

# VARIABLES SOCIO-ORGANIZACIONALES Y SOCIODEMOGRÁFICAS DE ALTO IMPACTO EN LOS PROCESOS DE ACOSO LABORAL

## SOCIO-ORGANIZATIONAL AND SOCIO-DEMOGRAPHICAL VARIABLES OF HIGH IMPACT IN LABOR HARASSMENT PROCESSES

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

### RESUMEN

El presente trabajo se centra en indagar el papel de la 'variable ambiente' y las condiciones sociodemográficas de los trabajadores en la predicción de los procesos de acoso laboral.

Tanto las condiciones del trabajo como las de su organización y las características de los grupos de trabajadores son ubicadas por algunas investigaciones como elementos que contribuyen a la emergencia de situaciones de acoso laboral. Éstas se diferencian a su vez de estudios de precursores basados en las fuentes interaccionales y en las estructuras de personalidad.

El objetivo de este trabajo es presentar los resultados vinculados a la exploración e identificación de factores organizacionales y sociodemográficos asociados a la emergencia de situaciones de acoso laboral.

Se indagaron las siguientes variables y su relación con el acoso laboral: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, autotipificación como víctima de acoso y tenencia de gente a cargo.

Se trabajó con un análisis de regresión múltiple por el método de pasos sucesivos, detectándose relación en: tamaño de la organización, posición jerárquica, tipo de organización, nivel de estudios, trayectoria laboral y edad. Se analizan estas variables al interior de un modelo que las reagrupa en habilitantes, motivadoras y catalizadoras.

### Palabras clave:

Factores predictores - Acoso laboral - Variable ambiente - Variables sociodemográficas

### ABSTRACT

This paper focuses on investigating the role of the 'environment variable' and workers' socio-demographic conditions in the prediction of processes of workplace harassment.

Working conditions as well as its organization and the characteristics of the groups of workers are observed by some researches as elements that contribute to the emergence of situations of workplace harassment. These also differ from studies of precursors based on interactional sources and structures of personality.

The objective of this paper is to present results related to the exploration and identification of organizational and demographic factors associated with the emergence of situations of workplace harassment.

The following variables and their relationship with workplace harassment were analyzed: age, sex, educational level, type and size of organization, career, seniority, type of contract, self-labeling as victim of harassment and hierarchical position.

A multiple regression analysis by the method of successive steps was used, detecting relationships in size of the organization, hierarchical position, type of organization, level of studies, work experience and age.

We analyze these variables within a model which regroups them in enabling, motivating and catalysts.

### Key words:

Predicting factors - Workplace harassment - Environment variable - Socio-demographic variables

<sup>1</sup>Dra. en Psicología. Master en Psicología Social. Master en Recursos Humanos. Investigadora formada del Proyecto UBACyT "Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia laboral". Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Profesora Adjunta de Psicología del Trabajo, Psicología Social y a cargo de Problemas Sociológicos en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. E-mail: ferrarililiana@yahoo.com

<sup>2</sup>Dra. en Administración, Universidad de Buenos Aires. Directora del proyecto UBACyT: "Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia laboral" Programación 2011-2014 Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Titular de Psicología del Trabajo I, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.

<sup>3</sup>Lic. en Psicología-UBA. Becaria Doctoral CONICET. Especialista en Psicología Organizacional y del Trabajo, Universidad de Buenos Aires. Integrante del Proyecto UBACyT "Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia laboral". Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Docente regular de Psicología del Trabajo y docente interina de Problemas Sociológicos en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.

<sup>4</sup>Lic. en Psicología. Docente de Estadística, Metodología de la Investigación y Psicología del Trabajo en Facultad de Psicología-UBA. Miembro del Proyecto: Poder, Afiliación y Efectividad en Contextos de Violencia Laboral.

<sup>5</sup>Licenciada en Psicología de la Universidad de Buenos Aires. Especialista en Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires. Jefa de Trabajos Prácticos Regular de la Cátedra I de Psicología del Trabajo, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Integrante del Proyecto UBACyT, programación 2011-2014, "Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia laboral"

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo aborda el estudio del acoso laboral y los factores asociados y posibles predictores del mismo. Según Björkqvist, Österman y Hjelt-Back (1994), el término *mobbing* refiere a un conjunto de conductas hostiles, dirigidas a uno o más trabajadores, que resultan en sentimientos de humillación y ofensa. Son conductas agresivas de carácter persistente, tendientes a la victimización del trabajador.

En una aproximación contemporánea a la conceptualización del acoso laboral, Fuentes-Valdivieso (2008) señala que consiste en cualquier conducta abusiva: comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos, y toda una gama de lenguaje que atenta contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica del acosado. Estas conductas crean, paralelamente, un ambiente de trabajo tenso, desagradable y de baja productividad. El acoso refiere a las acciones persistentes y reiteradas realizadas con el fin de incomodar con palabras o gestos, bromas o insultos al trabajador/a en razón de su sexo, nacionalidad, edad, color, origen étnico, profesión (especialización), religión, capacidades diferentes, aspecto físico, preferencias o situación familiar, entre otros.

Esta definición, por ejemplo, no atiende a la cuestión de la frecuencia y duración del acoso -la periodicidad mínima estipulada es de al menos una vez por semana en un lapso de seis meses (Leymann, 1996; Salin, 2003; Cardona & Ballesteros, 2005; Arciniega, 2009; Rodríguez Muñoz, Osona, Domínguez & Comeche Moreno, 2009) -, de modo de identificarlo como tal y distinguirlo de otras problemáticas organizacionales, como los conflictos laborales 'normales' (Salin, 2003) o los actos de violencia asistemáticos.

Además, la definición de Fuentes-Valdivieso incluye en su segunda parte un conjunto de características cuyo papel debe explorarse, ya que en principio se trata de aspectos socio-laborales y socio-demográficos que se convertirían en motivo o pretexto de las acciones que toman por blanco a uno o más trabajadores. En la misma dirección, cabe acotar que estas características podrían connotar fenómenos de estigmatización (Goffman, 1998) y, en un sentido más amplio, la activación de prejuicios y los procesos de discriminación consecutivos (OAVL, S.F. a, b). Sin embargo, cuando estamos en la perspectiva del proceso de acoso laboral, los mismos resultan anclajes con finalidades adecuadas al contexto socio-organizacional en el que se despliegan, es decir, tienen por objeto la actividad productiva de las víctimas, la identidad profesional y el efecto en el ámbito del colectivo trabajador que muchos han descrito como disciplinamiento (Castel, 2005).

Lo antedicho no releva la investigación sobre los aspectos personales, familiares ni del examen de las transformaciones psíquicas que resultan a expensas de las actividades de resistencia, simbolización y duelo en las personas acosadas (Ferrari; Filippi; Sicardi; Novo & Trotta, 2011b). En el contexto de las investigaciones que exploran los antecedentes o precursores de los procesos de acoso laboral, emergen por una parte hallazgos en torno a estas características antes mencionadas, pero también a acontecimientos

dinámicos de la trayectoria laboral que se vuelven relevantes a la hora de pensar en los detonadores del mismo.

Para algunos autores, en su expresión vertical-descendente el acoso laboral se diferencia en *bossing* y *estratégico* (Deitinger, 2006; Cebey & Trotta, 2010; González Trijueque, Delgado Marina & García López, 2010).

El acoso estratégico consiste en el modo en que las organizaciones alejan a aquellas personas que se han convertido en una 'molestia' para las mismas -lo que sucedería principalmente en empresas privadas-. Los ejemplos aportados por Deitinger remiten a sujetos trabajadores que se han vuelto demasiado costosos, que pertenecen a áreas que van a ser modificadas o eliminadas, o que ya no están a la altura de las exigencias organizacionales -por motivos como embarazos, enfermedades graves, etc. -.

El *bossing*, en cambio, sería para Deitinger más característico de las organizaciones públicas en las que un superior percibe a su subordinado como un potencial 'peligro' para su carrera profesional. En la base de estos comportamientos de hostigamiento se encontrarían desde sentimientos de miedo y/o celos hasta divergencias laborales o culturales y estilos de vida del colaborador no compartidos por el superior.

Esta autora hace estas dos distinciones sin considerar otras fuentes posibles de comportamientos de hostigamiento, como son los pares, el propio grupo, los clientes y/o usuarios, los dependientes o colaboradores, entre otros. Tal como nuestra investigación ha detectado (Ferrari, Filippi, Cebey & Córdoba, 2012), las situaciones de acoso laboral del primer y segundo nivel, los jefes, y los superiores y la organización alcanzan, respectivamente, a un 31% y 22% de las personas identificadas como víctimas y testigos de acoso. En cambio, el hostigamiento atribuido a clientes y usuarios llega a un 20%.

Lo cierto es que, en un análisis del acoso estratégico, es posible que se integren estrategias grupales, formales e informales, de fuentes superiores de autoridad, pero también de otros niveles de la organización para que sean posibles algunos de los procesos de humillación, descalificación, estigmatización y aislamientos (Ferrari, Filippi & Trotta, 2011a). Cabe, entonces, que las clasificaciones impliquen la identificación de la fuente incluyendo los procesos psicosociales multinivel observados en la mayoría de los casos.

Por otra parte, Deitinger (2009, citada en Ferrari; Filippi; Peralta; Gómez & Cebey, 2008), observó que factores como la competitividad organizacional pero también la existencia de condiciones de trabajo carentes de una organización eficaz y ética son elementos propiciadores de sistemas estresores, de alta exigencia personal y emocional, que cursan sus excesos en climas de ocasional y violenta descarga sobre algunos individuos. Un análisis similar en los efectos es el producido por las técnicas utilizadas en el *lean management* (Dejours, 2013), cuyo foco se concentra en maximizar el valor en términos del cliente, atendiendo a los procesos de calidad y productivos, lo cual genera una actividad bajo presión, ocasión del despliegue de una trama socio-organizacional de alto

montaje de violencia.

El acoso laboral repercute, como señala Leymann (1966 citado en García Izquierdo, 2006), en la sociedad, la organización y la persona. Las consecuencias que tiene sobre el bienestar de los trabajadores es actualmente motivo de gran interés en la investigación.

Leymann y Gustafsson (1996, citados en García Izquierdo, 2006) identificaron claramente cinco grupos de síntomas psíquicos, psicosociales, y psicosomáticos de acoso laboral, que han sido hallados en otros estudios por Björkqvist, Österman y Hjelt-Back (1994) y López y Camps (1999, citados en García Izquierdo, 2006). Entre los síntomas cognitivos se encuentran los trastornos de memoria, dificultades de concentración, apatía, falta de iniciativa, irritabilidad, cansancio, agresividad, sentimientos de inseguridad, y mayor sensibilidad ante las dificultades. Para los psicosomáticos, pesadillas, diarrea, dolor abdominal, vómitos, pérdida de apetito, llanto espontáneo, y sensación de nudo en la garganta. Los síntomas relacionados con las hormonas del estrés y la actividad del sistema nervioso autónomo son dolor torácico, sudoración, sequedad de boca, palpitaciones, y acortamiento de la respiración. Los síntomas relacionados con la tensión muscular incluyen dolor de espalda, cervical y muscular. Por último, se encuentran los trastornos del sueño: dificultad para conciliarlo, interrupciones del mismo, despertar precoz.

Puesto que las prácticas de acoso laboral (Leymann, 1996) admiten especificidades culturales, cada entorno debe dar cuenta de las mismas en términos de organizaciones, trabajadores y significaciones y prácticas del trabajo propias de la configuración situacional (Ferrari, Filipi, Peralta Gómez & Cebey, 2008).

En términos de factores que intervienen en el proceso, tres instrumentos además del que hemos utilizado en nuestra investigación, merecen exponerse por su análisis de variables intervinientes en el mismo.

El primero es el LIPT -sigla para *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* - (Leymann, 1990), que sitúa como factores o antecedentes del acoso los siguientes comportamientos: aislamiento social, cambios frecuentes de tarea, violencia o amenazas de violencia, ataques a la integridad de las personas y críticas directas o indirectas (Leymann, 1990; Niedl, 1995; González de Rivera & Rodríguez Abuín, 2003; Moreno-Jiménez et al., 2008).

Por otro lado, el inventario de mayor difusión de habla inglesa, en estas últimas décadas, ha sido el NAQ -sigla para *Negative Acts Questionnaire* - (Einarsen y Hoel, 2001) y su versión revisada, NAQ-R -sigla para *Negative Acts Questionnaire-Revised* - (Einarsen, Hoel & Notelaers, 2009). El NAQ identifica dos factores básicos, consistentes en ataques a la vida privada y personal y conductas de acoso relacionadas con el trabajo (Moreno-Jiménez et al., 2008). En cambio, el NAQ-R, versión más contemporánea de la prueba, detecta tres factores conocidos como acoso personal y relacionado con el trabajo, acoso físico e intimidación psicológica, y devaluación ocupacional (Tsuno, Kawakami, Inoue & Abe, 2010).

Además, el CAPT -sigla para *Cuestionario de Acoso Psi-*

*cológico en el Trabajo* - (Moreno-Jiménez et al., 2008) trabaja con tres factores, denominados: aislamiento social, exigencia extrema y desacreditación.

Finalmente, el inventario VAL-MOB (Deitinger, 2007; Ferrari, 2007; Aiello, Deitinger, Nardella & Bonafede, 2008), eje del trabajo cuantitativo de nuestra investigación, se funda en factores como la relacionalidad, la intrusividad, la descalificación, el clima emocional de acatamiento normativo y el aislamiento (Ferrari, 2010).

El objetivo de este trabajo es presentar los resultados vinculados a la exploración e identificación de factores organizacionales y sociodemográficos asociados a la emergencia de situaciones de acoso laboral.

## METODOLOGÍA

**Objetivo del estudio:** detectar factores predictores del acoso laboral.

**Diseño:** Se trata de un estudio correlacional, de diseño no experimental transversal, con abordaje cuantitativo y con sujetos adultos trabajadores como unidad de análisis.

**Muestra:** No probabilística intencional. Se tomó una muestra de 1187 participantes con una edad promedio de 32,5 años (DT=10,744 años; mediana = 30 años; min. = 18; máx.= 70). La misma está compuesta por un 60,1% de mujeres y un 39,9% de hombres. El 32,2% son de organizaciones públicas, el 64,8% son del sector privado y el 3% del tercer sector. El 50,6% tienen estudios universitarios.

**Instrumento:** Cuestionario auto-administrado integrado por una sección de datos personales y la siguiente escala:

**Escala VAL-MOB** (Deitinger et al., 2007; Adaptación Ferrari, 2011): está compuesta por dos subescalas. La primera de ellas evalúa los factores asociados a distintos tipos de comportamientos organizacionales relativos a las percepciones de los trabajadores en posición de testigos o blancos de los mismos. Está compuesta por cuatro factores: Relacionalidad, Intrusividad, Descalificación y Clima afectivo y acatamiento normativo.

La escala de acoso laboral consiste en cinco factores estables y fiables que explican el 44,60% de la varianza: El primer factor ( $\alpha = 0.85$ ) fue llamado Relacionalidad porque agrupa todos los ítems acerca de la relación con los superiores y compañeros de trabajo, destacando aspectos de la comunicación verbal y no verbal, la comunicación formal e informal dentro de la organización, la violencia verbal, la burla y la exclusión de las oportunidades de reunión o del encuentro durante las pausas de trabajo.

El segundo factor ( $\alpha = 0.89$ ) fue nombrado Intrusividad porque agrupa ítems que implican violaciones de la privacidad, violencia moral, estereotipos físicos, y los prejuicios, las amenazas verbales o escritas, el chantaje y el monitoreo frecuente.

El tercer factor ( $\alpha = 0.77$ ) fue denominado Clima afectivo y de acatamiento normativo porque agrupa ítems en relación con el ambiente de trabajo y el vínculo emocional con la actividad y las responsabilidades inherentes a ellas, así como el grado de proximidad entre los valores de la organización y los propios.

El cuarto factor ( $\alpha = 0.86$ ) fue nombrado Descalificación porque agrupa ítems referidos a la asignación de tareas

por debajo, encima o diferentes a la propia calificación, la degradación, el aislamiento, la sobrecarga/carga de trabajo, los daños materiales, los boicots.

En un primer análisis de la muestra, se procede a comparar tres clases de percepciones de las personas encuestadas: víctimas, testigos, han escuchado (Ver Tabla 1).

**Tabla 1. Auto-tipificación como víctima, no víctima, testigo, escucha de acoso laboral. Ferrari et al., 2013**

CONCEPTO	CANTIDAD	TOTAL QUE RESPONDIERON
SE AUTOTIPIFICA CON ACOSO LABORAL	154 (12,98%)	1186
NO SE AUTOTIPIFICA CON ACOSO LABORAL	1030	1186
DECLARA SER TESTIGO	118 (16,07%)	734
DECLARA HABER ESCUCHADO	200	731

En un segundo paso, a partir del diseño experimental utilizado, se establecen los puntos de corte para cada factor, observándose la forma en que se ubican los resultados por intervalo (Ver Tabla 2):

**Tabla 2. Puntajes altos y medio-altos por factor. Ferrari et al., 2013**

CONCEPTO	CANTIDAD	TOTAL QUE RESPONDIERON
PUNTAJE ALTO EN RELACIONALIDAD	51	1186
PUNTAJE MEDIO ALTO EN RELACIONALIDAD	200	1186
PUNTAJE ALTO EN INTRUSIVIDAD	300	1186
PUNTAJE MEDIO ALTO EN INTRUSIVIDAD	270	1186
PUNTAJE ALTO EN DESCALIFICACIÓN	398	1186
PUNTAJE MEDIO ALTO EN DESCALIFICACIÓN	300	1186
CANTIDAD DE GENTE CON PUNTAJE BAJO EN CLIMA AFECTIVO Y ACATAMIENTO NORMATIVO *	320	1186
PUNTAJE MEDIO BAJO EN CLIMA AFECTIVO Y ACATAMIENTO NORMATIVO **	329	1186
PUNTAJE ALTO EN SINTOMATOLOGÍA	245	1186
PUNTAJE MEDIO ALTO EN SINTOMATOLOGIA	260	1186

\* y \*\*: Para el factor Clima afectivo y acatamiento normativo, los indicadores relevantes son los puntajes bajos y medio-bajos.

## Procedimiento

Se realizó el análisis de datos mediante un análisis de regresión múltiple. Se utilizó el método de PASOS SUCE-SIVOS. Se evaluó el poder predictor de los factores edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo.

Se encontró que estos factores podían ser predictores de las dimensiones Relacionalidad, Intrusividad, Descalificación y Clima afectivo y emocional del acoso laboral. Los resultados hallados se muestran a continuación:

## RESULTADOS

*El continuum Relacionalidad y sus factores asociados*

Variable dependiente: Relacionalidad

Variables independientes: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo.

Fueron significativas las siguientes: respuesta a si padeció acoso laboral, nivel de estudios y trayectoria laboral.  $R= 0,456$ ;  $R^2= 0,204$ ;  $F(3,610)=53,486$ ; Varianza explicada= 20,4%

Ecuación de regresión:

$$Y= 26,773 + 18,018 * \text{respuesta a si padeció acoso} + 2,682 * \text{nivel de estudios} + 0,120 * \text{trayectoria laboral}$$

En este caso, aumenta la Relacionalidad si contestaron que sí a la pregunta acerca de si padecen acoso laboral, si no tienen estudios universitarios y por cada año trabajado -trayectoria laboral - que tengan.

*El continuum Intrusividad*

Variable dependiente: Intrusividad

Variables independientes: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo

Fueron significativas las siguientes: respuesta a si padeció acoso laboral, nivel de estudios y tamaño de la organización.

$R= 0,433$ ;  $R^2= 0,183$ ;  $F(3,610)=46,896$ ; Varianza explicada= 18,3%

Ecuación de regresión:

$$Y= 20,871 + 14,545 * \text{respuesta a si padeció acoso} + 2,260 * \text{nivel de estudios} + 0,635 * \text{tamaño de la organización}$$

En este caso, aumenta la Intrusividad si contestaron que sí a la pregunta acerca de si padecen acoso laboral, si no tienen estudios universitarios y a medida que se incrementa el tamaño de la organización.

*La Descalificación y los factores asociados*

Variable dependiente: Descalificación

Variables independientes: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo

Fueron significativas las siguientes: respuesta a si padeció acoso laboral, tamaño de la organización y tenencia de gente a cargo

$R = 0,498$ ;  $R^2 = 0,244$ ;  $F(3,610) = 67,080$ ; Varianza explicada = 24,4%

Ecuación de regresión:

$Y = 31,093 + 18,469 * \text{respuesta a si padeció acoso} + 1,161 * \text{tamaño de la organización} - 2,629 * \text{tenencia de gente a cargo}$

En este caso, aumenta la Descalificación si contestaron que sí a la pregunta acerca de si padecen acoso laboral, si no tienen gente a cargo y a medida que se incrementa el tamaño de la organización.

*El continuum Clima afectivo y acatamiento normativo*

Variable dependiente: Clima afectivo y emocional

Variables independientes: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo

Fueron significativas las siguientes: respuesta a si padeció acoso laboral, tipo de organización, edad, tamaño de la organización y tipo de contrato

$R = 0,382$ ;  $R^2 = 0,139$ ;  $F(3,610) = 67,080$ ; Varianza explicada = 13,9%

Ecuación de regresión:

$Y = 22,346 - 2,618 * \text{respuesta a si padeció acoso} - 0,931 * \text{tamaño de la organización} + 0,208 * \text{edad} + 2,585 * \text{tipo de organización} - 1,726 * \text{tipo de contrato}$

En este caso, baja el Clima afectivo y acatamiento de normas si contestaron que sí a la pregunta acerca de si padecen acoso laboral, si son más jóvenes, si la organización es privada y a medida que se incrementa el tamaño de la organización.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De forma general, hemos expuesto resultados que permiten afirmar que las variables socio-organizacionales y sociodemográficas tienen una vinculación precursora y explicativa para la emergencia de situaciones de acoso. Se trabajó aquí con un modelo psicosocial de acoso que representa cerca de un 20% de la varianza total, y que va entre el 14% y el 24% en los cuatro factores que componen la primera escala.

Lo que emerge como una suerte de síndrome relacional, resulta, a la vez un efecto de un conjunto de situaciones propias de la organización y el medio ambiente de trabajo, y de algunas características sociodemográficas de los trabajadores afectados.

En el primer caso, las características socio-organizacionales son, en orden de impacto acorde al poder explicativo de la varianza, el tamaño de la organización, la posición operativa o subordinada, la pertenencia a organizaciones laborales privadas.

En cuando a los datos sociodemográficos, la formación cuando llega a nivel de estudios secundarios, la trayectoria laboral, la edad.

Las grandes organizaciones estarían en una condición habilitante, tal como Salin (2003) lo ha observado en la construcción de un modelo teórico relativo a los factores que se asocian al desarrollo de procesos de hostigamiento.

Las organizaciones grandes son más frecuentemente afectadas, entre otras cosas, por las formas estandarizadas de organización del trabajo, la frecuencia de comunicaciones verticales o bien de tipo centro-periferia, y la delegación en distintos niveles de supervisión con las personas y sus tareas. El estilo de esta última implica habitualmente espacios de representacionalidad de los trabajadores, anonimato de ciertas prácticas -sobre todo, las que no incluyen los resultados-, la discrecionalidad de los sistemas gerenciales, la oportunidad de espacios y tiempos donde el control intra-organizacional de naturaleza social se relaja o es inexistente.

Por otra parte, las organizaciones grandes resultan habitualmente caracterizadas por sistemas de gestiones burocratizados, en los que decisiones tales como la salida o el despido de la organización implicará una serie instancias y justificaciones que, al no ser fácilmente accesibles, pueden dar pie a la emergencia de procesos menos legítimos y más efectivos para deshacerse o neutralizar a algunos trabajadores. En esta dirección, Salin (2003) considera que este conjunto de procesos son motivadores de comportamientos que intentan la salida del trabajador sin apelar a las normas vigentes.

Otra interpretación posible es la relación entre una organización grande y el acoso estratégico (Deitinger, 2006), que en nuestro caso se haya vinculada a tres de los cuatro factores: descalificación, intrusividad y clima afectivo y de acatamiento normativo.

Desde los '90 se han identificado los climas conflictivos, competitivos y de choque, con bajo apoyo social, como precursores de la emergencia de acoso (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Vartia, 1996; Baillien et al., 2008; Baillien; De Witte, 2009; Baillien et al., 2009; Hauge, Skogstad y Einarsen, 2007; Skogstad et al., 2007).

Los procesos de socialización con incorporación de normas destructivas, estudiados por Archer (1999) y Matthiesen; Einarsen y Mykletun (2008), son identificados como el sedimento de los comportamientos de violencia y acoso laboral, y entrañan bases similares a las exploradas por los factores Intrusividad y Descalificación.

En cuanto a la posición subordinada u operativa, que resulta un antecedente significativo para los procesos explorados en el factor Descalificación, ratifica los hallazgos observados acerca del conflicto de rol, la ambigüedad de rol (Baillien & De Witte, 2009; Baillien; Neyens & De Witte, 2008; Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994; Hauge et al., 2007; Moreno-Jiménez et al., 2009) y la carga de trabajo entendida como presión e intensificación del trabajo -aunque a menor nivel - (Baillien et al., 2008; Baillien & De Witte, 2009; Moreno-Jiménez et al., 2009). También, los trabajos de Karasek (1979) y Einarsen, Raknes y Matthiesen (1994), en los que se destacan la función de la falta de autonomía y la presión para resolver problemas como otros predictores. Finalmente, el precursor encontrado es la contratara del denominado 'bossing' (Deitinger, 2006), es decir, el proceso en el que, por miedo y/o celos, divergencias laborales, o culturales o de estilos de vida del colaborador no compartidos, un superior percibe a su

subordinado como un potencial 'peligro' para su carrera profesional.

Finalmente, la condición de antecedente de este aspecto está fuertemente relacionada con las condiciones de asimetría y desigual distribución del poder en las organizaciones, que el modelo teórico del acoso de Salin (2003) identifica como estructura habilitante.

En cuanto al papel de precursor que tiene la pertenencia a una organización privada con respecto a los puntajes bajos en el factor Clima afectivo y acatamiento de las normas, éste parece indicar que en este sector existe menos posibilidad de generar un compromiso estable con los valores de la organización y con sus miembros. También, se pone en evidencia aquí la dificultad de identificación y la baja implicación que algunos trabajadores encuentran en los sistemas de la actividad privada. Para este caso en particular, se establece un vínculo entre las edades bajas de los trabajadores y el aumento de tales dificultades.

En otro sentido, Zapf, Knorz y Kulla (1996) mostraron la vinculación entre la ausencia de soporte grupal, la exigencia forzada de trabajo en equipo y la competencia entre equipos y el modo de compensación utilizado por la organización, fundamentalmente cuando éste es limitado y promueve la competitividad interna.

En el modelo de Salin (2003), la condición competitiva de las organizaciones privadas es un elemento motivador de frustración e insatisfacción a nivel individual y relacional, lo que determina un bajo clima de apoyo social y facilita el desarrollo de situaciones de acoso.

Un nivel de formación bajo en estudios -que incluye los niveles primario y/o secundario - resulta antecedente para los factores de Relacionalidad e Intrusividad. El nivel de estudios no ha sido comunicado por otras investigaciones, con lo cual, podría ser una modalidad más circunscrita al mercado de trabajo local y a los estilos de culturas del trabajo que establecen distancias de poder (Hofstede, 1999) entre profesionales y no profesionales. Esto coincide con lo que los factores exploran; la Relacionalidad: vínculos entre los distintos estratos de la organización, e Intrusividad: prejuicios, monitoreo frecuente y violaciones de la privacidad.

El incremento de los años de trayectoria es otro precursor vinculado a la Relacionalidad. En este estudio optamos por registrar en forma diferente la antigüedad correspondiente a una organización, distinguiéndola de los años pasados en el mercado de trabajo. Este aspecto tampoco ha sido comunicado por otras investigaciones. También en este caso podría tratarse de una característica que combina particularidades del mercado local con las formas de experimentar la vida laboral. Los trabajadores, entonces, que han hecho rotaciones y cuanto más tardíamente las han hecho, tendrían una mayor oportunidad de exposición a conductas de hostigamiento. Fundamentalmente, las relativas a la exclusión de actividades propias del trabajo o de las pausas del mismo, podrían ser objeto de comunicaciones formales e informales de naturaleza

violenta, discriminatoria u hostil, y tendrían una integración más inestable y disfuncional con compañeros y jefes. La menor edad de los trabajadores es un precursor para la forma de vivir el clima y la relación entre los valores personales, los de la organización y el nivel de acatamiento de las normas. Cuanto más joven es el trabajador, más posibilidades tiene de encontrarse en una condición de débil compromiso con las normas de la organización y con su pertenencia subjetiva a la misma. Esto los convertiría en un blanco más fácil para la emergencia de comportamientos de acoso. En el modelo de Salin (2003), estaríamos frente a un grupo de factores habilitantes, como la frustración, insatisfacción y dificultades de incorporación a la cultura del trabajo, que caracterizarían al grupo etario de jóvenes en relación a circunstancias activantes, tal como resulta ser el cambio en la conformación de los grupos a partir del ingreso de trabajadores noveles.

La idea de vínculo entre la posibilidad de acoso y la juventud del trabajador es básicamente el reverso de la forma que el acoso adquiere en otros contextos, tales como la Europa mediterránea. En particular, nuestro estudio cross-cultural con una muestra italiana ha expuesto esta diferencia por la que, para el caso de la muestra europea, el precursor resulta ser una edad superior a los 45 años (Bonafede, Ghelli, Deitinger & Ferrari, 2012).

En cuanto a la autotipificación como víctima de acoso, ha resultado un antecedente relevante para los factores aquí explorados. Cabe también observar que no se trata de un antecedente temporal, sino del reconocimiento reflexivo que se produce en un trabajador a lo largo del proceso de hostigamiento. A esto Lutgen-Sandvik (2008) lo denomina posicionamiento, y es efecto de la vulneración de la identidad laboral y personal, así como de sus capacidades.

Los estudios que indagan la condición de víctima a partir de métodos operacionales, y que permiten además la opción de auto-etiquetamiento, tal como el que se ha usado, muestran mayoritariamente que ambos sistemas identifican a los trabajadores-blancos en la confluencia de ambas vías (Namie & Lutgen-Sandvik, 2008).

La autotipificación tiene la condición del emergente emocional por el cual los trabajadores dan cuenta de cómo y cuánto el ambiente se ha convertido en opresivo y obstaculizante de su subjetividad y actividad laboral. Tal como lo señalan Namie y Lutgen-Sandvik (2008), es la condición de punta del iceberg la que se le atribuye a la autotipificación, y que se refleja también en este estudio. Así, las Tablas 1 y 2 reflejan, por un lado, posicionamientos como los de víctimas, testigos y escuchas de una situación de acoso, mientras que la clasificación operacional duplica en la mayoría de los factores esta auto-definición. Una cuestión similar ha sido observada por (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa & Morante, 2005), al afirmar que el acoso tiene consecuencias más emergentes y devastadoras que otras formas de estrés laboral.

Las limitaciones de este estudio son propias de su naturaleza transversal, dificultando básicamente la posibilidad de un análisis causal explicativo, fundamentalmente alre-

dedor de variables como la trayectoria y la autotipificación. En cuanto a la trayectoria, podría ser antecedente o consecuente del acoso, mientras que la autotipificación es evidentemente un momento no siempre efectivizado del proceso de hostigamiento.

Sin embargo, variables como el tamaño de la organización, la posición subordinada y el nivel de estudios bajo ostentan una mejor capacidad explicativa para un alto porcentaje de casos.

Por último, algunas variables, como la edad y las organizaciones privadas, podrían estar más vinculadas a las condiciones del mercado local y sus culturas de trabajo.

## REFERENCIAS

- Aiello, A.; Deitinge, P.; Nardella, C. & Bonafede, M. (2008). Uno strumento valutativo del rischio Mobbing nei Contesti organizzativi: La Scala "Val.Mob.". *Prevenzione Oggi*, 4(3), 9-26.
- Archer, D. (1999). Exploring 'bullying' culture in the para-military organization. *International Journal of Manpower* 20 (1/2), 94-105.
- Arciniega, R. (2009). El acoso moral (mobbing) en las organizaciones laborales. *Psicología Iberoamericana*, 17(2), 13-23. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=133912609003>
- Baillien, E. & De Witte, H. (2009). Why is organizational change related to workplace bullying? Role conflict and job insecurity as mediators. *Economic and Industrial Democracy* 30 (3), 348-371.
- Baillien, E.; Neyens, I. & De Witte, H. (2008). Organizational, team related and job related risk factors for bullying, violence and sexual harassment in the workplace: A qualitative study. *International Journal of Organisational Behaviour* 13 (2), 132-146.
- Baillien, E.; Neyens, I.; De Witte, H. & De Cuyper, N. (2009). A qualitative study on the development of workplace bullying: Towards a three way model. *Journal of Community & Applied Social Psychology* 19, 1-16.
- Bonafede, M.; Ghelli, M.; Deitinge, P. & Ferrari, L. (2012). Análisis descriptivo cross-cultural del fenómeno de la violencia laboral: comparación transcultural entre dos muestras una italiana y una argentina. Poster en el XIV Congreso de Medicina y Seguridad en el Trabajo, Toledo, España, 17 al 19 de Octubre de 2012. Premio al mejor trabajo en la especialidad de mejor poster.
- Björkqvist, K.; Österman, K. & Hjelt-Back, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior* 20, 173-184.
- Cardona, A. & Ballesteros, M. (2005). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública* 23(2), 99-106. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=12011106012>
- Castel, R. (2005) Conferencia: "Estado e inseguridad social". INAP, Subsecretaría de la Función Pública, República Argentina, 3 de agosto de 2005. Recuperado de: [http://www.sgp.gov.ar/novedades/Robert\\_Castel\\_Estado\\_e\\_inseguridad\\_social.pdf](http://www.sgp.gov.ar/novedades/Robert_Castel_Estado_e_inseguridad_social.pdf)
- Cebey, M.C. & Trotta, M.F. (2010). Violencia laboral: un acercamiento conceptual (pp.259-277), en Filippi, G.; Zubieta, E. (Coord.). *Psicología y Trabajo. Una relación posible*. Buenos Aires: EUDEBA.
- Deitinge, P. et al (2007). Val Mob. Documentos de trabajo, Escala y Factores. Dipartimento di Medicina del Lavoro, Laboratorio di Psicologia e Sociologia del Lavoro, Roma, Italia.
- Deitinge, P. (2006, Oct.): "Estrés de origen laboral y mobbing. Intervenciones preventivas y metodologías de diagnosis". Conferencia pronunciada en el X Congreso Nacional de A.D.E.I.P., Buenos Aires.
- Dejours, Ch. (2013). Entrevista. Christophe Dejours en Argentina: La transformación del trabajo provocó la crisis en Europa (Parte I). Extraído 14/05/2013, de: <http://www.argenpress.info/2013/05/christophe-dejours-en-argentina-la.html>
- Einarsen, S.; Raknes, B. & Matthiesen, S. (1994). Bullying and harassment at work and the relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist* 4, 381-401.
- Einarsen, S.; Hoel, H. & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure

- and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work stress*, 23, 24-44.
- Ferrari, L. (2007). Insignificanzaciones y resignificaciones del trabajador precario. Estudio de la experiencia de trabajo en buenos aires entre el 2003 y el 2005. Tesis doctoral. Hemeroteca, UAB, España.
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M.C. & Córdoba, E. (2012) Los estilos organizacionales del acoso laboral en la percepción de trabajadores víctimas, testigos y no testigos (201-218). En Franco, S. y Correa, N. (Eds.) *Tecnologías Sociales: innovación, contradicción y desafíos*. Montevideo: Psicolibros Universitarios-Conytrium. ISBN 978-9974-704-00-8
- Ferrari, L.; Filippi, G. & Trotta, M.F. (2011a). ¿Moderadores o condicionantes estructurales del campo organizacional de emergencia del maltrato? *XVIII Anuario de Investigaciones*, Tomo I, pp. 117-123. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA.
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Sicardi, E.; Novo, P. & Trotta, M.F. (2011b) La intervención frente a la violencia laboral desde la psicología del trabajo. Enfoques, perspectivas y experiencias. *Revista e+e. Estudio de extensión en humanidades* 3 (3), pp. 98-106. Córdoba: Estudios de extensión de humanidades. Universidad Nacional de Córdoba.
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Peralta Gómez, M.C. & Cebey, M.C. (2008). Riesgos psicosociales de los trabajadores. Aproximación a los efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral. III Congreso Argentino de Salud Mental. Modernidad, Tecnología y Síntomas Contemporáneos. AASM. CABA: Serie Conexiones. Pp.676-678. ISBN 978-987-23478-1-9.
- Filippi, G. (2006). El significado y el valor que los sujetos le dan al trabajo según su situación laboral. Tesis doctoral presentada para su defensa. Fac. de Ciencias Económicas, UBA, Buenos Aires.
- Fuentes Valdivieso, R. (2008). "Mobbing" o acoso psicológico laboral. [Versión electrónica]. Escuela Superior de Medicina. 91-96. Instituto Politécnico Nacional. México. Extraído el 12 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>
- García Izquierdo, M., Llor E., García Izquierdo, A. & Ruiz Hernández, J.A. (2006). Bienestar psicológico y mobbing en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitario. [Versión electrónica]. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 3, 381-395. Extraído el 12 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>.
- Gil-Monte, P., Carretero, N. & Luciano, J. (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. Extraído el 12 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>
- Goffman, E. (1998) *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.
- González Trijueque, D.; Delgado Marina, S. & García López, E. (2010). Valoración pericial psicológica de la víctima de *mobbing*. *Psicología Iberoamericana*, 18(2), 8-18.
- González Trijueque, D. & Grana Gómez, J.L. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: Prevalencia y análisis descriptivo en una muestra Multioocupacional. Tribunal Superior de Justicia de Madrid y Universidad Complutense de Madrid, España. Extraído el 12 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>
- Hauge, L.; Skogstad, A. & Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work & Stress* 21 (3), 220-242.
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Buenos Aires: Paidós.
- Hofstede, G. (1999). *Las consecuencias de la cultura*. Madrid: Alianza.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly* 24, 285-308.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5(2), 165-184. Universidad de Umeå, Suecia.
- López-Cabarcos, M.A., Vázquez Rodríguez, P. & Montes Piñeiro, C., (2009). Validación de la Escala CISNEROS de Medida de Mobbing al Gallego. Universidad de Santiago de Compostela. España. Extraído el 12 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>
- Lutgen-Sandvik, P. (2008). Intensive remedial identity work: responses to workplace bullying trauma and stigmatization. *Organization* 15, 97-119.
- Lutgen-Sandvik, P. (2003). The communicative cycle of employee emotional abuse: generation and regeneration of workplace mistreatment. *Management Communication Quarterly* 2003 16: 471. Recuperado agosto, 2010, de: <http://mcq.sagepub.com/content/16/4/471>.
- Mañas, M.A., Salvador, C., Boada, J., González, E. & Argullo, E. La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. Universidad de Almería, Università Rovira i Virgili (Tarragona) & Universidad de Oviedo. Extraído el 12 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>
- Martínez Coulson, C. (2007). "Mobbing": Acoso Psicológico en el trabajo. . Extraído el 12 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>
- Matthiesen, G.; Einarsen, S. & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology* 49, 59-68.
- Moreno-Jiménez, B.; Rodríguez-Muñoz, A.; Garrosa, E. & Morante, M.E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema* 17(4), pp. 627-632.
- Moreno-Jiménez, B.; Rodríguez-Muñoz, A.; Morante, M.E.; Garrosa, E.; Rodríguez-Carvajal, R. & Díaz, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 7(2), 25-36.
- Moreno-Jiménez, B.; Rodríguez-Muñoz, A.; Pastor, J.; Sanz-Verge, A. & Garrosa, E. (2009). The moderating effects of psychological detachment and thoughts of revenge in workplace bullying. *Personality and Individual Differences* 46, 359-364.
- Muñoz Flores, H., Guerra de los Santos, J., Barón Duque, M. & Munduate, J. (2006). El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Extraído el 28 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>
- Namie, G. & Lutgen-Sandvik, P. (2010). Active and passive accomplices: The communal character of workplace bullying. *International Journal of Communication* 4, 343-373. Recuperado 2011, de: <http://ijoc.org>
- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (s.f.a). ¿Qué



es la violencia laboral? Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Recuperado: 17/02/2011, de: <http://www.trabajo.gov.ar/oavl/quees.asp?area=oavl>

- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (s.f.b). *Trabajo digno, sin violencia laboral - En defensa de los derechos y la salud de las personas que trabajan*. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Pirillo, E. & Di Vingilio, N. (2007). Mobbing caracterizaciones de un fenómeno actual. . Extraído el 28 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>
- Pirillo, E. & Di Virgilio, N. (2009). Algunas reflexiones sobre bullying y mobbing, dos fenómenos sociales actuales. . Extraído el 28 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>
- Rodríguez Muñoz, M.; Osona, J.; Domínguez, A. & Comeche Moreno, M. (2009). Mobbing: una propuesta exploratoria de intervención. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(2), 177-188. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=56012878003>
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations* 2003; 56(10), 1213-1232. Recuperado: 02/12/2008, de: <http://hum.sagepub.com/cgi/content/abstract/56/10/1213>
- Skogstad, A.; Matthiesen, S. & Einarsen, S. (2007b). Organizational changes: A precursor of bullying at work? *International Journal of Organizational Theory and Behavior* 10 (1), 58-94.
- Stale, E. & Lars, J.H. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. Extraído el 28 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>
- Topa Cantisano, G., Depolo, M. & Morales Domínguez, J.F. (2006). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. Universidad Nacional de Educación a Distancia y Università degli Studi di Bologna. Italia. Extraído el 12 Abril, 2013 del sitio Web de Universidad Abierta Interamericana: <http://www.biblioteca.vaneduc.edu.ar/search.ebscohost.com>
- Tsuno, K.; Kawakami, N.; Inoue, A. & Abe, K. (2010). Measuring workplace bullying: Reliability and validity of the Japanese version of the Negative Acts Questionnaire. *Journal of Occupational Health*, 52, 216-226.
- 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.; Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5 (2), 215-237.

Fecha de recepción: 31 de mayo de 2013

Fecha de aceptación: 19 de septiembre de 2013