

**PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL AGRESIVO.
ESTUDIO CON UNA MUESTRA DE TRABAJADORES SINDICADOS
Y NO SINDICADOS Y GERENCIALES SOBRE SU PERCEPCION
DEL CLIMA LABORAL Y LA AGRESION Y VIOLENCIA EN EL
EMPLEO**

Autora y Exponente: Edwin H. Morales Cortés

Instituto de Relaciones del Trabajo de la Facultad de Ciencias Sociales

Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras



Investigación Psicología

RESUMEN

La percepción sobre el fenómeno de la agresión y violencia en el contexto laboral puertorriqueño ha sido poco estudiada. Particularmente en el contexto sindical, quienes pudieran estar más vulnerables hacia diversas prácticas de agresión y violencia, ante las dinámicas propias que emergen en el lugar de trabajo a nivel individual, colectivo o sistémico. Se administró la Escala desarrollada por el Dr. Edwin H. Morales-Cortés para estudiar la percepción de la exposición potencial a un clima laboral agresivo y violento (EP-CLAVE). La muestra fue seleccionada por disponibilidad y consto de 311 participantes adscritos a diversos sectores laborales del país. En los contrastes realizados, por medio de pruebas “t” y análisis de varianza (ANOVA), se encontró que; no existían diferencias significativas entre las puntuaciones entre participantes clasificados como gerenciales y no gerenciales; por grupo de edad; preparación académica; entre los que habían presentado querellas contra los que no habían presentado querellas relacionadas. Sin embargo, se hallaron diferencias estadísticamente significativas entre la percepción de un clima agresivo y violento entre los/as trabajadores/as: (a) que ejercían función como delegados, de los que no ejercían funciones de representación; aquellos trabajadores con experiencia en el análisis de querellas y entre los que habían presentado querellas contra los que no habían presentado ninguna. Los/as participantes valoraron diversas prácticas del empleador que tienden a ser adversas a los/as delegados/as. Además, se identificó el grado de exposición percibido hacia la agresión y violencia en el empleo a través del clima organizacional.

Palabras clave: Percepción de exposición, agresión y violencia en el empleo, clima organizacional

Estudio con una muestra de trabajadores sindicados y no sindicados y gerenciales sobre su percepción del clima laboral y la agresión y violencia en el empleo

En la literatura científica el constructo de clima organizacional ha sido descrito como una descripción basada en la experiencia del ambiente de trabajo, en particular acerca de la percepción de los trabajadores de las políticas formales e informales, las prácticas y procesos en sus organizaciones (Schneider, 2000). Por otro lado, según Schulte, Ostroff y Kinicki (2006) el clima a nivel psicológico puede ser entendido como un sistema donde las percepciones individuales repercuten en la configuración de una impresión integral del sistema psicológico asociado al clima de trabajo. La idea de un clima de violencia percibido es considerado como una extensión directa de la idea de un clima de salud y seguridad (Spector, Coulter, Stockwell y Matz, 2007).

De acuerdo a Rodríguez-Carballeira, Escartin, Visauta, Porrúa y Martín-Peña (2009) la naturaleza de la agresión y violencia en el empleo en el contexto del acoso psicológico se materializa a nivel indirecto y directo, respectivamente: (a) del contexto laboral, por medio del aislamiento, el control y manipulación de información y el control y abuso de las condiciones de trabajo; (b) abuso emocional a nivel cognitivo, por medio del abuso emocional, el descredito emocional y la denigración del individuo y a nivel conductual por medio de la devaluación del rol o imagen profesional en el lugar de trabajo. Las respuestas afectivas en los individuos tienden a influir en sus percepciones del clima organizacional y las mismas suelen correlacionarse con la percepción de satisfacción laboral (Hogh, Henriksson y Burr, 2005).

En el contexto de la teoría desarrollada sobre el estrés, el acoso psicológico se considera como una forma de estrés social en el trabajo y desde la teoría de conflictos implica un conflicto social sin resolver que ha alcanzado el nivel máximo de daño y refleja un aumento desequilibrado de poder (Zapf & Gross, 2001). Los conflictos de interés percibidos por el victimario pueden desencadenar en actos de agresión, como en el último análisis lo es, el acoso psicológico (Hurbert & Veldhoven, 2001).

En uno de los estudios de mayor amplitud y relevancia sobre el acoso psicológico realizado en Suecia por Leymann, 1996 se encontró que 3.5% de la población laboral con un margen de error de .7%, fue identificada en la categoría de acoso. El computo a nivel epidemiológico reveló una incidencia de uno por cada cuatro trabajadores que al incorporarse al mercado laboral estaría propenso a ser víctima de acoso psicológico en algún momento de su vida laboral, al menos por un periodo de seis meses de exposición.

De acuerdo al National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) la violencia en el lugar de trabajo se define como cualquier ataque físico, conducta amenazante o abuso verbal que ocurre en el escenario de trabajo. Incluye, pero no se limita a: (a) golpes, (b) homicidios, (c) disparos, (d) ultrajes, (e) amenazas o traumas psicológicos, (f) llamadas obscenas, (g) intimidación o hostigamiento de cualquier naturaleza como persecución y acoso (Hlebovy, 2000).

La prevalencia de la violencia psicológica en el sector de la salud es la segunda área principal de preocupación asociada al acoso psicológico que se presentó en los siguientes

MEMORIAS II CONGRESO INTERNACIONAL PSICOLOGIA Y EDUCACION PSYCHOLOGY INVESTIGATION

porcentajes en las jurisdicciones que se mencionan a continuación: (a) Bulgaria, 30.9%; (b) Sur África, 20.6%; (c) Tailandia, 10.7%; (d) Portugal, 23% en el conjunto de centros de salud y 16.5% en hospitales; (e) Líbano, 22.1%; (f) Australia, 10.5% y (g) Brasil en 15.2% (Di Martino, 2002).

En Puerto Rico se encontró que el 41.7% de los que indican ser víctimas en el empleo están siendo acosados por su supervisor inmediato, el 30.6% por sus compañeros de trabajo, el 22.2% por otros supervisores y el 2.8% por sus subalternos. El 69.5% de las víctimas indicó que se habían afectado emocionalmente, 75% percibe que el acoso psicológico es un problema muy serio en su trabajo y el 77.8% señaló que el trabajar en un ambiente de acoso impacta negativamente su productividad (Martínez, Merle, Torres y Viera, 2003).

Según Morales (2009) la imprecisión del concepto violencia que se deriva de un análisis extensor de la literatura profesional y a la amplitud y alcance de estas prácticas que se manifiestan en las organizaciones, las posibles causas de acción son mínimas. Eso, ya que más allá de la legislación de discriminación y la legislación protectora y las disposiciones aplicables tanto en el Código Civil como en el Penal, no se reconocen otras manifestaciones diferenciadas de agresión y violencia, como lo es el acoso psicológico.

Con el propósito de conocer la percepción hacia la exposición directa o indirecta hacia el fenómeno de la agresión y violencia en el empleo en una muestra de trabajadores/as, se utilizó la “Escala sobre Percepción de un Clima de Agresión y Violencia en el Empleo (EP-CLAPE)”. Se pretendía conocer la percepción principalmente de trabajadores/as sindicados/as y de aquellos/as que estuvieran desempeñando funciones como delegados/as del sindicato. También, se pretendió auscultar si existían diferencias significativas entre la percepción hacia la agresión y violencia o entre estos grupos y los/as trabajadores/as que no estuvieran clasificados/as en la categoría de sindicados/as, a saber: no sindicados/as y gerenciales. Además, se consideraron otras percepciones asociadas otras experiencias asociadas al fenómeno de la agresión y violencia en el entorno laboral; que no se limitara al estudio de la manifestación del acoso psicológico.

También, se interesaba examinar si existían diferencias estadísticamente significativas, entre los diversos subgrupos en función de las características del perfil de la muestra del estudio. Conforme al propósito y a las metas correspondientes se establecieron los siguientes objetivos: (a) conocer si los/as trabajadores/as habían sido expuestos/as, en su experiencia laboral, directa o indirectamente al fenómeno de la agresión y violencia en el empleo; (b) examinar si existía una relación estadísticamente significativa entre las variables: género, edad, preparación académica, tiempo en el puesto, tiempo en la organización, haber participado en adiestramientos sobre agresión y violencia en el empleo, categoría del puesto que ocupa, y el rol como delegado/a, según aplicase. Para el análisis estadístico descriptivo e inferencial se utilizó el Programado de Estadísticas, conocido por sus siglas en inglés como SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 19.0.

MÉTODO

Participantes

En esta investigación se seleccionó una muestra de trabajadores/as adscritos/as a diversos escenarios laborales del País, tanto públicos como privados. Los/as mismos/as laboraban en diferentes pueblos de la Isla, pero mayormente en el área metropolitana de San Juan. La población del estudio estuvo compuesta por 311 participantes. Éstos/as fueron seleccionados/as de acuerdo a su disponibilidad para participar en el estudio. La composición inicial de la muestra, estuvo representada mayormente, por empleados/as adscritos/as al sector sindical. La minoría ocupaba cargos como delegados/as de sindicatos/as y empleados/as gerenciales. Por otro lado, la mayoría pertenece a organizaciones del sector privado y la minoría había sido expuesta a adiestramientos sobre acoso psicológico y agresión y violencia en el contexto laboral.

La muestra preliminar del estudio (n=311), estuvo compuesta por un 40% de féminas contra un 60% del género masculino. Se observa que en las siguientes categorías de: (a) 18 a 33 años se ubicó un 4.6% más, de féminas que varones; (b) 26 a 35 años se ubicó un 5.2% más, de féminas que varones y (c) en las categorías de 34 a 41 años, 42 a 49 años y 50 a 57 años los varones sobrepasaron a las féminas.

Tabla 1.1

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR GÉNERO

Género	<i>f</i>	%
Masculino	186	60
Femenino	125	40

Nota: n=311

En cuanto a la preparación académica de la muestra, se encontró que: (a) 1.3% más de féminas que varones contaba con un diploma de escuela superior o su equivalente; (b) el 11.3% de los varones más que féminas poseían un grado asociado; (c) un 12% más de féminas que varones poseían un bachillerato como más alto de preparación; (d) en el renglón de grado de maestría los varones sobrepasaron en un .7% a las féminas.

Tabla 1.2

PREPARACIÓN ACADÉMICA DE LA MUESTRA EN POR CIENTO

Educación	%
Escuela Superior	11.2
Grado Asociado	28.8
Bachillerato	48.8
Maestría	6.4
Otro	4.8

MEMORIAS II CONGRESO INTERNACIONAL PSICOLOGIA Y EDUCACION PSYCHOLOGY INVESTIGATION

En cuanto al período de tiempo en el puesto se observó que: (a) los varones sobrepasaron a las féminas por un 2% en el período de 1 a 5 años; (b) en la categoría de 6 a 15 años en el puesto, hubo un 19% más de féminas representadas; y (c) el grupo con mayor representatividad en la categoría de 16 o más años en el puesto, fueron los varones, superando a las féminas por un 23%.

Tabla 1.3

TIPO DE PUESTO DE TODOS LOS PARTICIPANTES EN PORCIENTO

Tipo de Puesto	%
Gerencial	10.4
No-gerencial	89.6

En cuanto a la cantidad de adiestramientos tomados, si alguno, en términos cualitativos, no se identificaron diferencias por género significativas, como por ejemplo: (a) 2.8% más de féminas que varones nunca habían recibido un adiestramiento relacionado al tema. El mismo porcentaje se reflejó en la categoría de un solo adiestramiento recibido. Sin embargo, 7.8% más de varones que féminas se agruparon en la categoría de 2 a 3 adiestramientos recibidos sobre el tema. Sólo 2.2% más que féminas habían tomado 4 o más adiestramientos de temas relacionados a la agresión y violencia en el empleo.

Tabla 1.4

ADIESTRAMIENTOS DE ACOSO TOMADOS POR TODOS LOS PARTICIPANTES EN PORCIENTO

Adiestramientos tomados	%
Ninguno	23.2
1 o más	48.2
2-3	25.0
4 o más	3.6

En cuanto a la experiencia en el análisis de querellas, se destaca lo siguiente: (a) 13.5 de las delegadas no habían participado en el análisis de éstas por cualquier modalidad de agresión y violencia; 23.8% más de varones que delegados que de féminas indicó haber trabajado en el análisis de querellas; 10.5 más de delegadas expresaron no haber participado en el proceso de análisis de querellas.

Acerca de la experiencia de ser objeto de actos de agresión y violencia en el empleo actual: el 78.4% de la muestra indicó no haber sido objeto de agresión; 76.8% manifestó tampoco haber sido objeto de agresión en algún otro empleo; el 65.9% informó que sus respuestas en el instrumento guardaba mayor relación con su experiencia personal; el 67.2% expresó que sus respuestas al instrumento se relacionaba a lo que otras personas habían experimentado en su lugar de trabajo.

En cuanto al clima de trabajo se destaca que: el 53.9% de la muestra indicó que su clima se ve más afectado por la violación de derechos; 65.9% dijo no conocer a otras personas que desearían laborar en su lugar de trabajo por el buen clima que se percibe en el mismo; el 66.5% reflejó que su ambiente de trabajo no tiende a ser uno agresivo o violento. Ante la pregunta de que si sería fácil lograr cambios positivos en el clima laboral del trabajo del participante, 51.6% respondió afirmativamente. Por otro lado, el 62.1% expresó que el clima del lugar de trabajo ha afectado negativamente a los trabajadores. La mitad de los participantes informó que se trabaja de manera efectiva con la intervención necesaria para evitar las situaciones agresivas y violentas en el lugar de trabajo.

Con respecto al sector que afecta negativamente el lugar de trabajo: el 77% de la muestra indicó que se le atribuye a un solo sector; particularmente al personal gerencial 23% y a los pares 27%. Sólo el 11.7% indicó que es una combinación de dos sectores los que tienden a afectar mayormente de forma negativa el clima laboral.

En la muestra estuvo mayormente representada por trabajadores/as pertenecientes al sector sindical. La minoría se desempeñaba como delegados/as de sindicatos y empleados/as gerenciales. La mayoría pertenece a organizaciones del sector privado. La minoría había sido expuesta a adiestramientos sobre agresión y violencia en el empleo, según informaron.

MATERIALES E INSTRUMENTACIÓN

Escala para medir la percepción de un clima de agresión y violencia en el Empleo (EP-CLAVE). El total de reactivos de la Escala para medir la percepción de un clima de agresión y violencia en el Empleo (EP-CLAVE) asciende a 62 premisas. Los reactivos responden a tres dimensiones vinculadas a un solo factor, a saber: (a) “acoso psicológico y continuo incivildad-agresión-violencia en las relaciones humanas”, (b) “prevención y manejo de la agresión y violencia institucional en la organización”, (c) “comportamientos contraproducentes e ilegales”. La escala de respuesta a los reactivos consiste de una escala Lickert de cinco puntos en gradación, según se ilustra en forma descendente, en la escala de respuesta establecida: a saber: (a) “siempre”, (b) “casi siempre”, (c) “en varias ocasiones”, (d) “casi nunca” y (e) “nunca”. En el *Apéndice 1* se incluyen ejemplos de premisas de la escala de referencia.

La primera subescala fue denominada como “acoso psicológico y continuo de incivildad-agresión-violencia en las relaciones humanas. Las vertientes contenidas en dicha subescala son: (a) Acoso psicológico, (b) Incivildad, (c) Comportamiento irrespetuoso, (d) Agresión

MEMORIAS II CONGRESO INTERNACIONAL PSICOLOGIA Y EDUCACION PSYCHOLOGY INVESTIGATION

y violencia psicológica (no en forma de acoso), (e) Contagio emocional, (f) Estilos de liderazgo disruptivos, (g) Aspectos cognoscitivos y conductuales (percepciones, temores).

La segunda subescala está dirigida a medir “la prevención y manejo de la agresión institucional”. Algunas de sus vertientes son: (a) Prácticas institucionales; (b) Incumplimiento con disposiciones de salud y seguridad, (c) Incumplimiento con cláusulas de convenio y aspectos procesales, (d) Inequidad en la toma de decisiones, (e) Justicia distributiva, (f) Justicia configurativa, (g) Grabaciones y monitoreo electrónico; (h) Condiciones de trabajo; (i) Eventos asociados con estrés negativo; (j) Ausencia de prevención o prevención inadecuada; (k) No intervención en crisis; (l) No desalentar conductas impropias; (m) Existencia de programas de orientación y educación; (n) Establecimiento de políticas y practicas afirmativas, (o) Consistencia en el manejo de la indisciplina e incidentes críticos, (p) Apoyo gerencial y visión empresarial, (q) Programa de ayuda ocupacional, (r) Justicia sistemática (consistencia a través del tiempo y entre personas.

La tercera subescala “comportamientos contraproducentes e ilegales” está configurada por las siguientes vertientes: (a) Conductas contraproducentes, (b) Conducta anti ciudadana, (c) Patrones de comportamiento que atentan contra la estabilidad de las operaciones o implican incumplimiento de responsabilidades, (d) Reacciones pasivas o pasivo-agresivas, (e) Comportamiento inhibitorios, (f) Transgresiones a la ley, (g) Robo, (h) Apropiación ilegal, (i) Actos de corrupción.

La consistencia interna se demostró mediante los siguientes índices (a) Alfa de Cronback igual a .99 y a través del método de división en mitades, igual a .97

Tabla 2.1

Coefficientes de Consistencia Interna

Índice utilizado	Coefficiente
Alfa de Cronbach	.99
División de Mitades	.97

El 82% de los reactivos de la escala poseen índices de discriminación mayores que .40. El 100% de las premisas de la escala reflejaron coeficientes mayores de .30. Las premisas de la subescala de eficiencia y eficacia organizacional en la promoción de un clima laboral libre de agresión y violencia, se esperaba su correlación con algunas subescalas fuera baja. Lo anterior debido en parte, a que las prácticas saludables e intervenciones productivas por parte del empleados son necesariamente habituales en la organización o conocidas por los trabajadores. Las correlaciones de cada subescala con la totalidad de la prueba fueron moderadamente altas (71, 78, 87).

La validez de constructo de la escala, demostrada a través de análisis factoriales reflejó la existencia de un sólo factor y tres subcomponentes del constructo denominado como

“percepción de un clima de agresión y violencia en el empleo”. La prueba permite conocer la percepción de los trabajadores en función de si son prácticas que se permiten, previenen o combaten en el lugar de trabajo.

En el Apéndice B, se incluyen una muestra de aseveraciones complementarias que permiten obtener información acerca del tipo de exposición, en relación a su función de trabajador/a sindicado/a o delegado/a, si el patrón de respuesta responde a su percepción por exposición directa o indirecta y los sectores que tienden a acosar con mayor frecuencia. La escala de respuesta es dicotómica (Sí o No) y sólo debe ser interpretada en su carácter descriptivo para poder conocer el trasfondo, enfoque y alcance de las respuestas del probando en la escala. También, se creó un segundo apartado de premisas complementarias que permite auscultar la percepción sobre diversas prácticas que pueden realizarse por parte del empleador hacia el/la delegado/a, con el potencial de afectar su desempeño en su función de representación o la continuidad en el ejercicio del cargo correspondiente. La escala de respuesta para estas premisas es de tipo Lickert. Estas premisas requieren ser validadas con una muestra mayor de delegados/as, por lo que solamente deben ser utilizadas para obtener información de naturaleza descriptiva.

PLANILLA DE DATOS DEMOGRÁFICOS

Se utilizó este instrumento a fin de obtener información relacionada a las características que poseen los participantes del estudio. Se recopilará información sobre las siguientes variables: (a) género, (b) edad, (c) estado civil, (d) preparación académica, (e) período de tiempo en el puesto, (f) categoría de puesto, (g) período de tiempo en la organización, (h) cantidad de adiestramientos sobre acoso psicológico, (i) segmento que representa como trabajador/a sindicado/a o no sindicado/a, (j) período de tiempo en el sindicato, (k) función como delegado/a o no-delegado/a del sindicato, (l) período de tiempo como delegado/a, (m) cantidad de querrelas relacionadas al fenómeno de la agresión o violencia que hayan sido presentadas.

PROCEDIMIENTO

Los participantes fueron contactados(as) inicialmente, por medio de los delegados/as representantes autorizados en sus gremios y una persona enlace en el sindicato colaborador. El sindicato participó de forma voluntaria al igual que todos los participantes de la investigación. Posteriormente, el investigador tanto a nivel colectivo como individual orientó a los/as participantes acerca del protocolo de administración y de confidencialidad y manejo de datos. Los instrumentos fueron administrados luego de la orientación correspondiente a través de asambleas, concilios, reuniones y adiestramientos.

Se explicó que el propósito del estudio era conocer la percepción de una muestra de trabajadores/as acerca de diversas manifestaciones de agresión y violencia en el empleo en sus lugares de trabajo. Dichas percepciones o experiencias relacionadas a la exposición

MEMORIAS II CONGRESO INTERNACIONAL PSICOLOGIA Y EDUCACION PSYCHOLOGY INVESTIGATION

hacia el fenómeno podrían haber sido directas o indirectas, tanto en el lugar de trabajo actual como en cualquier otro escenario de trabajo anterior.

Algunos/as participantes optaron por llevarse los sobres para contestar los instrumentos fuera de horas laborables. Se incluyó en un sobre la carta de invitación y la hoja de consentimiento informado y en otro sobre la hoja de datos demográficos y la escala, debidamente codificados.

Para este propósito, se dialogó con la persona contacto en el sindicato colaborador. Posteriormente, se coordinaron lugares, fechas y personas contacto para facilitar el proceso de administración de la escala. La escala fue administrada por el investigador y auto administrada por algunos/as participantes luego de recibir la orientación acerca de los instrumentos suministrados y la naturaleza del proceso de respuestas y devolución de los cuestionarios en sobre sellados y codificados. Se destaca que los/as participantes tuvieron acceso a la información de contacto del investigador, para así poder contactarle en cualquier momento de surgir alguna duda posteriormente.

Se enfatizó en que la participación era libre y voluntaria y que la selección de la muestra estuvo basada en la disponibilidad y disposición de cada participante. También, se explicó que en cualquier momento el/la participante, podría retirarse o negarse a contestar el instrumento, si no estaba dispuesto/a a continuar participando en el estudio.

RESULTADOS

Se efectuó un contraste entre la agresión y violencia percibida en el clima laboral entre las categorías de participantes clasificados como gerencial y no gerencial, mediante una prueba “t” y se encontró que no hubo diferencias estadísticamente significativas en la variable género. ($t=1.327$, $p=.187$ al .05 nivel alfa). Se destaca que los resultados de la prueba de homogeneidad de varianzas no fue significativa al nivel alfa de .05 por lo que se cumplió con el supuesto de homogeneidad (varianzas equivalentes fueron asumidas entre los dos grupos, gerencial y no gerencial).

No se pudo contrastar la agresión y violencia percibida en el clima laboral por período de tiempo en el puesto, ya que los resultados de la prueba de homogeneidad de varianzas fueron significativos al nivel alfa de .05 por lo que no se cumplió con el supuesto de homogeneidad (varianzas equivalentes no fueron asumidas en esta categoría).

Por otro lado, se realizó un contraste múltiple entre la agresión y violencia percibida en el clima laboral por grupo de edad mediante el análisis de varianza (ANOVA) y se encontró que no hubo diferencias estadísticamente significativas ($F= 1.825$, $p=.114$ al .05 nivel alfa). Se destaca que los resultados de la prueba de homogeneidad de varianzas no fue significativa al nivel alfa de .05 por lo que se cumplió con el supuesto de homogeneidad (varianzas equivalentes fueron asumidas entre los seis grupos de edad).

En cuanto al contraste realizado para medir la agresión y violencia percibida en el clima laboral por cantidad de adiestramientos tomados sobre agresión y violencia en el empleo; mediante el análisis de varianza (ANOVA) y se encontró que no hubo diferencias estadísticamente significativas ($F= 1.207$, $p=.318$ al .05 nivel alfa). Se destaca que los resultados de la prueba de homogeneidad de varianzas no fue significativa al nivel alfa de .05 por lo que se cumplió con el supuesto de homogeneidad (varianzas equivalentes fueron asumidas entre los seis grupos de edad).

Se llevó a cabo un contraste múltiple entre la agresión y violencia percibida en el clima laboral por tipo de empleado; a saber: unionado, no unionado y gerencial; mediante el análisis de varianza (ANOVA) y se encontró que hubo diferencias estadísticamente significativas ($F= 4.092$, $p=.019$ al .05 nivel alfa). Se destaca que los resultados de la prueba de homogeneidad de varianzas no fue significativa al nivel alfa de .05 por lo que se cumplió con el supuesto de homogeneidad (varianzas equivalentes fueron asumidas entre los seis grupos de edad). Se encontraron diferencias entre las categorías de trabajadores sindicados y no sindicados, a través de la prueba de Tuckey pero no así por Scheffé.

También, se pudo contrastar la agresión y violencia percibida en el clima laboral por grupo de edad mediante el análisis de varianza (ANOVA) y se encontró que no hubo diferencias estadísticamente significativas ($F= .422$, $p=.832$ al .05 nivel alfa). Se destaca que los resultados de la prueba de homogeneidad de varianzas no fue significativa al nivel alfa de .05 por lo que se cumplió con el supuesto de homogeneidad (varianzas equivalentes fueron asumidas entre los seis grupos de edad).

La agresión y violencia percibida en el clima laboral por nivel de preparación académica, mediante el análisis de varianza (ANOVA) reflejó, que no hubo diferencias estadísticamente significativas ($F= .662$, $p=.619$ al .05 nivel alfa). Se destaca que los resultados de la prueba de homogeneidad de varianzas no fue significativa al nivel alfa de .05 por lo que se cumplió con el supuesto de homogeneidad (varianzas equivalentes fueron asumidas entre los seis niveles de preparación académica).

Sin embargo, al efectuarse un contraste entre la agresión y violencia percibida en el clima laboral entre las categorías de participantes clasificados como delegados y no delegados, mediante una prueba "t" y se encontró que hubo diferencias estadísticamente significativas ($t=-3.756$, $p=.000$ al .05 nivel alfa). Se destaca que los resultados de la prueba de homogeneidad de varianzas no fue significativa al nivel alfa de .05 por lo que se cumplió con el supuesto de homogeneidad (varianzas equivalentes fueron asumidas entre los dos grupos, delegados y no delegados).

Tampoco el contraste múltiple realizado para comparar la agresión y violencia percibida en el clima laboral por nivel de preparación académica mediante el análisis de varianza (ANOVA) reflejó diferencias estadísticamente significativas ($F= 1.429$, $p=.211$ al .05 nivel alfa). Se destaca que los resultados de la prueba de homogeneidad de varianzas no fue significativa al nivel alfa de .05 por lo que se cumplió con el supuesto de homogeneidad (varianzas equivalentes fueron asumidas entre los seis niveles de preparación académica).

MEMORIAS II CONGRESO INTERNACIONAL PSICOLOGIA Y EDUCACION PSYCHOLOGY INVESTIGATION

Luego de realizar el contraste estadístico entre la agresión y violencia percibida en el clima laboral entre las categorías de delegados con experiencia en el análisis de querellas, mediante una prueba “t” se encontró que hubo diferencias estadísticamente significativas ($t=-1.988$, $p=.000$ al .05 nivel alfa). Se destaca que los resultados de la prueba de homogeneidad de varianzas no fue significativa al nivel alfa de .05 por lo que se cumplió con el supuesto de homogeneidad (varianzas equivalentes fueron asumidas entre los dos grupos, delegados y no delegados).

Por otro lado, el contraste efectuado entre la agresión y violencia percibida en el clima laboral entre las categorías de trabajadores que presentaron querellas y los que no presentaron, mediante una prueba “t” y se encontró que no hubo diferencias estadísticamente significativas ($t=-1.766$, $p=.079$ al .05 nivel alfa). Se destaca que los resultados de la prueba de homogeneidad de varianzas no fue significativa al nivel alfa de .05 por lo que se cumplió con el supuesto de homogeneidad (varianzas equivalentes fueron asumidas entre ambos grupos).

La EP-CLAVE cuenta con una escala de evaluación general para poder interpretar las puntuaciones totales del instrumento y la respectiva percepción hacia la exposición hacia la agresión y violencia en el empleo por parte del/la trabajador/a. La escala de evaluación general de referencia, se creó a base de las puntuaciones alcanzadas y la amplitud de los intervalos de la escala de respuesta del instrumento. Por ejemplo, una puntuación de cero sugiere que no se percibió haber sido expuesto al fenómeno de agresión y violencia en el empleo.

Entre una puntuación de 1-62, se considera que el/la participante no percibe haber estado expuesto a manifestaciones en la clima organizacional asociadas a la agresión y violencia consistentemente, donde la severidad potencial de la exposición se considera leve; en el intervalo de 63 a 134, se considera una exposición hacia un clima de agresión y violencia consistentemente y de severidad moderada; en el intervalo de 135 a 186, se considera la percepción informada como la exposición consistente y de severidad potencial sustancial; y el intervalo de 187-248, se considera una percepción de exposición hacia la agresión y violencia consistente y de severidad potencial extrema. Por lo tanto, una puntuación mayor de 187 puede ser considerada como una bandera de alerta de que el/la trabajador/a ha sido expuesto/a a un ambiente de agresión y violencia directa o indirectamente; con severidad potencial sustancial, según sea definido en las instrucciones al administrar la escala. Los niveles inferiores de exposición no deben ser descartados o minimizados; ya que la percepción de exposición hacia una menor cantidad de prácticas de acoso o una frecuencia relativa menor, no necesariamente implican la inexistencia de un patrón de exposición a un clima de agresión y violencia.

Tabla 3.1

NIVEL DE EXPOSICIÓN AL ACOSO PSICOLÓGICO SEGÚN LOS INTERVALOS DE PUNTUACIÓN DE LA EMCAPE

Intervalo de puntuaciones	Nivel de exposición al acoso	Severidad del acoso
----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------

1-62	Leve	Leve
63-134	Consistente	Moderada
135-186	Consistente	Sustancial
187-248	Consistente	Extrema

En este estudio se pretendía conocer la exposición en la vida laboral del participante al fenómeno y no se contaba con un grupo control o normativo para comparar las respuestas de quienes habían referido ser víctimas de agresión y violencia en el empleo. Para precisar datos que permitieran conocer y explicar el enfoque y dirección de las respuestas emitidas se creó una sección especial, sobre los datos que se presentan a continuación: Se destaca que sólo el 22% de la muestra indicó que sus respuestas a la escala eran mayormente un reflejo de lo que ocurría en la organización para la que trabajaban al momento del estudio. Sin embargo, al preguntarles si sus respuestas reflejaban su experiencia laboral en un empleo anterior, sólo un 23% informó que era correcto.

El 67% de la muestra indicó que el clima laboral se veía más afectado en su organización a causa de la violación de derechos (54%). El 66% entienden que muchas personas no desearían trabajar en la organización como resultado del clima de trabajo. La misma cantidad de participantes (66%) estimó que su clima laboral era uno agresivo y violento. El 52% estimó que no sería fácil lograr cambios positivos en el clima laboral del lugar de trabajo. Por otro lado, el 62% de los participantes expresó que el clima en su lugar de trabajo había afectado adversamente a los trabajadores. Sin embargo, reconoció el 56% de la muestra que en sus respectivas organizaciones se tendían a desalentar las prácticas agresivas y violentas. En cuanto a la calidad de las intervenciones a nivel preventivo sólo el 50% afirmó que las mismas eran efectivas.

DISCUSIÓN

Según Muñoz (1997) para poder entender el concepto de violencia hay que explorar las formas y modos en que ocurren acuerdos, problematizar la instancia en que el significado es creado y comprender el orden simbólico en los discursos que se vinculan a la vida y la violencia. Para la investigadora, analizar la violencia; no se puede reducir al proceso a la valoración y evaluación de una conducta-acto-aislada. En cuanto al estudio del clima organizacional caracterizado por la violencia se percibirá un clima adecuado al la gerencia controlar o eliminar la agresión verbal y otras manifestaciones de violencia, tomando en consideración los siguientes aspectos: (a) clima de violencia percibido, (b) accidentes, agresión verbal y violencia, (c) peligro percibido, (d) sintomatología física y psicológica (Spector, et.al., 2007).

Por lo tanto, es fundamental la creación de procesos, mecanismos, instrumentos de medición e intervenciones que permitan identificar el nivel de exposición hacia prácticas de acoso y poder auscultar la frecuencia relativa de dichas modalidades. Esto permitirá la activación de protocolos de manejo no tan sólo a nivel preventivo; entiéndase antes de la

MEMORIAS II CONGRESO INTERNACIONAL PSICOLOGIA Y EDUCACION PSYCHOLOGY INVESTIGATION

radicación de una querrela o que se afecte sustancialmente la calidad de vida del/la trabajadora, sino a nivel remedial para poder justificar o viabilizar la toma de decisiones para la protección de la víctima.

Al analizar estos resultados, sugiere que las prácticas contenidas en la EP-CLAVE han sido ejercidas en varias ocasiones. Se destaca que no todas las modalidades de agresión y violencia tienen que configurarse en un acto o para con un sujeto y que la frecuencia es una relativa, ya que pueden existir modalidades de acoso que planteen un daño potencial severo que no necesariamente tengan que ocurrir con una frecuencia extraordinaria. Las respuestas deben ser valoradas tanto individual como colectivamente como muestra de la percepción de exposición en cada nivel de análisis.

En cuanto a la agresión materializada en actos de acoso psicológico; la prevalencia hallada en el estudio realizado por Agervold (2007) en una muestra de 3,024 trabajadores/as del sector público reflejó que el 1.0% de la muestra informó haber sido acosado durante los pasados seis meses por lo menos una vez a la semana, mientras que el 4.7% indicó, haber sido expuestos a actos de acoso, con la misma frecuencia y por la misma duración. Al considerar una frecuencia de exposición equivalente a dos a tres veces mensuales la prevalencia aumento a 3.7% y 26.9%, respectivamente.

En Puerto Rico, Martínez (2006) encontró, en un estudio realizado con 1,039 empleados/as de organizaciones públicas y privadas que el 12.5% de los participantes había sido víctima de acoso psicológico en sus centros de trabajo. El 29% informó que el acoso era cometido con mayor frecuencia por sus supervisores/as y el 28% indicó que por sus compañeros/as de trabajo. Sólo el 17% expresó que habían percibido el acoso siendo ejercido por parte de los/as supervisados/as.

Sin embargo, en un estudio realizado con policías en España (Segurado, Agullo, Rodríguez, Agullo, Boada y Medina, 2008) se encontró, sobre el aspecto de la procedencia del acoso, que: (a) el acoso ascendente de los supervisados hacia supervisores constituía el 2.6%, el acoso horizontal ascendió a 16.3%, ejercido por compañeros de trabajo; (c) el acoso descendente, provocado por los supervisores hacia los policías que ocupaban puestos con menor rango alcanzo el 81.1%.

En otro estudio realizado en Puerto Rico, (Martínez et.al 2003) se encontró que, el 41.7% de los que indican ser víctimas en el trabajo, están siendo acosados por su supervisor/a inmediato/a, el 30.6% por sus compañeros/as de trabajo y el 22.2% por otros/as supervisores/as y el 2.8% por subalternos.

En la presente investigación, el 25% de la muestra indicó que habían sido acosados/as por ser trabajadores/as sindicados/as. Por otro lado un 19% informó haber sido acosados/as por otros/as trabajadores/as sindicados/as. El 50% de la muestra indicó que sus respuestas se debían principalmente a haber percibido acoso en sus lugares de trabajo. Mientras que el 41% manifestó que el acoso psicológico había sido ejercido principalmente hacia su persona. Por otro lado, el 52% indicó que su percepción de acoso surgió como resultados de la observación de actos cometidos contra otras personas en el empleo. El 29% informó

que el acoso era cometido con mayor frecuencia por sus supervisores/as y el 28% indicó que por sus compañeros/as de trabajo. Sólo el 17% expresó que habían percibido el acoso siendo ejercido por parte de los/as supervisados/as.

Estos hallazgos levantan una bandera de alerta para los sindicatos y sugieren la necesidad de concienciación para crear políticas y acuerdos de cero tolerancias para proteger a sus miembros y funcionarios. Se reconoce la existencia de acoso psicológico por diferentes sectores en la organización; tanto a nivel lateral, ascendente como horizontal. Estos hallazgos son relativamente consistentes con la literatura científica disponible.

Ciertamente, se requiere de configurar un historial, testimonios, entrevistas, bitácoras de eventos como fuentes de información complementaria para validar las percepciones informadas en la escala. Estudios realizados con el SCL90R, versión Española del LIPT-60, desarrollada por Leymann, sugieren que la manifestación de un síndrome de estrés por acoso psicológico en el trabajo son sucedidos por las siguientes fases: (a) autoafirmación, (b) desconcierto, (c) depresiva, (d) traumática, (e) estabilización, con sus vertientes correspondientes de tipo depresivo, hostil paranoide, psicossomático o mixtas (González de Rivera, 2002).

Cuando se utilizan muestras que incluyen una amplia diversidad de trabajadores/as que han sido expuestos en diferentes grados al fenómeno del acoso o que no han sido expuestos hacia dicha prácticas puede provocar que las varianzas de la muestra no cumplan con el criterio de homogeneidad. En algunos casos donde las muestras son amplias podría optarse por otros métodos de análisis como las estadísticas no paramétricas, que son menos sensibles a valores atípicos. No obstante, estas técnicas pueden comprometer el tipo de explicación de los resultados y limitar significativamente las inferencias resultantes del estudio. Según Field (2000) al transformar las puntuaciones en rangos se pierde información sobre la magnitud de las diferencias entre las puntuaciones por lo que el uso de las pruebas no paramétricas son menos poderosas que las pruebas paramétricas. Además, si existiera algún efecto real, las pruebas paramétricas tenderían a detectarlo más que las pruebas no paramétricas. El autor nos señala que por esta razón tiende a aumentar la probabilidad de cometer el error Tipo II, lo que resultaría en la posibilidad de descartar la existencia de un efecto significativo al no haber utilizado una prueba paramétrica. Un ejemplo de lo anterior se encuentra en el estudio realizado por Fidalgo y Piñuel (2004). En dicha investigación participaron mil trescientas tres personas y se encontró la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre acosados y no acosados en el número de estrategias de acoso padecidas ($Z = -.20.03$, $p = .000$) y el índice promedio de acoso ($Z = -.18.96$, $p = .000$). Estos resultados fueron hallados utilizando estadísticas no paramétricas.

En estudios posteriores deberá considerarse la administración de una Escala de Deseabilidad Social para calibrar las percepciones informadas aislando dicho factor de deseabilidad y su efecto potencial en las respuestas emitidas por el probando. En este estudio no se realizó, ya que las respuestas potenciales no necesariamente se limitaban, a las percepciones directas que pudieran haber sido desarrolladas a su condición de víctima o al escenario de trabajo en el que laboraba el/la participante al momento del estudio.

MEMORIAS II CONGRESO INTERNACIONAL PSICOLOGIA Y EDUCACION PSYCHOLOGY INVESTIGATION

El cuestionario proveyó un apartado, para indicar si las respuestas fueron emitidas tomando en consideración su experiencia personal como víctima potencial y si sus respuestas aplicaban mayormente a su experiencia en el contexto laboral actual.

La EP-CLAVE tiene la capacidad de ser un instrumento de medición útil, tanto para conocer las prácticas de agresión y violencia percibidas en el clima organizacional de la organización donde labora el probando, como para conocer la frecuencia de exposición directa que refiera la víctima potencial de acoso en el contexto laboral. Se destaca que no todas las conductas de acoso tienen que ocurrir o manifestarse continuamente. De manera que es importante analizar el patrón de conductas y las categorías donde se manifiestan las incidencias. Además, debe reconocerse que aunque una conducta de agresión casi nunca ocurre con la intensidad o magnitud de la misma y la co-existencia con otras manifestaciones de acoso pueden constituir un patrón de acoso, aún no mostrándose un patrón o frecuencia alta de la conducta presentada en el contenido de la premisa.

De esta investigación se desprende que es importante conocer los niveles de exposición hacia las prácticas de agresión y violencia en el empleo, independientemente del nivel de severidad potencial o la frecuencia relativa de las prácticas de acoso percibidas. Tampoco, deben esperarse diferencias necesariamente, en la percepción de acoso en función del género del/la trabajador/a. Lo anterior, ya que es un fenómeno orientado hacia personas que son percibidas a su vez como una amenaza para el/la victimario/a o los/as victimarios/as o que se muestran débiles y por consiguiente pueden constituirse un objeto de ataque que ejerza menor o ninguna resistencia. Este hallazgo es cónsono con el estudio de Fidalgo y Piñuel (2004) donde no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en función de la variable género en ninguno de los índices de acoso, a saber: (a) número de estrategias de acoso, (b) índice global de acoso, (c) intensidad promedio del acoso.

Sin embargo, existen estudios como el de Moreno, Rodríguez, Garrosa, Morante y Rodríguez (2005) que sugieren que las mujeres están más expuestas a conductas de acoso psicológico que los hombres, al comparar los puntajes obtenidos en las vertientes auscultadas del síndrome. Se destaca entonces que dependerá del tipo de cultura organizacional y de las diferencias de poder manifestadas como factores a ser considerados en la diferencias en la percepción de acoso entre féminas y varones, en adición a las diferencias individuales.

En Puerto Rico, el estudio realizado por Martínez (2006) con una muestra de 63 mujeres víctimas de acoso psicológico se encontró que el supervisor era su principal acosador. En estos casos el acoso se manifestó mediante prácticas de impedirle expresarse y cuestionándole las decisiones tomadas. Los problemas que afrontaron a nivel emocional fueron principalmente problemas para dormir y sentimientos de tristeza y recurrieron a verbalizar la situación experimentada con sus familiares, como mecanismo para ventilar las prácticas de las que refirieron ser objeto.

Las percepción individual del clima laboral y los productos de las relaciones de trabajo como: las actitudes, el bienestar, la motivación y el desempeño están asociadas

directamente (Parker, Baltes, Young and Huff, 2003). Esto plantea la necesidad de auscultar la percepción individual y colectiva que tienen sobre el clima de trabajo los/as trabajadores/as y sus representantes o delegados/as sindicales. El clima de trabajo es uno de los aspectos asociados al ambiente de trabajo. Tal es su relevancia que existen estándares internacionales aplicables a los procesos de gestión de recursos humanos que incluyen la interacción social, como un factor pertinente en la dinámica laboral. La atención de estos aspectos por parte de la gerencia están vinculados a su adhesión hacia la responsabilidad ciudadana y social con sus trabajadores/as y la comunidad en la que operan sus negocios.

Se destaca que estudios meta-teóricos reconocen que las percepciones de los/as trabajadores/as de su ambiente de trabajo, no son necesariamente equivalentes de evaluaciones objetivas o independientes de eventos y condiciones asociadas a la experiencia laboral y plantean que las percepciones de sus respectivos lugares de trabajo pueden estar influenciadas por sus rasgos o estados afectivos y que son dichos estados las variables dependientes de interés (Brief y Weiss, 2002).

Por otra parte, que el ser delegado/a del sindicato no explica necesariamente, las diferencias entre las percepciones desarrolladas en torno a la exposición directa o indirecta hacia la agresión y violencia en el lugar de trabajo. No obstante, la percepción de los/as trabajadores/as que participaron en procesos de análisis de querellas, sí admitió variación al compararlos con los que no habían participado en estos procesos. Este dato resulta interesante ya que la percepción de agresión derivada de las puntuaciones totales emitidas entre los que no habían participado en procesos de análisis de querellas, fue mayor que la de los que no habían participado en este tipo de proceso. Este particular tiende a sugerir que los/as delegados/as podrían percibir que algunas de las conductas que se refieren como “agresión” no cumplan con los criterios definitorios y por lo tanto su experiencia les haga ser más críticos acerca de la experiencia relacionadas a las prácticas de violencia. También, puede sugerir que independientemente de los méritos de una querrella de agresión; la percepción de los/as afectados/as en su condición de víctima o como par debe ser identificada y entendida por sus implicaciones potenciales en el clima de trabajo, las actitudes y conductas relacionadas por parte de los/as trabajadores/as.

En cuanto al hallazgo relacionado a la percepción del grupo que no había presentado querellas de agresión, reflejó una mayor percepción de acoso que los que radicaron querellas. Se destaca que el/la participante puede haber conocido de acoso hacia terceros y no necesariamente, esto materializarse en una querrella de acoso o no tener conocimiento sobre el particular. También, podría interpretarse como que la persona que percibe haber sido expuesta a un clima de agresión y violencia; no necesariamente opta por radicar una querrella. Esto plantea la necesidad de establecer protocolos de manejo de conflictos. Además, del reconocimiento que deben hacer los sindicatos sobre el fenómeno y su inclusión en los convenios colectivos como una práctica intolerable en el lugar de trabajo, independientemente de que exista legislación sobre dicha materia. Por otro lado, se requiere de educación sobre la problemática de la agresión y violencia en el empleo; sus modalidades y mecanismos de acción para evitar la radicación de querellas infundadas que no reflejen hechos asociados al fenómeno de la violencia en las organizaciones.

MEMORIAS II CONGRESO INTERNACIONAL PSICOLOGIA Y EDUCACION PSYCHOLOGY INVESTIGATION

En cuanto a las variables contenidas en la hoja de datos demográficos para las cuales no fue viable la realización de los contrastes planificados, al no cumplirse con el supuesto de homogeneidad de varianza, se sugiere efectuar estos análisis con muestras de mayor cantidad de participantes y donde estén representadas todas las categorías al menos, de forma relativamente proporcional. Esto permitirá conocer si los/as trabajadores/as nuevos/as en la organización, los que cuentan con mayor preparación o los/as trabajadores/as viejos perciben mayor acoso que otros participantes ubicados en otras categorías y niveles de análisis. Estos aspectos deben ser aclarados en investigaciones futuras.

A continuación se exponen varios factores limitantes identificados en el estudio: (a) dificultad para el acceso a los participantes de la muestra (b) dificultad anticipada ante desconocimiento de la población general de la distinción entre acoso psicológico, estilos de comunicación agresivos y estilos de liderazgo improductivos; (c) sub representación de participantes adscritos al sector no sindical y gerencial y en la categoría de trabajadores que ejercen funciones de representación como delegados/as sindicales.

Entre las recomendaciones para la realización de estudios futuros, se entiende que resulta necesario: (a) obtener una muestra mayor de participantes representativa de diversas organizaciones del sector privado y público y de diferente ubicación geográfica; (b) realizar análisis estadísticos complementarios y replicar análisis estadísticos realizados para continuar aportando a la configuración de otros tipos de validez del instrumento en la población puertorriqueña; (c) lograr mayores cantidades de participantes en las categorías identificadas para fines de contrastes estadísticos, a saber: gerenciales, no gerenciales y delegados/as sindicales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agervold, M. (2007). Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 161-172.

Brief, A. y Weiss, H. (2002). Organizational Behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 279-308.

Di Martino, V. (2002). Workplace violence in the health sector-country case studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand. *Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector*, Geneva. Organización Mundial de la Salud.

Escartin, Rodriguez-Carballeira, Zapf, D., Porrúa C. y Martín-Pena, J. (2009). Perceived severity of various bullying behaviours at work and the relevance of exposure to bullying. *23, 3*, 191-205.

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

Field, A. (2000). *Discovering Statistics: Using SPSS for Windows*. California: Sage Publications.

Gonzalez de Rivera, J. (2002). *El maltrato psicologico: Como defenderse del “mobbing” y otras formas de acoso*. Madrid, Espasa.

Hleboby, D. (2000). Violence in the workplace. *Nephrology Nursing Journal*, 27, 6, 631-633.

Hogh, A., Henriksson, M y Burr, H. (2005). A 5 year follow up study of aggression at work and psychological health. *International Journal of Behavioral Medicine*, 12, 4, 256-265.

Hurbert, A. y Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 4, 415-424.

Leymann, H. (1996) The content and devolpment of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 2, 165-184.

Martínez, M. (2006). El acoso psicológico en el trabajo: la experiencia de Puerto Rico. *Aletheia*, 24, 21-33.

Martínez, M., Guzman, N., Martinez, M., Merle, J., Torres, W. y Viera, I. (2003). El acoso psicológico en una muestra de empleados públicos en Puerto Rico. Ponencia presentada en la 50ma. Convención anual de la Asociación de Psicología de Puerto Rico el 8 de noviembre de 2003.

Morales, E. (2000). Traducción, adaptación y validación de una escala que mide la adhesión hacia los principios de mejoramiento de la calidad total desarrollados por W.E. Deming. Universidad Carlos Albizu, Recinto de San Juan. *Disertación Inédita*.

Moreno, J., Rodríguez, M., Garrosa, M. y Rodríguez, I. (2005). Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española. *Psicol. estud. online*], 10 1, 3-10. doi: 10.1590/S1413-73722005000100002.

Muñoz, A. (1997). La noción violencia desde el discurso de la psicología y sus disertaciones doctorales en los Estados Unidos. *Disertación inédita*. Universidad de Puerto Rico: Recinto de Río Piedras.

Parker, C., Baltes, B., Young, S., Huff, J. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: a meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 4, 389-407.

Rodríguez M. y Martínez M. (2003). El acoso psicológico en el trabajo en una muestra de empleados de organizaciones de servicios de salud. Ponencia presentada en la 50ma. Convención Anual de la Asociación de Psicología de Puerto Rico, 8 de noviembre de 2003.

**MEMORIAS II CONGRESO INTERNACIONAL PSICOLOGIA Y EDUCACION
PSYCHOLOGY INVESTIGATION**

Schneider, B. (2000). The psychological life of organizations. In N.M. Ashkanasy & M.F. Peterson(EDs), Handbook of organizational cultura and climate. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

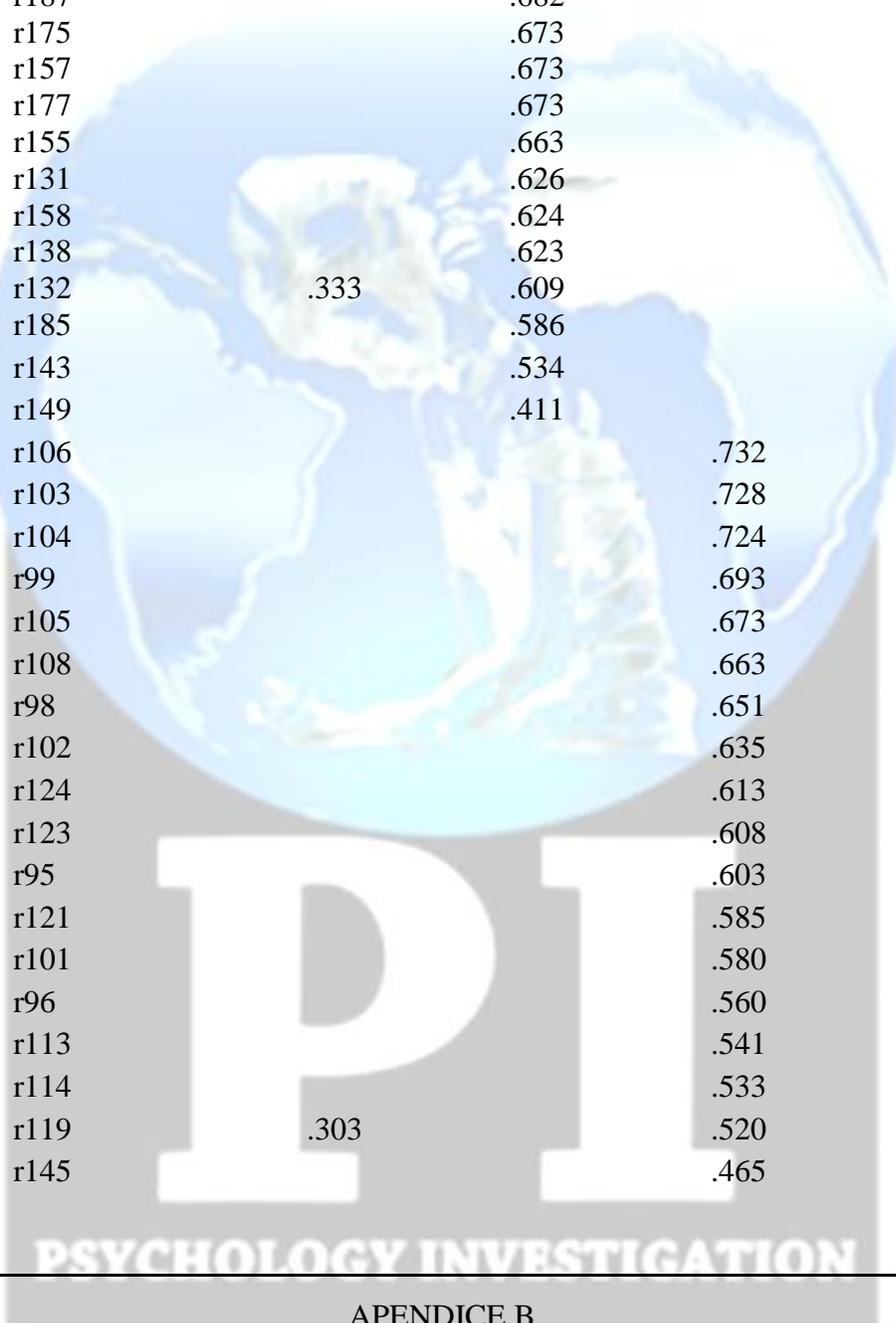
Spector, P., Coulter, M., Stockwell, H. y Matz, M. (2007). Perceived violence climate: A new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal agression, and their potential consequences. *Work & Stress*, 21, 2, 117-130.

Zapf, D y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 4, 497-522.

APENDICE A

ANÁLISIS FACTORIAL

Reactivos	Subescala 1	Subescala 2	Subescala 3
r21	.804		
r17	.789		
r16	.788		
r28	.773		
r37	.770		
r12	.758		
r39	.756		
r38	.756		
r36	.753		
r25	.743		
r30	.734		
r41	.733		
r23	.721		
r33	.713		
r10	.704		
r32	.672		
r13	.662		
r6	.657		
r55	.612		
r45	.592		
r60	.554		
r59	.540		
r63	.457		
r180		.770	
r162		.725	
r184		.713	
r167		.708	



r172		.700
r164		.698
r182		.697
r166		.694
r187		.682
r175		.673
r157		.673
r177		.673
r155		.663
r131		.626
r158		.624
r138		.623
r132	.333	.609
r185		.586
r143		.534
r149		.411
r106		.732
r103		.728
r104		.724
r99		.693
r105		.673
r108		.663
r98		.651
r102		.635
r124		.613
r123		.608
r95		.603
r121		.585
r101		.580
r96		.560
r113		.541
r114		.533
r119	.303	.520
r145		.465

APENDICE B

EJEMPLOS DE PREMISAS DE LA ESCALA FINAL POR SUB ESCALAS

Subescala 1

MEMORIAS II CONGRESO INTERNACIONAL PSICOLOGIA Y EDUCACION PSYCHOLOGY INVESTIGATION

Acoso psicológico y continuo incivildad-agresión-violencia en las relaciones humanas.

1. Se intenta desmoralizar a la persona, como mecanismo de presión.
2. Se provoca disimuladamente a la persona que se pretende afectar.
3. Se trata de forma hostil a la persona para desestabilizarla emocionalmente.
4. No se toman en consideración las sugerencias que ofrece la persona, para afectar su autoestima.

Subescala 2
Prevención y manejo de la agresión institucional

1. La alta gerencia se ocupa de que los recursos humanos estén capacitados para intervenir al surgir una crisis.
2. Las políticas organizacionales están dirigidas claramente a desalentar los actos de agresión y violencia.
3. Existe una política clara de cero tolerancia hacia la agresión y violencia en el lugar de trabajo.
4. La empresa se asegura de lograr el cumplimiento de las políticas dirigidas a la creación de un ambiente de trabajo libre de agresión y violencia.

Subescala 3

Comportamientos contraproducentes e ilegales

1. Algunas personas realizan su trabajo mal como desquite.
2. Algunas personas pierden el tiempo en su trabajo como reacción a su insatisfacción con sus circunstancias laborales.
3. Algunos trabajadores realizan gestiones personales no autorizadas durante su jornada de trabajo.
4. Algunos trabajadores tienden a disminuir la velocidad en la que realizan el trabajo a propósito.

Agradecimientos

Se reconoce la participación del Sr. Pedro J. Centeno, Asistente de Investigación graduado en el apoyo en procesos relacionados al desarrollo de esta investigación en la organización de materiales, orientación de participantes y en la entrada de datos de formularios codificados con la supervisión del investigador

RESEÑA EXPONENTE

EDWIN H. MORALES-CORTÉS, PH.D.

Universidad de Puerto Rico

Instituto de Relaciones del Trabajo de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

