionadas por los entrevistados fueron:

*Me cambiaron de lugar en la oficina, sin permitirme usar los elementos, hasta me mudaron a otro edificio en donde estaba sola en un departamento.*

*No me transmitían la información necesaria para poder realizar mi trabajo.*

*Me asignaron tareas de poca significación, que no requerían de mi presencia física, para que no me presentara al lugar de trabajo.*

Se definió una escala de respuesta de tipo Lickert, por ser la más confiable, para indagar la frecuencia con que ocurren las situaciones (todos los días, algunas veces a la semana, algunas veces al mes, algunas veces al año, nunca) y el grado de malestar percibido (alto, medio, bajo).

### **Revisión por jueces expertos y depuración de ítems**

Diez psicólogos especializados en evaluación psicológica formaron parte del panel de jueces. Se les envió la definición del constructo, de las cuatro variables y la base compuesta por 98 ítems. Cada miembro debió responder acerca del grado de adecuación de cada ítem, indicando si lograba una operacionalización representativa de la variable a través de las opciones Muy adecuado, Adecuado, Inadecuado. Se esperaba que pudieran evaluar la claridad semántica y la corrección gramatical, así como el grado de congruencia del ítem con el

---

que ocasionaron su malestar, aquéllos que han padecido hostigamiento laboral (especialmente si las acciones han sido prolongadas en el tiempo), mantienen un menoscabo en su identidad y en su autoestima que perdura en el tiempo, aunque ya no se encuentren en la situación de hostigamiento (9, 10).

dominio a ser evaluado. Además, se solicitó que realizaran observaciones, sugerencias o aspectos a modificar.

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

Se depuró la base de ítems utilizando un criterio cuantitativo para determinar cuáles serían eliminados o modificados. Se mantuvieron aquellos que fueron valorados como Muy Adecuados por el 100% de los jueces. Algunos ítems, evaluados por el 50% de los jueces como Adecuados o Inadecuados, fueron parcialmente modificados o se reagruparon en otra subescala. Los ítems que se valoraron como Inadecuados por, al menos, el 50% de los jueces, fueron eliminados. Se obtuvo un inventario compuesto por 72 ítems.

### Administración a una muestra piloto

El Inventario de Hostigamiento Laboral Autoadministrable (IHL, 11)<sup>b</sup> fue elaborado para obtener información acerca de si el sujeto evaluado está siendo víctima de hostigamiento psicológico/moral laboral y cuál o cuáles son las variables de estrategias agrupadas que predominarían en su contexto y el malestar que le producen dichas situaciones, como así también obtener información relevante acerca de la frecuencia, el tiempo, origen y desenlace esperado de las situaciones de hostigamiento. Además, se le pide que realice una caracterización de su/sus hostigadores.

La prueba se compone de dos partes, una primera, denominada “A”, en donde se facilita la definición de lo que hemos considerado hostigamiento psicológico/moral laboral. Al sujeto se le solicita que exprese la frecuencia en que le han sucedido las 72 situaciones planteadas a través de una escala Lickert de cinco opciones de respuesta (“Todos los días” a “Nunca”). Las mismas responden a diferentes tipos de hostigamiento laboral y se enmarcan dentro de las cuatro variables

<sup>b</sup> El instrumento aún está en custodia y no puede ser publicado: Obra inédita/Documento Científico, Expediente N°4932952, Formulario N°210449. Bustos Villar, Caputo, Aranda Coria (07.06.2011)

contempladas (Comunicación, Trabajo, Vida Privada y Entorno facilitador). Para cada situación la persona, además, informa el grado de malestar que le produce (alto/medio/bajo).

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

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

**Tabla 1**  
**Participantes Muestra Piloto**

Total sujetos		N=30
Sexo		13 varones (43,3%) 17 mujeres
Edad		Media=46,57; DS=9,71 (Entre 23 y 62 años)
Nivel educativo	Primaria completa	10%
	Secundaria completa	33,3%
	Universitaria completa	56,7%

**Fuente:** elaboración propia, 2011

Todos los sujetos participaron voluntariamente y se les aseguró el anonimato y la confidencialidad de la información, respetando pautas éticas nacionales e internacionales de evaluación (12, 13, 14).

### Análisis de discriminación de ítems

Los datos recolectados con la prueba piloto se procesaron mediante el paquete estadístico SPSS, versión 11.0. Para determinar la capacidad discriminante de los ítems del inventario se realizó un análisis de correlación puntuación ítem/total corregido a través del coeficiente Alpha de Cronbach. En el análisis de discriminación realizado se adoptó un criterio exigente para la eliminación de los ítems, admitiendo solamente aquéllos con una correlación ítem/total corregida superior a .40. Se descartaron nueve ítems y se obtuvo un Alpha total de .98.

## Resultados

Se logró construir un instrumento válido y confiable para evaluar el “hostigamiento psicológico/moral laboral”, teniendo en cuenta las particularidades de cómo ocurre este fenómeno en nuestro contexto sociocultural.

Se define, entonces, al hostigamiento psicológico/moral laboral como:

... acciones de violencia psicológica, de manera reiterada (al menos una vez por semana) y durante un período prolongado (más de seis meses). Es ejercido por una o varias personas hacia otra. El objetivo es el de causar malestar, incomodar, y/o eliminar del lugar de trabajo a la persona elegida como víctima (11, p.285).

Los instrumentos existentes hasta el momento, contruidos y adaptados en otros contextos culturales (3, 6, 7), consideran que el hostigador ejerce su poder a través de conductas hostiles de distinto tipo, principalmente en torno a la comunicación, las tareas en el trabajo y la vida personal de la persona elegida como víctima. A partir de la revisión bibliográfica (15, 16, 17) los aportes de los especialistas y los trabajadores entrevistados se decidió incluir en el instrumento reactivos que permitan evaluar una cuarta estrategia: el factor entorno como contexto facilitador.

En este sentido, se definen las cuatro estrategias (18, 19) que permiten caracterizar en forma precisa este factor de riesgo laboral (20, 21):

**Comunicación:** intención de obstaculizar la interacción entre los empleados, imposibilitando la generación adecuada de relaciones interpersonales en el ámbito laboral y entorpeciendo la resolución de conflictos. Tiene como objetivo conseguir el aislamiento de la persona objeto de hostigamiento, limitando los contactos sociales.

**Trabajo:** impedimentos contextuales que tiene el afectado para utilizar los recursos/capacidades para desempeñar sus tareas laborales/tareas propias de su trabajo, recibiendo información errónea, confusa y/o parcializada que condicionan los

resultados de su trabajo. Tiene por objetivo dificultar la disponibilidad y utilización de herramientas apropiadas para poder desempeñarse adecuadamente y reducir o sobrecargar la ocupación.

**Vida privada:** discriminación de las acciones emprendidas con intención de devastar la reputación y dignidad personal del acosado. Tiene por objetivo abatir, demoler, socavar espiritualmente a la víctima para influir/producir mal desempeño laboral.

**Entorno facilitador:** características de la estructura laboral que propician la emergencia de conductas de hostigamiento. Las características mencionadas posibilitan, asimismo, la creación de alianzas intra-laborales que facilitan y/o potencian las situaciones de acoso.

Se alcanzó un inventario compuesto de dos partes:

- a. 63 ítems que describen situaciones de hostigamiento de acuerdo a cuatro escalas (Comunicación, Trabajo, Vida privada, Entorno facilitador);
- b. 10 preguntas que permiten identificar datos cualitativos específicos y caracterizar al hostigador.

En cuanto a la consistencia interna, se obtuvo un Alpha de Cronbach total de .98; para la variable Comunicación .98, Trabajo .93, Vida Privada .92 y Entorno facilitador .93 (22).

## Conclusiones

Este trabajo se proponía presentar las etapas en el proceso de construcción de una técnica para evaluar el hostigamiento psicológico/moral laboral en el contexto sociocultural argentino actual.

Se diseñó una primera versión del Inventario de Hostigamiento Laboral, tomando los aportes de los expertos y trabajadores víctimas entrevistados. Se realizaron modificaciones a partir de la evaluación de un panel de jueces expertos. Se presentaron los resultados de los coeficientes de confiabilidad luego de aplicar el instrumento a una muestra de sujetos.

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

Incluir los aportes de informantes especializados en temáticas vinculadas a la violencia laboral permitieron diferenciar cómo se da el fenómeno en el ámbito local, de modo que se considera el inventario IHL como un aporte científico a la disciplina de la evaluación psicológica.

En una próxima etapa se procederá a la administración del inventario definitivo, en conjunto con otras técnicas, a una muestra más numerosa y heterogénea, con el propósito de recolectar datos que aporten evidencias a favor de la validez concurrente y construir baremos ajustados a la población local.

Es de suma importancia conocer en profundidad los factores de riesgo psicosocial, como se considera al hostigamiento psicológico/moral laboral, para poder implementar estrategias que permitan optimizar la calidad de vida de los trabajadores. En este sentido, el instrumento construido desde un enfoque ecoevaluativo contribuye al propósito de contar con herramientas de diagnóstico fiables, es debido a que todavía se encuentra en proceso de validación que no se anexa en ésta oportunidad, pero se llama la atención de que éste ya existe y que próximamente será aplicado en la Argentina.

### Agradecimientos

Esta investigación se desarrolla en el marco del Programa Nacional de Salud y Derechos Humanos del Ministerio de Salud de la Nación, donde se prioriza la salud mental de los trabajadores y los derechos del trabajo digno, entre otros ejes.

### Referencias

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

2) Tornimbeni, S., Pérez, E; Olaz, F. y Fernández, A. (2004) *Introducción a los Tests Psicológicos*. 3º Edición revisada y aumentada. Ed. Brujas Córdoba, Argentina.

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

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

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

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

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

8) Einarsen, S. y Raknes, B.I. (1997) Harassment at work and victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.

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

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

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

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

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

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

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

16) Mansilla Izquierdo, F. (s/a) Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo. Teoría y práctica.

- Disponible: [www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml) [2010, Septiembre 30].
- 17) Scialpi, D. (2004) *Violencias en la Administración pública. Casos y miradas para pensar la administración pública como ámbito laboral*. Buenos Aires. Catálogos.
  - 18) Bustos Villar, E., Caputo, M. y Aranda Coria, E. (2011, b) *El Hostigamiento Laboral: más frecuente que lo relevado. Su evaluación en nuestro contexto*. II Congreso de Psicología del Tucumán-Nacional e Internacional. (Inédito)
  - 19) Bustos Villar, E., Caputo, M., Aranda Coria, E. y Messoulam, N. (2011) El Hostigamiento laboral: la importancia de contar con técnicas que lo identifiquen en nuestro contexto. *Libro de Actas del XV Congreso Nacional de Psicodiagnóstico. XXII Jornadas Nacional de ADEIP*. Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Tucumán.
  - 20) Meseguer de Pedro, M., Soler Sánchez, Ma., García Izquierdo, M., Sáez Navarro, Ma. & Sánchez Meca, J. (2007) Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing, *Psicothema*, Vol 19, n°2, pp.225-230.
  - 21) Niño Escalante, J. (2002) Evaluación de los riesgos laborales y factores psicosociales. MAPFRE SEGURIDAD N° 85; 25- 35, Madrid.
  - 22) Bustos Villar, E., Varela, O., Caputo, M., Aranda Coria, E. y Messoulam, N. (2011) *Evaluación del Hostigamiento Laboral en nuestro contexto: Avances en el estudio de validez y confiabilidad*. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología, XVIII Jornadas de Investigación de la Facultad de Psicología y VII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. (Inédito).

**Recibido:** 15 de septiembre de 2011.

**Aprobado:** 19 de diciembre de 2011.

**Conflicto de intereses:** ninguno.



**Medicina Social**  
Salud Para Todos