

PERSONAS: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

DOI: 10.35588/gpt.v16i48.6497

Validación del inventario de actos de ciberacoso laboral (ICA-W)

Validation of the inventory of acts of cyberbullying in the workplace (ICA-W)

Edición Nº48 – Diciembre de 2023

Artículo Recibido: Marzo 13 de 2023

Aprobado: Noviembre 23 de 2023

Autores y autoras

Víctor Castillo Riquelme¹, Josías Valdebenito Troncoso², Ignacio Torres Uribe³, María Belén Muñoz Otárola⁴ y Paulina Chávez Gómez⁵

Resumen:

El ciberacoso laboral es un fenómeno que ha recibido escasa atención en la literatura académica. Esta investigación buscó validar un instrumento para medir el ciberacoso laboral. Se tradujo la escala ICA-W de Vranjes *et al.* (2018) y se realizó una exploración de sus propiedades psicométricas. La validez fue evaluada mediante análisis factorial exploratorio y a través del análisis de la red nomológica con los constructos de acoso

¹ Magíster en Psicología Social. Escuela de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales y Comunicaciones, Universidad Santo Tomás, Los Ángeles Chile. Correo electrónico: vcastillo10@santotomas.cl, <https://orcid.org/0000-0002-9190-9353>

² Licenciado en Psicología. Escuela de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales y Comunicaciones, Universidad Santo Tomás, Los Ángeles Chile. Correo electrónico: j.valdebenito11@alumnos.santotomas.cl, <https://orcid.org/0000-0001-6389-5970>. I

³ Licenciado en Psicología. Escuela de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales y Comunicaciones, Universidad Santo Tomás, Los Ángeles Chile. Correo electrónico: i.torres8@alumnos.santotomas.cl, <https://orcid.org/0000-0002-9867-2707>

⁴ Licenciada en Psicología. Escuela de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales y Comunicaciones, Universidad Santo Tomás, Los Ángeles Chile. Correo electrónico: m.munoz19@alumnos.santotomas.cl, <https://orcid.org/0000-0001-9521-6020>

⁵ Magíster en Gestión de Recursos Humanos y Habilidades Directivas. Escuela de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales y Comunicaciones, Universidad Santo Tomás, Los Ángeles Chile. Correo electrónico: paulinachavezgo@santotomas.cl, <https://orcid.org/0000-0002-2146-8484>

psicológico, satisfacción con la vida y felicidad subjetiva. Los resultados apoyan la calidad del instrumento, encontrándose una fiabilidad de .88 y validez convergente con la escala de acoso psicológico ($\rho = .52$), así como validez divergente con la escala de satisfacción con la vida ($\rho = -.17$). El análisis factorial reveló una solución unidimensional que explicó el 65% de la varianza. Se concluye que la escala ICA-W es confiable y válida, pero asumiendo ciertas restricciones en su aplicación a trabajadores de Chile.

Palabras clave: Acoso, Conflicto laboral, Relaciones laborales, Bienestar laboral, Medios electrónicos.

Abstract:

Workplace cyberbullying is an emerging phenomenon that has received little attention in the academic literature. This research sought to validate an instrument to measure cyberbullying in work contexts. The ICA-W scale of Vranjes et al. (2018) was translated, and an exploration of its psychometric properties was conducted. Validity was assessed by exploratory factor analysis and through nomological network analysis with the constructs of psychological harassment, life satisfaction, and subjective happiness. The results support the quality of the instrument, finding a reliability of .88 and convergent validity with the psychological harassment scale ($\rho = .52$), as well as divergent validity with the satisfaction with life scale ($\rho = -.17$). Factor analysis revealed a unidimensional solution that explained 65% of the variance. It is concluded that the ICA-W scale is reliable and valid, but assuming certain restrictions in its application in Chilean workers.

Keywords: Harassment, Labor conflict, Labor relations, Workplace well-being, Electronic media.

1. INTRODUCCIÓN

El acoso laboral es una situación caracterizada por la presencia de comportamientos de agresión, intimidación y hostigamiento ejercidos sistemáticamente en contra de un trabajador con la intención de deteriorar sus condiciones de trabajo. Constituye una dinámica relacional que involucra ataques directos e indirectos que se expresan por medio de palabras, gestos, actitudes y acciones de parte del agresor al punto de generar en la víctima un sentimiento de menoscabo e inseguridad (Velázquez y Díaz, 2020). Se

distinguen dos tipos fundamentales de acoso. Por una parte, el acoso laboral horizontal, el cual tiene cabida en las relaciones entre colegas de un mismo nivel jerárquico dentro de la pirámide organizacional, y, por otra, el acoso laboral vertical, ya sea de forma ascendente o descendente, que toma lugar en las relaciones entre un superior jerárquico y un subordinado. Eventualmente, el acoso puede ser doble cuando se presentan simultáneamente hostigamientos de tipo vertical y horizontal.

El acoso laboral comenzó a ser estudiado de forma más o menos sistemática a partir de los trabajos de Leymann en la década de los ochenta (Leymann, 1986), llegando a consagrarse como una de las más importantes líneas de trabajo para la Psicología Organizacional (Littlewood & Uribe, 2018). Desde entonces se ha descrito profusamente las condiciones en las estructuras organizacionales que dan cabida a su aparición, así como también, las implicancias psicosociales que estas dinámicas de hostigamiento ejercen sobre los trabajadores dentro de una diversidad de contextos (Camacho y Mayorga, 2017). No obstante, no es sino hasta el año 2012 que siguiendo las tendencias de otros países se promulga en Chile la ley 20.607 que tipifica el acoso laboral y establece el marco para su regulación. Si bien el ordenamiento legislativo juega un rol de capital importancia en la prevención y prescripción de sanciones a las conductas laborales abusivas, en la práctica muchas de estas normas carecen de fuerza jurídica (Morales, 2016) y son endeblemente asumidas por las organizaciones con responsabilidades muchas veces sujetas a su propia voluntad. La evidencia es sólida en sostener que la ausencia o magra calidad de marcos regulatorios en las organizaciones facilita la legitimización de relaciones irrespetuosas que pueden escalar gradualmente a situaciones de violencia (Duffy, 2009; Pheko, 2018). Así, por ejemplo, una pobre política organizacional implícitamente comunica a los trabajadores la escasa importancia que se asigna a la gestión del conflicto y siembra un sentido de impunidad frente a las conductas de acoso laboral (Cowan, 2011).

Con el capitalismo como telón de fondo, la protección a los trabajadores es desplazada por el culto a la eficiencia y por valores orientados a la competitividad e individualismo, sentando bases para la terciarización y precarización laboral (Molé, 2012). Bajo este entendido, no extraña que la suscripción al modelo económico de libre mercado haya ido

aparejada con el surgimiento de nuevos riesgos psicosociales en el trabajo, cuyo rasgo distintivo consiste en la prevalencia de afecciones de salud mental. De acuerdo con Moyano y Barría (2006) el sistema adoptado refleja una asincronía entre modernización económica y subjetividad, introduciendo en el mundo del trabajo nuevas demandas y tensiones que absorben a las personas y las escinden de su conexión con el medio. Dado este escenario, los riesgos psicosociales en el trabajo se han multiplicado e intensificado, situación conducente a nuevas expresiones de malestar como el desgaste profesional (*burnout*), el acoso laboral (*mobbing*) o incluso la muerte por exceso de trabajo (*overwork death*) (Porrás, 2017). Este contexto constituye un caldo de cultivo para los ambientes laborales tóxicos, en donde con frecuencia explotan las frustraciones de los trabajadores y se ejercen relaciones de dominio que terminan por tensionar la convivencia interna (Álvarez, 2011).

Los ambientes tóxicos de trabajo suelen converger en patrones comunes que incrementan las chances de comportamientos de acoso. De acuerdo con Verona *et al.* (2014), el perfil de estos ambientes se caracterizaría por la presencia de liderazgos destructivos, ausencia de ética empresarial, valores centrados en la competencia, alta burocratización, sobrecarga de trabajo e inseguridad laboral. Ansoleaga (2022) agrega que la pasividad de los liderazgos *laissez faire* sienta condiciones favorables para la violencia laboral, los riesgos psicosociales y las afectaciones de salud mental. Todos estos factores permean en la cultura organizacional y contribuyen a la normalización de las malas prácticas, haciendo más compleja las posibilidades de prevención y de mitigación de los impactos negativos que de las relaciones laborales derivan. De hecho, las características ambientales de la organización suelen tener un peso mayor que el de las características individuales en la exposición a comportamientos de acoso laboral (Hamzaoglu *et al.*, 2021).

Las consecuencias del acoso laboral operan en tres niveles, el individual, el organizacional y el social (Leymann, 1996). El acoso laboral, en tanto problemática endémica de las sociedades modernas, es capaz de socavar la dignidad personal y profesional, al mismo tiempo que pone en riesgo la salud mental e integridad física de los trabajadores. Se ha observado que las víctimas de acoso presentan síntomas característicos del trastorno de

estrés postraumático con efectos comparables a los que derivan de las experiencias en conflictos bélicos (Leymann y Gustafsson, 1996). Entendido así, el acoso laboral, puede tornarse traumático como resultado de un periodo prolongado de tensión emocional, generando pensamientos intrusivos (re-experimentación), tendencias evitativas (evitación) y perturbaciones del sueño (activación fisiológica) (Kreiner y Rothenhäusler, 2008). Asimismo, la situación de acoso incrementa el riesgo de que la víctima desarrolle trastorno de ansiedad generalizada y depresión, ya sea en comorbilidad con el trastorno de estrés postraumático o de forma independiente (Tulunay, 2019; Tatar y Yüksel, 2019). Todas estas graves consecuencias mentales suelen acompañarse de alteraciones psicosomáticas que también afectan la salud física, tales como cefalea, dorsalgia, cervicalgia, molestias gastrointestinales y fatiga (Galletta *et al.*, 2019).

Fuera del ámbito de la salud mental el acoso también implica un perjuicio directo al desarrollo profesional de los trabajadores, debido a la presión que ejerce en la intención de renuncia a la organización, vista como una estrategia de las víctimas para evadir las agresiones, asumiendo grandes costos personales derivados de la interrupción imprevista de sus trayectorias laborales. Por otra parte, el acoso impacta negativamente sobre los indicadores de gestión de recursos humanos, tales como; ausentismo, fuga de talentos, disminución del rendimiento, presentismo y mayores costos legales (Cowan, 2018), además de deteriorar la imagen y reputación corporativa. De esta forma, el problema del acoso laboral representa una amenaza tanto para la salud psicosocial de los trabajadores como para los intereses productivos de las organizaciones. Sin embargo, el propio Leymann (1996) advierte que el impacto del acoso laboral trasciende a los efectos percibidos por la víctima y por la organización, implicando mayores costes sociales dado el desincentivo de mantener la participación en el mercado del trabajo.

2. ANTECEDENTES TEÓRICOS

2.1 El ciberacoso en el mundo del trabajo: un fenómeno emergente en la sociedad de la digitalización

Con la reestructuración de los mercados en razón de un mundo cada vez más globalizado, competitivo y tecnológico, las organizaciones han introducido cambios sistémicos en la configuración de sus actividades laborales (Salama, 2018). Una de las principales

transformaciones que han vivenciado las organizaciones en el siglo XXI ha sido la sofisticación del capital tecnológico, expresado en el uso intensivo de computadores, internet y plataformas de comunicación digital. La penetración de estas tecnologías en las organizaciones se hace carne en múltiples sectores productivos, pasando a constituir un elemento más del ecosistema laboral con un rol que se proyecta con cada vez mayor importancia. Si bien la adopción de tecnologías digitales tiene patrones heterogéneos con base al rubro en el que opere, un hecho evidente de la causa es que la supervivencia de muchas organizaciones se haya inexorablemente intrincada a la innovación tecnológica y a la capacidad para adaptarse a las tendencias que de estos mismos procesos de innovación derivan.

Dentro del contexto del capitalismo informacional para la mayoría de los trabajadores las tecnologías digitales constituyen su principal medio de trabajo, desde donde nacen nuevas tendencias en los procesos productivos como la «plataformización», la «informalización» y la «automatización» (Zukerfeld, 2020). En este sentido, el advenimiento de la era digital en el mundo del trabajo ha supuesto una recualificación del factor humano, centrándolo en torno al uso y dominio de las tecnologías, al mismo tiempo que redefine la fisonomía del quehacer laboral, permitiendo el surgimiento de nuevos tipos de relaciones (Kalleberg, 2009). Una parte significativa de las interacciones laborales pasa a ser mediada por el acceso a plataformas de internet, siendo el uso del correo electrónico la expresión más evidente de este hecho (Raza *et al.*, 2021). Asimismo, desde la experiencia de la pandemia por COVID-19 las instituciones y empresas recibieron una enorme presión para transitar hacia un contexto hipertecnologizado, forzando la implementación masiva del sistema de teletrabajo y supeditando los espacios de encuentro a la participación en foros, correos y videoconferencias (Castillo y Araya, 2021). Si bien la liberación de ciertas restricciones que impuso la crisis sociosanitaria ha implicado retomar gradualmente las actividades laborales presenciales, la ubicuidad del factor tecnológico en los ambientes organizacionales obliga a prestar una mayor atención a las dinámicas relacionales mediadas por la tecnología, especialmente cuando éstas puedan suponer algún riesgo psicosocial.

Bajo el entendido de que la tecnología ocupa un rol instrumental a las voluntades humanas, resulta evidente que ésta pueda posibilitar una prolongación de los mecanismos de acoso y hostigamiento laboral. De la misma forma en como el ciberacoso escolar adopta particularidades que solo tienen cabida bajo un contexto de elevado consumo tecnológico, el ciberacoso en el mundo del trabajo se nutre de las ventajas que el internet concede a los agresores (Castillo, 2021). Conceptualmente, el ciberacoso laboral o «*cybermobbing*» puede ser entendido como una dinámica de violencia psicosocial efectuada por medio de dispositivos y recursos propios de la tecnología moderna que es ejercida deliberadamente por uno o más miembros de la organización en contra de otro miembro de la misma (Vranjes *et al.*, 2018). La tecnología difumina las barreras del tiempo y espacio, poniendo al alcance de los agresores nuevos canales de comunicación para ejercer el acoso, ya sea de forma sincrónica o asincrónica, y prescindiendo de la concurrencia física de los involucrados (Castillo, 2021). Así entendido, el mal uso de las tecnologías amplía el espectro de posibilidades para materializar el acoso, con expresiones que varían en perjuicio y alcance (Puntriano, 2022).

Algunas prácticas propias del ciberacoso en el mundo del trabajo son la exclusión de las reuniones telemáticas, el envío injustificado de correos con copia a los supervisores con la intención de perjudicar, el entorpecimiento de las funciones laborales mediante exigencias tecnoburocráticas, la difusión de rumores y el hostigamiento extralaboral a través de medios informáticos. Entre las dinámicas de ciberacoso mención aparte merece la intrusión a la vida personal de los trabajadores, la cual aunada a la masiva adhesión a las redes sociales virtuales y al volumen cada vez mayor de almacenamiento web de archivos personales se torna particularmente vulnerable (Vranjes *et al.*, 2017). El robo de información personal, la suplantación de identidad (*phishing*) y la difusión masiva de archivos privados, incluyendo la publicación de material íntimo de carácter sexual, sitúan a la víctima en un escenario de indefensión que interpela directamente a su integridad psicológica, social y moral, incluso si estas vulneraciones no son reiteradas en el tiempo. En contraste, el agresor se beneficia de la posibilidad de esconder su identidad en la red y acceder a medios tecnológicos de transmisión instantánea y masiva de datos desde cualquier hora y lugar.

En resumen, el ciberacoso en el mundo del trabajo adquiere ciertas particularidades que lo distinguen del acoso laboral de carácter presencial. La ejecución de las acciones de ciberacoso no están circunscritas a un espacio físico o a la concurrencia de la víctima y agresor; estas acciones están siempre mediadas por el acceso a recursos tecnológicos, principalmente digitales; no implica un desequilibrio de poder *per se*, pudiendo ser ejercido por cualquier miembro de la organización y; los actos de ciberacoso pueden ser sostenidos en el tiempo o constituir situaciones aisladas, pero lo suficientemente intrusivas para afectar a la persona, exponiendo aspectos de su vida privada de manera *online*.

Pese a la importancia y gravedad del fenómeno del ciberacoso laboral en el mundo del trabajo los estudios en Iberoamérica han estado limitados por la ausencia de instrumentos de medida confiables y válidos. La mayoría de los aportes académicos se ha centrado en los análisis de la dimensión jurídica del ciberacoso (García Plá, 2021; Álvarez, 2021; Puntriano, 2022) y los esfuerzos por la exploración empírica del fenómeno han sido escasos (Fernández, 2017). En virtud de lo anterior en esta investigación se propuso traducir y validar el Inventario de Actos de Ciberacoso Laboral (ICA-W), desarrollado por Vranjes *et al.*, (2018). Este instrumento asume una estructura tridimensional del constructo, el cual es entendido por los autores como un conjunto de actos negativos derivados del ambiente laboral que ocurren a través de las TICs (Vranjes *et al.*, 2017). El primer factor corresponde a los actos de ciberacoso relacionados con el trabajo (v.g. ocultación de información), el segundo corresponde a los actos relacionados con la persona (v.g. difusión de rumores) y el tercero corresponde a los actos de intrusión mediante las TIC (v.g. difusión de imágenes privadas en línea). Las primeras dos dimensiones constituyen generalizaciones de actos que pueden ser perpetrados presencialmente, mientras que la dimensión de intrusión sólo cobra sentido bajo un contexto laboral mediado por las tecnologías.

3. MÉTODO

3.1 Diseño

Se realizó un estudio instrumental (Ato *et al.*, 2013) que consistió en la traducción y validación del Inventario de Actos de Ciberacoso en el Trabajo (ICA-W/ *Inventory Cyberbullying Acts at Work*) desarrollado por Vranjes *et al.* (2017). Se recurrió al enfoque

cuantitativo para la estimación y caracterización de las propiedades psicométricas del instrumento, haciendo uso de técnicas de estadística descriptiva, análisis factorial exploratorio y correlaciones para explorar la red nomológica del constructo.

3.2 Participantes

La muestra estuvo conformada por un total de 302 participantes, quienes fueron reclutados a partir de un muestreo intencionado dirigido a trabajadores de Chile que cumplieren los siguientes criterios: a) ser trabajador dependiente, ya sea por encontrarse en una relación contractual de dependencia jerárquica o bien ser trabajador a honorarios con una dependencia informal hacia una organización, b) que en su trabajo emplee medios de comunicación digital como, por ejemplo, e-mails, videollamadas y/o softwares institucionales y c) que en su trabajo actual lleve al menos seis meses de antigüedad laboral. La media de edad de los trabajadores fue de 32.24 años, con una desviación estándar de 7.71. En su mayoría la muestra estuvo constituida por mujeres (61,6%), profesionales (83,4%), provenientes de organizaciones de más de 100 trabajadores (49,7%), de los ámbitos de servicios sociales y de salud (24,5%), enseñanza (22,2%), comercio mayorista y minorista (7,9%), administración pública y defensa (6,3%) y transporte almacenamiento y comunicación (4,3%). Según el tipo de jornada de trabajo prevaleció la opción de jornada completa (84,1%) y la modalidad diurna (95%). Por otra parte, un 70,2% reportó tener un contrato indefinido, seguido de un 16,9% con plazo fijo, un 9,9% a honorarios y un 3% con otro no especificado. Con base al ámbito de trabajo un 56% declaró trabajar en el sector privado. En relación con las actividades de teletrabajo solo un cuarto de la muestra señaló no haber participado de esta modalidad durante el periodo de contingencia sociosanitaria. Asimismo, a la fecha de la recolección de los datos un 36,5% de los participantes indicó mantener algunas actividades bajo la modalidad de teletrabajo, aunque solo un 9,6% señaló hacerlo en la totalidad de su jornada.

3.3 Instrumentos

ICA-W: El inventario de actos de ciberacoso en el trabajo o ICA-W (*Inventory of Cyberbullying Acts at Work*) fue desarrollado por Vranjes *et al.* (2017) en el contexto europeo. El instrumento consiste en diez ítems en formato de escala Likert con cinco opciones de respuesta que van desde «totalmente en desacuerdo» (1) hasta «totalmente

de acuerdo» (5). El ICA-W busca una medición parsimoniosa y breve del fenómeno del ciberacoso en el contexto laboral, asumiendo una estructura tridimensional basada en los actos de ciberacoso relacionados con el trabajo (ítems 1, 2, 3 y 4), los actos de ciberacoso relacionados a la persona (ítems 5, 6 y 7) y los actos de ciberacoso intrusivos (ítems 8, 9 y 10). En el estudio original se abordó la validez del ICA-W a partir de análisis factoriales exploratorios y confirmatorios que se ajustaron a la estructura tridimensional hipotetizada. Asimismo, el ICA-W mostró correlaciones significativas con la carga de trabajo, inseguridad laboral, conflicto de roles, liderazgo autoritario, conflictos interpersonales, acoso laboral presencial y una medida monoítem de ciberacoso. El instrumento también mostró validez predictiva con una medida de salud mental a seis meses después de su aplicación. La fiabilidad por consistencia interna del instrumento en una primera muestra de 710 trabajadores fue .71 y en una segunda muestra de 1650 participantes fue de .81.

CAPT: El Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo o CAPT, fue desarrollado por Moreno et al. (2018) a partir de su aplicación en trabajadores del sector de transportes y comunicaciones de la Comunidad de Madrid. Este instrumento considera la evaluación de tres factores; a) Actos y consecuencias del Acoso (15 ítems); b) Política Organizacional (5 ítems); c) Información y Actuación contra el Acoso (3 ítems). La obtención del puntaje global de la escala se obtiene mediante la suma de todos los ítems, previa recodificación de los ítems de Política Organizacional e Información y Actuación contra el Acoso. El rango teórico de puntajes va desde 23 a 125 puntos. En el estudio original se reportó un alfa de Cronbach de .94 y una estructura dimensional de tres factores que dan cuenta del 72.6% de la varianza.

SWLS: La escala de satisfacción vital o SWLS por su sigla en inglés (*Satisfaction with life scale*) fue originalmente presentada por Diener et al., en 1985 y posteriormente adaptada en múltiples idiomas y contextos, presentando buenas propiedades psicométricas. La escala está constituida por cinco ítems presentados en formato Likert con siete categorías de respuesta que van desde «muy de acuerdo» a «muy en desacuerdo». Los estudios en Chile han encontrado niveles de fiabilidad por consistencia interna sobre .80 y soluciones unidimensionales (Cárdenas *et al.*, 2012; Vera-Villaruel *et al.*, 2012; Moyano, 2010).

EFS: La Escala de Felicidad Subjetiva (EFS) fue diseñada por Lyubomirsky y Lepper (1999) para medir por medio de una autoevaluación global y subjetiva la dimensión

afectiva del bienestar subjetivo. Para estos autores la felicidad corresponde a un estado coyuntural en el que prevalecen sentimientos positivos. La EFS es un instrumento unidimensional conformado por cuatro ítems graduados en siete categorías de respuesta. En Chile ha sido validada por Moyano (2010), obteniendo un alfa de Cronbach de .79, una fiabilidad test-retest de .77 y una solución unidimensional mediante análisis factorial exploratorio. En el estudio de Vera-Villaruel *et al.* (2011), desarrollado en múltiples muestras de población chilena, se reafirmaron las garantías psicométricas declaradas por Moyano (2010), agregando además evidencias de validez convergente y discriminante.

3.4 Procedimientos

Se tradujo el ICA-W mediante el sistema de traducción y retrotraducción, para lo cual se contó con la autorización de la autora principal del instrumento. Se contactó a dos traductores independientes de nacionalidad chilena, un doctorando en *Educational Measurement & Statistics* de la Universidad de IOWA y una psicóloga con estudios certificados en traducción e interpretación del idioma inglés. A partir de ambas traducciones, si bien no se constataron diferencias relevantes, el equipo de trabajo realizó la comparación de cada ítem y escogió aquellos que expresaran el significado más claro y simple. Posteriormente, se contactó a un hablante nativo del idioma inglés con formación en psicología y actualmente erradicado en Chile para que hiciera la retrotraducción. El documento resultante no presentó diferencias con la versión original en inglés. La recolección de los datos se realizó a través de la técnica de encuesta CSAQ (*Computer Self-Administered Questionnaires*) mediante la difusión de un enlace de *Google Forms*. Los resguardos éticos fueron declarados al inicio del cuestionario y se integró una casilla de verificación para aceptar o rechazar las condiciones de participación en el estudio.

3.5 Análisis de datos

En una primera etapa se realizaron los análisis descriptivos de los ítems, incluyendo el cálculo de la media, desviación estándar, coeficiente de asimetría, curtosis e índice de discriminación. Este último mide qué tan homogéneo es el ítem en relación con los demás estimándose a partir de la correlación con el puntaje total del test habiendo descontado al ítem. Valores altos en el índice de discriminación señalan una adecuada homogeneidad (Muñiz *et al.*, 2005). Posteriormente, se realizaron dos análisis factoriales exploratorios,

previa corroboración de los supuestos evaluados por la prueba de esfericidad de Barlett y Kaiser Meyer Olkin (KMO). Se corrió un modelo de tres factores en el que se replicaron los mismos procedimientos realizados en la validación de la versión original de Vranjes et al. (2018), lo que implicó una rotación oblimin y el método de extracción por ejes principales con base a una matriz de correlaciones de Pearson. El segundo modelo se elaboró siguiendo los lineamientos propuestos por Lloret-Segura *et al.* (2014), el cual consistió en un análisis con rotación oblimin y método de extracción por mínimos cuadrados no ponderados (ULS) con una matriz de entrada basada en las correlaciones policóricas de los ítems. Para conocer la cantidad de factores a retener en este segundo modelo se realizó una comparación de catorce métodos a través del paquete “n_factors” de R, prestando especial atención a los métodos de *parallel analysis* y *optimal coordinates*. La fiabilidad de las escalas y de sus respectivas dimensiones fueron evaluadas mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Se calcularon intervalos de confianza del 95% estimados a través de *bootstrapping* basado en 1000 muestras por medio del paquete “ltm” de R. La evaluación de la validez convergente y discriminante se realizó por medio de una matriz de correlaciones de Spearman. La red nomológica incluyó los constructos de ciberacoso laboral, acoso laboral presencial, satisfacción con la vida y felicidad subjetiva. Las hipótesis que guiaron este análisis fue la existencia de correlaciones positivas entre las dimensiones del ICA-W y el puntaje global del CAPT, específicamente con su dimensión de Conductas de Acoso. Por otra parte, se hipotetizó la existencia de correlaciones negativas entre las dimensiones del ICA-W y las dimensiones de Política Organizacional e Información y Actuación contra el Acoso, pertenecientes al CAPT, como también correlaciones negativas con las escalas de satisfacción vital y felicidad subjetiva.

4. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de los Ítems

En la Tabla 1 se expone los resultados descriptivos de los ítems que conforman al ICA-W. Las medias oscilaron entre 1.15 (ítem 8) y 1.90 (ítem 1) con desviaciones estándar dentro del rango de 0.59 a 1.13, dando cuenta de una clara concentración de respuestas en las opciones de menor puntuación (“totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”). En la mayoría de los ítems se encontraron coeficientes de asimetría y curtosis particularmente

altos, poniendo en evidencia la no normalidad de la distribución de las respuestas. Respecto al índice de discriminación u homogeneidad se constataron adecuadas correlaciones entre cada ítem y la puntuación total corregida. El ítem 1 fue el que presentó la correlación más baja ($r_c = .34$) y el ítem 6 la correlación más alta ($r_c = .75$).

Tabla 1. *Estadísticos descriptivos de los ítems del ICA-W*

Ítem	M	DE	As	Cs	r_c
1: Sus correos electrónicos, llamadas telefónicas o mensajes son ignorados en el trabajo.	1.90	1.13	1.18	0.50	.34
2: Sus correos electrónicos son reenviados a terceros con la intención de perjudicarlo.	1.36	0.88	2.69	6.75	.63
3: Su trabajo es criticado públicamente por medio de las TIC.	1.50	0.98	2.05	3.52	.65
4: Alguien retiene los correos electrónicos o archivos que necesita, haciendo su trabajo más difícil.	1.42	0.90	2.46	5.71	.65
5: Se difunden rumores o chismes sobre usted a través de las TIC.	1.37	0.89	2.76	7.30	.70
6: Está siendo insultado/a, amenazado/a o intimidado/a a través de las TIC.	1.19	0.67	4.21	18.46	.75
7: Se hacen comentarios constantes sobre usted y su vida privada a través de las TIC.	1.27	0.77	3.26	10.77	.73
8: Se hackea y utiliza su información personal para perjudicarlo.	1.15	0.59	4.58	22.35	.72
9: Alguien comparte fotos o vídeos suyos en internet para burlarse de usted.	1.18	0.62	4.28	20.25	.63
10: Alguien se apropia de su identidad.	1.16	0.61	2.86	25.14	.57

Fuente: Elaboración propia

Nota: M = media, DE = desviación estándar, As = Asimetría, Cs = Curtosis, r_c = correlación ítem-total corregida

4.2 Análisis Factorial Exploratorio

En la Tabla 2 se presenta la comparación de los resultados para los dos modelos de análisis factorial del ICA-W. Para el modelo basado en la estructura tridimensional propuesta por Vranjes *et al.* (2017) el test de esfericidad de Barlett fue estadísticamente significativo ($p < .001$) y el índice de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) fue de .91, sugiriendo que la matriz de correlaciones es factorizable. Por medio de una extracción con base al método de ejes principales y habiendo empleado la matriz de correlaciones de Pearson se constató que todos los ítems presentaron cargas factoriales en sus respectivas dimensiones, exceptuando el ítem 8 que obtuvo una carga cruzada con el factor de actos relacionados a la persona. Este modelo en su totalidad logró dar cuenta del 58% de la varianza. El factor de actos relacionados a la persona explicó un

23% de la varianza, el factor de intrusión un 19% y, por último, el factor de actos relacionados al trabajo un 17%.

Por otra parte, se desarrolló un segundo modelo siguiendo las directrices de Lloret-Segura *et al.* (2014). De un total de 14 métodos para identificar la cantidad de factores a extraer un 43% de ellos sugirió una solución unifactorial, mientras que solo un 21% de los métodos convergió en una solución de tres factores. Entre los métodos que sugirieron la solución unifactorial se encontró al *parallel analysis*, *optimal coordinates* y *acceleration factor*. Con base a lo anterior se decidió que el modelo explorara la presencia de un solo factor. Tanto el test de esfericidad de Barlett ($p < .001$) como el índice KMO (.90) avalaron la pertinencia del análisis factorial. Además, debido a que los ítems siguen un nivel de medida ordinal con tan solo cinco opciones de respuesta y una marcada asimetría, se optó por emplear como *input* a la matriz de correlaciones policóricas y el método de extracción por mínimos cuadrados no ponderados (ULS). Las saturaciones del modelo unifactorial oscilaron entre .45 y .92, obteniéndose una varianza explicada del 65%.

Tabla 2. Cargas factoriales del ICA-W según método de extracción y matriz de entrada

Método de extracción Matriz de entrada	Ejes Principales			ULS
	Pearson			Policórica
Factores	F1	F2	F3	FG
Ítem 1	.59	-.24	.09	.45
Ítem 2	.46	.26	.03	.73
Ítem 3	.56	.22	.00	.79
Ítem 4	.59	.16	.04	.77
Ítem 5	.10	.76	-.01	.84
Ítem 6	.21	.53	.17	.92
Ítem 7	.01	.80	.09	.90
Ítem 8	.06	.33	.51	.91
Ítem 9	-.02	.12	.73	.82
Ítem 10	.03	-.09	.85	.81
Determinante R	.00567			.00006
Test de esfericidad de Barlett	1535,34 ($p < .001$)			2888,63 ($p < .001$)
KMO	.907			.896
Varianza explicada (%)	58			65

Fuente: Elaboración propia

Nota: En negrita cargas estandarizadas mayores a .30; ULS = *Unweighted Least Squares*; F1 = Factor 1 (Actos relacionados al trabajo); F2 = Factor 2 (Actos relacionados a la persona); F3 = Factor 3 (Intrusión); FG = Factor General

4.3 Análisis de fiabilidad y de validez convergente y discriminante

En la Tabla 3 se exponen los resultados descriptivos para las puntuaciones globales y dimensionales del ICA-W, CAPT, SWLS y EFS, junto con sus respectivos alfas de Cronbach y las correlaciones de Spearman entre los puntajes. Todos los instrumentos presentaron adecuados niveles de fiabilidad por consistencia interna, tanto a nivel global, como en sus dimensiones. El ICA-W obtuvo un alfa de Cronbach de .88 [IC = .80 - .92], mientras que las dimensiones de actos de ciberacoso relacionados al trabajo, actos de ciberacoso relacionados a la persona y actos de ciberacoso intrusivos obtuvieron coeficientes de .72 [IC = .61 - .80]; .86 [IC = .76 - .92] y .83 [IC = .66 - .91] respectivamente. Por su parte, el CAPT también presentó altos niveles de fiabilidad, observándose un alfa global de .92 [IC = .91 - .94]; un alfa de .93 [IC = .90 - .94] para la dimensión de conductas de acoso y sus consecuencias; un alfa de .85 [IC = .82 - .88] para política organizacional y un alfa de .94 [IC = .92 - .95] para la actuación e información contra el acoso. La SWLS presentó un alfa de Cronbach de .84 [IC = .80 - .87] y la EFS un alfa de .79 [IC = .72 - .84].

En lo que respecta a la validez del ICA-W se constataron evidencias de tipo convergente y discriminante con correlaciones que se ajustaron al mismo sentido hipotetizado para la red nomológica del constructo. Las puntuaciones del ICA-W presentaron correlaciones significativas con el CAPT y sus dimensiones. La correlación entre los puntajes globales de ambas escalas fue de .52 ($p < .01$). Asimismo, puntajes altos en el ICA-W se vincularon con una mayor autopercepción de conductas de acoso psicológico ($\rho = .55$, $p < .01$), junto con puntuaciones desfavorables para la dimensión de políticas organizacionales ($\rho = -.38$, $p < .01$) y bajos puntajes en la dimensión de actuación e información contra el acoso ($\rho = -.17$, $p < .01$). Casi todas las correlaciones resultantes del cruce de las dimensiones del ICA-W y el CAPT fueron estadísticamente significativas, destacándose según orden de magnitud las correlaciones entre actos de ciberacoso relacionados al trabajo y conductas de acoso y sus consecuencias ($\rho = .53$, $p < .01$), actos de ciberacoso relacionados a la persona y conductas de acoso y sus consecuencias ($\rho = .40$, $p < .01$) y actos de ciberacoso relacionados al trabajo y política organizacional ($\rho = -.40$, $p < .01$).

Por último, al considerar las variables de bienestar subjetivo se halló que tanto la SWLS como la EFS correlacionaron negativamente con el CAPT ($\rho = -.34, p < .01$; $\rho = -.28, p < .01$), más no así con el ICA-W, donde solo se pudo evidenciar una modesta correlación significativa con la SWLS ($\rho = -.17$). No obstante a lo anterior, al considerar las puntuaciones por dimensión dentro del ICA-W, se observaron que los actos de ciberacoso relacionados al trabajo y los actos intrusivos presentaron correlaciones negativas con la EFS ($\rho = -.13, p < .05$; $\rho = -.15, p < .05$) y con la SWLS ($\rho = -.16, p < .01$; $\rho = -.17, p < .01$).

Tabla 3: *Descriptivos de escala, alfa de Cronbach y correlaciones de Spearman entre dimensiones del ICA-W, dimensiones del CAPT y escalas SWLS y EFS*

	Media (DE)	α	1.	1.1	1.2	1.3.	2.	2.1	2.2	2.3	3
1. ICA-W	13.49 (5.72)	.88	-								
1.1 Relación al trabajo	6,18 (2.89)	.72	.93**	-							
1.2 Relación a la persona	3.83 (2.07)	.86	.61**	.37**	-						
1.3 Intrusión	3.49 (1.58)	.83	.52**	.36**	.47**	-					
2. CAPT	44.18 (14.98)	.92	.52**	.52**	.36**	.28	-				
2.1 Conductas de Acoso	24.07 (10.19)	.93	.55**	.53**	.40**	.35	.86**	-			
2.2 Política Organizacional	18.95 (4.44)	.85	-.38**	-.40**	-.19**	-.14*	-.79**	-.54**	-		
2.3 Actuación contra el acoso	8.95 (4.03)	.94	-.17**	-.20**	-.12*	-.04	-.68**	-.35**	.48**	-	
3. SWLS	26.21 (5.42)	.84	-.17**	-.16**	-.10	-.17**	-.35**	-.30**	.26**	.31**	-
4. EFS	21.62 (4.28)	.79	-.09	-.13*	-.00	-.15*	-.28**	-.24**	.24**	.27**	.67**

Fuente: Elaboración propia

Nota: * = $p < .05$; ** = $p < .01$

5. DISCUSIÓN

Los contextos laborales no permanecen ajenos a los procesos de inmersión tecnológica característicos de la era digital, añadiendo nuevos matices a las formas típicas de relacionarse en el trabajo. Bajo este contexto la literatura ha identificado al fenómeno del ciberacoso laboral como una nueva expresión de violencia, la cual adquiere ciertas particularidades que la distinguen de otros conceptos como el *mobbing* y el *cyberbullying*. Aunque existe una base teórica compartida no es posible equiparar conceptualmente al ciberacoso laboral con el *mobbing* debido a que este último se centra únicamente en las

dinámicas de trabajo presenciales y tampoco es posible su equiparación con el *cyberbullying* por estar conceptualizado principalmente desde el ámbito escolar.

Una primera demanda que surge en torno al estudio empírico de los fenómenos sociales emergentes es la elaboración de instrumentos que permitan ofrecer una definición operativa y mensurable del constructo. En tal sentido, si bien en el periodo reciente se han ido desarrollando escalas y cuestionarios para medir el ciberacoso laboral, tales esfuerzos se han mantenido principalmente en el seno anglosajón, dejando un vacío importante para la investigación de las realidades laborales de la población hispanoparlante. Una excepción se encuentra en el trabajo de Fernández (2017), quien desarrolló una escala para medir *cyberbullying* laboral en Puerto Rico, sin embargo, carece de evidencias sólidas para justificar su validez, además de constituir una batería demasiado extensa de ítems. La escala ICA-W, por su parte, es un instrumento breve compuesto por solo diez ítems, lo que la convierte en una escala práctica y útil como complemento de otras mediciones del ámbito laboral.

A la luz de los resultados, la escala ICA-W presenta ítems que son altamente homogéneos, pero con elevados niveles de asimetría y curtosis, reflejo de una distribución que se perfila como leptocúrtica y sesgada hacia la derecha. La forma como se distribuyen los ítems es coherente con lo esperado, toda vez que el ciberacoso representa un fenómeno excepcional dentro de las relaciones laborales. La mayoría de los y las participantes suele contestar con opciones de respuesta que indican ausencia de conductas de ciberacoso, aspecto que también ha sido reportado en otros estudios (Vranjes *et al.*, 2018; Fernández, 2017; Farley *et al.*, 2016).

Respecto del análisis factorial el modelo escogido arrojó una solución de un solo factor que contrasta con la estructura teórica de tres dimensiones asumida por Vranjes *et al.* (2018). Esta diferencia con el estudio original se explica fundamentalmente por el tratamiento de los datos y por las decisiones metodológicas con las que se ejecutó el análisis factorial, partiendo por el hecho de que en el estudio de Vranjes *et al.* (2018) la decisión de retener tres factores estuvo motivada principalmente por el criterio de Kaiser (retener factores con autovalores mayores a 1), el cual constituye un criterio cuestionable desde el punto de vista psicométrico, especialmente considerando la existencia de

métodos más sofisticados como el *parallel analysis* y el *optimal coordinates*. Además, el fenómeno del ciberacoso laboral es por naturaleza una variable asimétrica, pues solo un grupo minoritario de la población de trabajadores acusa ser blanco de este tipo de actos, especialmente aquellos que involucran conductas intrusivas como hackear cuentas, *phishing* y difusión de material sensible o de connotación sexual. Dado esto, asumiendo distribuciones que no se ajustan a la normalidad, el tratamiento de los ítems dentro del análisis factorial conviene ser abordado mediante una matriz de correlaciones policóricas en vez de una matriz de correlaciones de Pearson, la cual constituye la opción por *default* que arrojan programas generalistas como SPSS.

La discusión en torno al número de factores que subyace a un instrumento de medida resulta fundamental para esclarecer el uso y aplicabilidad del mismo, sin embargo, tampoco se debe pasar por alto el peso de la teoría al momento de sacar conclusiones. En este sentido parece prudente sugerir nuevos estudios que sometan a escrutinio académico la validez factorial del ICA-W, reservando el cálculo de puntuaciones dimensionales solo para casos en los que estas se integren a hipótesis explícitas que asuman la distinción conceptual entre las acciones de ciberacoso relacionadas a la persona, las acciones de ciberacoso relacionadas al trabajo y las acciones de ciberintrusión a la vida privada. Se debe tener en cuenta que algunos ítems pueden no estar aportando lo suficiente a distinguir entre las dimensiones debido a las características de la muestra, pues la mayoría de los y las participantes de este estudio reportó no sentirse afectada por acciones de ciberacoso intrusivas. Es probable que en muestras de trabajadores expuestos a mayores hostilidades laborales la solución factorial pueda mostrar un mejor ajuste al modelo tridimensional. La puntuación global, por su parte, puede ser recomendada tanto para su uso en investigación pura, como en estudios diagnósticos que operen sobre la base de estimaciones a nivel de grupo y, en ningún caso, para estimar rasgos individuales.

La puntuación del ICA-W, en tanto medida de ciberacoso global, es avalada por una robusta red nomológica, de la cual se desprenden evidencias de validez convergente y discriminante. Las correlaciones establecidas se manifestaron en la dirección y magnitud hipotetizada, exceptuando el vínculo entre ciberacoso laboral y felicidad subjetiva, aspecto

que debe ser matizado en razón del tamaño muestral y del uso de pruebas no paramétricas con menor potencia estadística. En primer lugar, se destacó una fuerte correlación entre ciberacoso laboral y acoso psicológico en el trabajo, lo cual resultaba esperable debido a la estrecha conceptualización de ambos constructos. De esta forma se evidencia que un ambiente tóxico de trabajo puede conducir a la prolongación de las conductas de acoso hacia los espacios virtuales, haciendo más difícil la mitigación y control de su impacto. Sin embargo, la existencia de correlaciones negativas entre ciberacoso laboral y las dimensiones asociadas a las políticas organizacionales y de actuación contra el acoso ponen en evidencia que el despliegue de esfuerzos intencionados y bien dirigidos por parte de la organización podrían tener un impacto importante en la prevención del ciberacoso, especialmente cuando estos se materializan en la forma de procedimientos y protocolos que son claramente comunicados entre los diferentes estamentos de la organización. Por contraparte, la inacción de los mandos gerenciales junto con una pobre o inexistente política de prevención del acoso contribuirían a sembrar un sentido de impunidad entre los agresores, facilitando el surgimiento del fenómeno (Piñuel y García, 2015). Asimismo, una mayor victimización por ciberacoso laboral trae aparejada una disminución del bienestar subjetivo y, especialmente, de la satisfacción vital percibida por los y las trabajadores. Esta correlación negativa es coherente con los resultados provistos por Vranjes *et al.* (2018) en donde se evidenció efectos negativos del ciberacoso laboral en otros indicadores de salud mental. Todos estos hallazgos interpelan directamente al rol de los equipos directivos, de recursos humanos, comités paritarios y de bienestar, demandando una mayor atención a los riesgos que la tecnología introduce en las interacciones humanas.

Respecto a la fiabilidad del ICA-W se obtuvo un índice de consistencia interna de .88, el cual de acuerdo a la literatura psicométrica permite ser valorado como adecuado y deseable (Muñiz *et al.*, 2005). A nivel de dimensiones, los coeficientes fueron más modestos ya que al estar constituidos por menos elementos resulta esperable que presenten una menor fiabilidad. Si bien las tres dimensiones obtuvieron valores puntuales por sobre el valor de corte aceptable de .70, cabe advertir que tanto para la dimensión de acciones de ciberacoso relacionadas al trabajo como para la de ciberintrusión a la vida privada presentaron intervalos de confianza con límites inferiores por debajo de la

fiabilidad mínima aceptable. Estos resultados se alinean con la sugerencia de privilegiar el uso de la puntuación global del ICA-W por sobre las de sus factores teóricos. En términos comparativos, tanto la fiabilidad global como la específica de las dimensiones fueron superiores a las reportadas en su aplicación nativa (Vranjes *et al.*, 2018) y se encontraron dentro de un rango similar al reportado en otras investigaciones (Anwar *et al.*, 2020; Zhang *et al.*, 2022).

6. CONCLUSIONES

El aumento del uso de las tecnologías en ambientes laborales ha dado lugar a nuevas formas para ejercer la violencia y el acoso. En este estudio se pudo aportar con la traducción y validación del ICA-W, cuyo propósito consiste en la medición de los actos de ciberacoso en el lugar de trabajo. Este instrumento presentó adecuadas propiedades psicométricas tanto en su fiabilidad por consistencia interna, como en su validez convergente y divergente exhibida en relación a otros constructos. Si bien el análisis factorial no se ajustó al modelo hipotetizado originalmente por Vranjes *et al.* (2018), cabe advertir que tanto el contexto como la metodología aplicada difieren sustancialmente de su estudio original. En primer lugar, esta investigación se desarrolló en un escenario alterado por el efecto de la pandemia del covid-19, lo que significó la asimilación abrupta de la digitalización de las interacciones laborales, mediatizadas principalmente por las modalidades de teletrabajo e híbridas. En segundo lugar, el análisis factorial se basó en dos diferencias claves con respecto al desarrollado en el estudio original, involucrando el uso de matrices de correlaciones policóricas en vez de correlaciones de Pearson y el método de análisis paralelo en sustitución del criterio de Kaiser.

Una de las limitaciones de este estudio fue el pequeño tamaño muestral alcanzado, lo cual impidió la realización de un análisis factorial secuencial que transite entre lo exploratorio y lo confirmatorio. De igual forma, otra limitación fue que la muestra obtenida estuvo restringida a un segmento de trabajadores acotado, prevaleciendo entre ellos los adultos jóvenes y profesionales, razón por la cual se insta a que futuras investigaciones puedan estudiar la validez del ICA-W en contextos laborales más diversos. Asimismo, dada la evidencia reportada se sugiere que el ICA-W pueda ser empleado en el campo científico y profesional como una escala que complementa a la medición de otros constructos

propios de la psicología organizacional, favoreciendo la acumulación de conocimiento empírico para la comprensión de la naturaleza e implicancias del ciberacoso laboral en Latinoamérica.

7. Referencias Bibliográficas

- Álvarez, A. (2021). El ciberacoso en el trabajo como categoría jurídica. *Temas Laborales*, (157), 167-192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7968641>
- Álvarez, Y. (2011). El poder y las relaciones de poder en las organizaciones. Algunas aproximaciones teóricas desde las perspectivas de Michel Foucault, Pierre Bourdieu y Max Weber. *Gestión y Sociedad*, 4(1), 145-161. <https://ciencia.lasalle.edu.co/gv4/iss1/10/>
- Ansoleaga, E. (2022). Buenos tiempos para malos liderazgos: Un análisis de la relación entre los liderazgos destructivos y la salud mental de los trabajadores. En *Congreso Chileno de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones: «Nuevas formas de organizar el trabajo en tiempos de cambio: Dónde estamos y hacia dónde vamos»*, Concepción: Universidad de Concepción.
- Anwar, A., Hung, D. y Ahmed, A. (2020). Workplace Cyberbullying and Interpersonal Deviance: Understanding the Mediating Effect of Silence and Emotional Exhaustion. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(5), 290-297. <https://doi.org/10.1089/cyber.2019.0407>
- Ato, M., López-García, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en Psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Mal clima organizacional institucionalizado, acoso y riesgos laborales psicosociales. *Perspectiva jurídica. Equidad y Desarrollo*, (29), 143-160. <https://doi.org/10.19052/issn.1692-7311>
- Cárdenas, M., Barrientos, J., Bilbao, Á., Páez, D., Gómez, F. y Asún, D. (2012). Estructura factorial de la escala de satisfacción con la vida en una muestra de estudiantes

universitarios chilenos. *Revista Mexicana de Psicología*, 29(2), 157-164.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243030190006>

Castillo, V. (2021). Desafíos sociales emergentes en la era de la digitalización. Fenómenos más allá del bien y el mal. En V. Castillo (ed.), *Tecnología digitales al servicio de la intervención y gestión social* (pp. 57-77). Santiago de Chile: RIL Editores.
<https://rileditores.publica.la/reader/tecnologias-digitales-al-servicio-de-la-intervencion-y-gestion-social?preview=true>

Castillo, V. y Araya, M. (2021). Proyectos y tendencias de la digitalización y sus porvenires en la sociedad. En V. Castillo (ed.), *Tecnologías Digitales al Servicio de la Intervención y Gestión Social* (pp. 33-55). Santiago de Chile: RIL Editores.
<https://rileditores.publica.la/reader/tecnologias-digitales-al-servicio-de-la-intervencion-y-gestion-social?preview=true>

Cowan, R. (2011). Yes, we have an anti-bullying policy, but...: HR professionals' understandings and experiences with workplace bullying policy. *Communication Studies*, 62(3), 307-327. <https://doi.org/10.1080/10510974.2011.553763>

Cowan, R. (2018). When workplace bullying and mobbing occur: The impact on organizations. En M. Duffy y D. Yamada (ed.), *Workplace Bullying and Mobbing in the United States 2 Volume* (pp 201-219). California: ABC-CLIO.

Duffy, M. (2009). Preventing workplace mobbing and bullying with effective organizational consultation, policies, and legislation. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61(3), 242-262. <https://doi.org/10.1037/a0016578>

Farley, S., Coyne, I., Axtell, C. y Sprigg, C. (2016). Design, development and validation of a workplace cyberbullying measure, the WCM. *Work & Stress*, 30(4), 293-317.
<https://doi.org/10.1080/02678373.2016.1255998>

Fernández, L. (2017). Diseño, construcción y validación de una escala para medir el cyberbullying en un ambiente laboral. *Forum Empresarial*, 22(2), 59-84.
<https://doi.org/10.33801/fe.v22i2.13626>

- Galletta, D., Confuorto, M., Improta, G. y Marcelli, V. (2019). The Assessment of Mobbing Damage: When the Psychological Pain Becomes Physical. *Journal of Forensic Science & Criminology*, 7(1), 101. <http://www.annepublishers.co/full-text/JFSC/7101/The-Assessment-of-Mobbing-Damage-When-the-Psychological-Pain-Becomes-Physical.php>
- García Plá, M. (2021). El ciberacoso como nueva modalidad de acoso laboral: Algunas reflexiones y propuestas desde la realidad socio-jurídica cubana. En L. Torres y L. Guevara (ed.), *Violencia en el mundo del trabajo. Revisión del flagelo en Iberoamérica* (pp. 111-147). Bogotá: Universidad Libre.
- Hamzaoglu, N., Yayak, A. y Turk, B. (2021). Evaluation of mobbing perception levels of health employees. *Health Services Management Research*, 35(2), 1-9. <https://doi.org/10.1177/09514848211001689>
- Kalleberg, A. (2009). Precarious work, insecure workers: Employment relations in transition. *American sociological review*, 74(1), <https://doi.org/10.1177/000312240907400101>
- Kreiner, B. y Rothenhäusler, H.-B. (2008). Does mobbing cause posttraumatic stress disorder? Impact of coping and personality. *Neuropsychiatr: Klinik, Diagnostik, Therapie und Rehabilitation*, 22(2), 112-123. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18606113/>
- Leymann, H. (1986). Vuxenmobbning: om psykiskt våld i arbetslivet. Crowding stress. https://books.google.cl/books/about/Vuxenmobbning.html?id=uCwoNQAACAAJ&hl=en&output=html_text&redir_esc=y
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. <http://dx.doi.org/10.1080/13594329608414853>
- Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275. <https://doi.org/10.1080/13594329608414858>

- Littlewood, H., & Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Manual Moderno.
- Lloret-Segura, S., Ferreres-Traves, A., Hernández-Baeza, A. y Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3), 1151-1169.
<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>
- Lyubomirsky, S. y Lepper, H. (1999). A measure of subjective happiness: Preliminary reliability and construct validation. *Social Indicators Research*, 46(2), 137-155.
<http://dx.doi.org/10.1023/A:1006824100041>
- Molé, N. (2012). *Labor Disorder in Neoliberal Italy: Mobbing, Wellbeing, and the Workplace*. Indiana: Indiana University Press.
- Morales, M. (2016). Aproximación al acoso laboral desde la legislación comparada. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, (147), 71-98.
<https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2016.147.10640>
- Moyano, E. (2010). Exploración de algunas propiedades psicométricas de las escalas de satisfacción vital, felicidad subjetiva y autopercepción de salud. En E. Moyano (ed.), *Calidad de vida y psicología en el bicentenario de Chile* (pp. 447-470). Santiago: Mármor.
- Moyano, E. y Barría, R. (2006). Suicidio y Producto Interno Bruto (PIB) en Chile: hacia un modelo predictivo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 343-359.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rlp/v38n2/v38n2a08.pdf>
- Muñiz, J., Fidalgo, Á., García-Cueto, E., Martínez, R. y Moreno, R. (2005). *Análisis de los ítems*. Madrid: La Muralla
- Pheko, M. (2018). Autoethnography and cognitive adaptation: two powerful buffers against the negative consequences of workplace bullying and academic mobbing. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 13(1), 1459134.
<https://doi.org/10.1080/17482631.2018.1459134>

- Piñuel, I. y García, A. (2015). *La evaluación del mobbing. Cómo peritar el acoso psicológico en el ámbito forense*. Buenos Aires: Sb editorial.
- Porras, N. (2017). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad y Desarrollo*, (29), 161-178. <http://dx.doi.org/10.19052/ed.4173>
- Puntriano, C. (2022). Reflexiones en torno al ciberacoso laboral en Perú. *Giuristi: Revista de Derecho Corporativo*, 3(5), 52-77. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2022.v3n5.05>
- Raza, M., Dilshani, N. y Ali, M. (2021). A Comprehensive Review on Email Spam Classification using Machine Learning Algorithms. *International Conference on Information Networking* (págs. 327-332). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICOIN50884.2021.9334020>
- Salama, P. (2018). “Nuevas tecnologías: ¿Bipolarización de empleos e ingresos del trabajo?” *Revista Problemas de Desarrollo*, 195(49), 3-25. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.64825>
- Tatar, Z. y Yüksel, Ş. (2019). Mobbing at Workplace –Psychological Trauma and Documentation of Psychiatric Symptoms. *Archives of Neuropsychiatry*, 56(1), 57-62. <https://doi.org/10.29399/npa.22924>
- Tulunay, Ö. (2019). Examination of the Relationships between Mobbing and Psychological Symptoms in Teachers. *Universal Journal of Educational Research*, 7(3), 863-873. <http://dx.doi.org/10.13189/ujer.2019.070328>
- Velázquez, Y. y Díaz, M. D. (2020). “Violencia y desigualdad laboral en México: revisión teórica desde una perspectiva de género. *Andamios*, 17(42), 423-440. <https://doi.org/10.29092/uacm.v17i42.750>
- Vera-Villarroel, P., Celis-Atenas, K. y Córdova-Rubio, N. (2011). Evaluación de la Felicidad: Análisis Psicométrico de la Escala de Felicidad Subjetiva en Población Chilena. *Terapia Psicológica*, 29(1), 127-133. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082011000100013>
- Vera-Villarroel, P., Urzúa, A., Pavez, P., Celis-Atenas, K. y Silva, J. (2012). Evaluación del Bienestar subjetivo: Análisis de la Escala de Satisfacción con la Vida en población

chilena. *Universitas Psychologica*, 11(3), 719-727.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy11-3.eswa>

Verona, M., Déniz, J. y Santana, R. (2014). Consecuencias y responsabilidades de la empresa ante el mobbing. *Ciencia y Sociedad*, 39(3), 413-440.
<http://dx.doi.org/10.22206/cys.2014.v39i3.pp413-440>

Vranjes, I., Baillien, E., Vandebosch, H., Erreygers, S. y De Witte, H. (2017). The dark side of working online: Towards a definition and an Emotion Reaction model of workplace cyberbullying. *Computers in Human Behavior*, 69, 324-334.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.055>

Vranjes, I., Baillien, E., Vandebosch, H., Erreygers, S. y De Witte, H. (2018). When workplace bullying goes online: construction and validation of the Inventory of Cyberbullying Acts at Work (ICA-W). *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(1), 28-39. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1363185>

Zhang, Z., Xiao, H., Zhang, L. y Zheng, J. (2022). Linking Cyberbullying to Job Strain: Roles of Ego Depletion and Self-Efficacy. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 31(6), 798-815. <https://doi.org/10.1080/10926771.2021.1933288>

Zukenfeld, M. (2020). Bits, plataformas y autómatas. Las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 4(7).
<http://www.ceil-conicet.gov.ar/ojs/index.php/lat/article/view/623>