



Forum Empresarial

ISSN: 1541-8561

forum.empresarial@upr.edu

Centro de Investigaciones Comerciales e

Iniciativas Académicas

Puerto Rico

Fernández López, Luz N.

Diseño, construcción y validación de una escala para medir el cyberbullying en un ambiente laboral

Forum Empresarial, vol. 22, núm. 2, 2017, pp. 59-84

Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas

San Juan, Puerto Rico

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63154910004>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Diseño, construcción y validación de una escala para medir el *cyberbullying* en un ambiente laboral

Luz N. Fernández López^{1, A}

Recibido: 22 octubre 2017 | Revisado: 20 diciembre 2017 | Aceptado: 30 diciembre 2017

¹ Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Puerto Rico

^A luz.fernandez1@upr.edu | <https://orcid.org/0000-0002-2330-5881>

■ RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue diseñar, construir y validar una escala para medir el acoso cibernético o *cyberbullying* en un ambiente laboral. El diseño que se utilizó fue el cuantitativo, no experimental y transversal; y el método de investigación se basó en la Teoría de Respuesta al Reactivo. Esta investigación produjo una escala validada con una muestra del ambiente laboral en Puerto Rico. Se realizaron tres análisis: validez de contenido, análisis de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach y validez de constructo tipo divergente. A través del análisis de los resultados, se concluyó que la escala es útil para lo que fue diseñada. El construir una escala que mida el *cyberbullying* contribuyó al diseño de nuevos instrumentos y a la revisión de los ya existentes. Además, sirve de base para futuras investigaciones relacionadas con el tema del *cyberbullying*.

Palabras clave: acoso psicológico, *cyberbullying*, escala, validación, confiabilidad

Design, construction, and validation of a scale to measure cyberbullying in a work environment

■ ABSTRACT

The objective of this study was to design, construct, and validate a scale to measure cyberbullying in a work environment. The design used was quantitative, not experimental, and transversal. The research method was based on the Reactive Response Theory. This research produced a validated scale with a sample of the work environment in Puerto Rico. Three analyses were performed: content validity, reliability analysis of the Cronbach alpha coefficient, and the divergent type construct validity. Based on the analysis of the results, the scale was deemed to be useful for the purpose it was designed. Building a scale that measures cyberbullying contributes to the design of new instruments and the revision of existing ones; furthermore, it may serve as the basis for future research related to the topic of cyberbullying.

Keywords: psychological harassment, cyberbullying, scale, validation, reliability

Introducción

El acoso psicológico es una conducta no deseada de hostigamiento laboral de un supervisor o empleado contra otro. Esta forma de hostigamiento atenta contra la dignidad de la persona mediante la provocación consciente de un ambiente hostil, intimidatorio, ofensivo y humillante hacia la víctima (Huertas, 2008). Este es un fenómeno actual y difícil de identificar, pues a través del tiempo los procesos en el trabajo se han ido transformando y de igual forma las vías para cometer el acoso psicológico.

De igual manera, el desarrollo constante de nuevas tecnologías ha causado, sin proponérselo, el desarrollo de una nueva forma de acoso denominada acoso electrónico o cibernético, en inglés, *cyberbullying*. La literatura indica que el acoso cibernético es un problema grave y creciente a escala mundial. Aunque este comenzó como un fenómeno que se daba entre estudiantes, se ha trasladado también a los ambientes laborales y se ha convertido en un tema de discusión en los medios de comunicación.

El acoso electrónico o cibernético (o la crueldad social en línea) se define como el acoso a través de la difusión maliciosa de información en la red, mensajes de texto, redes sociales, correos electrónicos, páginas web, blogs, salas de chat y otros. Puede ser información en texto, fotografías o imágenes modificadas o editadas y todo a través de una computadora o teléfono móvil (Mendoza, 2012).

Según Smith et al. (2008), el *cyberbullying* se trata de una conducta agresiva e intencional realizada por un grupo o individuo, que se repite de forma frecuente en el tiempo mediante el uso de dispositivos electrónicos, contra una víctima que no puede defenderse fácilmente por sí misma. Por su parte, Privitera y Campbell (2009) dicen que el acoso cibernético se basa en utilizar la tecnología moderna de la comunicación para enviar mensajes despectivos o amenazantes, directamente o indirectamente, a la víctima u otros; así como para enviar información personal y confidencial o imágenes de la víctima, para que otros puedan ver y enviar mensajes denigrantes públicamente. Los dos principales dispositivos electrónicos a través de los cuales el acoso se produce son las computadoras, proporcionando acceso al correo electrónico y los sitios web; y los teléfonos móviles, incluyendo las llamadas y los servicios de mensajes cortos.

Huertas (2008) afirma que esta situación ocurre en muchas empresas domésticas e internacionales, más no se le está dando la importancia que amerita ni se está atendiendo adecuadamente, lo cual puede afectar el funcionamiento y la operación de la empresa misma. Por un lado, las personas afectadas sufren cambios en su salud física, mental y emocional; esto provoca a su vez desmotivación, depresión y deseo de abandonar el empleo. Por otro lado, la empresa también se ve afectada, tanto en la productividad como en el logro de sus metas organizacionales, con un ambiente laboral pesado, entre muchos otros aspectos.

El acoso psicológico puede presentarse en cualquier empresa a cualquier nivel jerárquico, por lo que nadie está exento de esta conducta y de sus consecuencias negativas, tanto para la víctima como para la empresa y hasta para el propio acosador; por lo tanto,

hay que crear conciencia de que todos podemos ser víctimas de esta conducta indeseada, en algún momento. Una empresa que no posea los mecanismos para detectar una situación de acoso moral y no lo reconozca a tiempo, puede tener como consecuencias: decaimiento del trabajo, encarecimiento del ambiente laboral, despidos injustificados, abandono o renunciaciones inesperadas y hasta suicidios o muertes en el lugar de trabajo. Es responsabilidad de todos establecer métodos de prevención, medidas de seguridad y programas de ayuda a las víctimas de conflictos como este. La prevención, planificación y rápida atención a este problema ayudará a proteger a la empresa y a sus empleados de los resultados que puede traer esta conducta tan indeseable (Huertas, 2008).

El *cyberbullying* es un fenómeno en constante crecimiento que ha generado la necesidad urgente de estudio y ha llevado a la realización de numerosas investigaciones en los últimos años. A finales de la década de 2000, había 39 investigaciones en progreso sobre el acoso cibernético en el lugar de trabajo (Privitera & Campbell, 2009).

En Puerto Rico hay una necesidad de investigaciones sobre el acoso psicológico en el área laboral; estas servirían de guía para que se puedan identificar las distintas conductas o estrategias más frecuentes utilizadas por el agresor; por tal razón, la investigadora entendió que la construcción de una escala de *cyberbullying* para el área laboral, basada en identificar si las personas son víctimas o no de esta forma de acoso, podría (1) ayudar a minimizar la ocurrencia del *cyberbullying*, (2) facilitar la documentación de esta forma de acoso, y (3) contribuir a que se pueda promulgar una ley que proteja a los trabajadores del acoso cibernético.

Justificación y relevancia del estudio

En Puerto Rico existen pocas investigaciones bien documentadas relacionadas con el acoso psicológico en el lugar de trabajo; no obstante, en las últimas décadas del siglo XX y las primeras del siglo XXI, se percibe el interés de algunos investigadores de la conducta humana en este importante asunto. Muchas de las investigaciones

realizadas o en curso están dirigidas a medir el acoso psicológico en el ambiente laboral; sin embargo, las mismas no contemplan la validación de un instrumento que mida si la persona es víctima o no de acoso psicológico.

Puerto Rico está rezagado 20 años en sus estudios e investigaciones, en comparación con Estados Unidos y varios países de Europa. La medición psicológica progresa con suma lentitud en la Isla, si se toman en cuenta los avances en la tecnología. Herrans (2000) afirma que el desarrollo de pruebas psicológicas en Puerto Rico ha sido sumamente lento; de hecho, son pocos los instrumentos de medición psicológica de probada validez y confiabilidad que se tienen para medir los distintos aspectos de la personalidad del puertorriqueño. Muchos menos son los instrumentos de medición psicológica que han sido normalizados para la población de Puerto Rico. Aunque señala que se ha avanzado algo todavía hay que crear más conciencia sobre la necesidad urgente de instrumentos válidos, confiables y con normas locales.

Los instrumentos que se han desarrollado en los últimos años se están presentando en congresos y se están utilizando en numerosas investigaciones, lo que ha permitido que más psicólogos conozcan de su existencia; pero, todavía son muy pocos los instrumentos que están disponibles comercialmente y, por ende, accesibles para el uso clínico. Esta accesibilidad comercial es indispensable para que los psicólogos del País puedan hacer las evaluaciones que en justicia requiere la población puertorriqueña (Herrans, 2000). Aun así, algunos autores resaltan que en corto tiempo se ha internalizado el concepto, en estudios realizados en la Universidad Carlos Albizu y la Escuela de Medicina de Ponce y por investigadores en la conducta humana.

Entre los estudios mencionados, Rodríguez (2007) comenta que el estudio realizado por Jackeline Rosado, de la Escuela de Medicina de Ponce, en 2005, se enfocó en las distintas estrategias de acoso psicológico y sus efectos en los niveles de depresión. Su investigación presentó varias estrategias de acoso psicológico y sus efectos en los niveles de depresión. Su muestra estuvo compuesta de 128 participantes. Rodríguez (2007) concluyó que, de los estu-

dios hechos en Puerto Rico, el de más trascendencia o el que más se ha divulgado es el realizado por los doctores y estudiantes de la Universidad Carlos Albizu, publicado por Martínez, Arroyo y Rodríguez, en 2005. Dicha investigación consistió en documentar la existencia del acoso psicológico en el contexto laboral puertorriqueño; para ello desarrollaron un instrumento-cuestionario, cuyo fin era identificar las fuentes del acoso y el comportamiento y sus efectos en el individuo. La muestra de dicho estudio fue 227 participantes.

Por su parte, Castro y Sánchez (2009) mencionan la investigación realizada en 2007 por Andújar, Zapata y Cruz. El propósito de dicho estudio fue el desarrollo y la validación de un instrumento para medir acoso moral y psicológico, por parte de jefes y trabajadores, en una muestra de empleados de la región norte de Puerto Rico y cuya muestra fue de 300 participantes.

De acuerdo a Rodríguez (2007), la más antigua de las pocas investigaciones que se han hecho sobre este tema data del inicio de la década de 2000 y se basó en las leyes laborales y el maltrato en el trabajo; en esta se encontró que no existen leyes que protejan del acoso moral.

En resumidas cuentas, los estudios relacionados con el acoso psicológico y el *cyberbullying* en Puerto Rico encontrados han sido limitados. Podríamos indicar que la toma de conciencia en Puerto Rico ha sido lenta; es decir, el problema no ha penetrado en la conciencia de los trabajadores; por ello, se consideró necesario desarrollar y validar un instrumento que mida el acoso cibernético dentro de un ambiente laboral. Esta será una herramienta esencial para que el estudio continúe y ayude a la creación de mejores métodos que prevengan el *cyberbullying* en el ámbito laboral.

Marco teórico o conceptual

Como marco teórico para esta investigación se hará referencia a dos teorías. La primera es la teoría de la comunicación humana, que explica cómo el acosador psicológico manipula el lenguaje para ocultar la violencia y, por otro lado, utiliza información privile-

giada para hacer daño a otras personas. La segunda es la teoría de respuesta al reactivo, que se concentra en la información que otorga un determinado reactivo; esta teoría lo que busca es maximizar la información que provenga de cada reactivo.

Los principios básicos de la teoría de la comunicación humana están contenidos en cinco axiomas de la comunicación: (1) Es imposible no comunicarse: todo acto humano, aún el silencio o la inmovilidad, comunica un mensaje que debe ser descifrado de acuerdo al contexto en el que se desarrolla; (2) La comunicación tiene un nivel de contenido o referencial y otro de relaciones o conativo: la comunicación contiene y transmite información (nivel referencial) y, además, determina y condiciona el tipo de relaciones entre las personas (nivel conativo); (3) La puntuación de los hechos determina la comunicación: cómo y en qué momento percibe la persona la secuencia de hechos acaecidos determinará su nivel de intervención en los procesos de comunicación; (4) La comunicación tiene un contenido digital y otro analógico: el contenido digital o lenguaje codificado-simbólico es el que trasmite la información referencial, en cambio el analógico contiene todas las expresiones no verbales o paralingüísticas, que muchas veces determina mejor y con mayor fidelidad la intención del sujeto que se comunica; (5) La comunicación genera relaciones simétricas y complementarias: la relaciones simétricas son aquellas en las cuáles no hay una jerarquía predominante entre los comunicantes y tiende a generar relaciones horizontales; sin embargo, en el extremo patológico genera las escaladas simétricas en las cuales ninguno cede en su argumento. Las relaciones complementarias se establecen a base de una jerarquía en la cual uno de los comunicantes tiene el poder de la relación; en su extremo patológico se genera la dominación autoritaria (Watzlawick, Helmick, & Jackson, 1985).

De acuerdo a Matas (2010), la teoría de repuesta al reactivo ha desarrollado en los últimos años numerosas aplicaciones en las áreas de la evaluación del rendimiento académico, la medición de las actitudes, la medición de las competencias (deportivas, lingüísticas, etc.) y, por supuesto, la construcción de instrumentos. El

principal supuesto básico de la teoría de repuesta al reactivo que exige el modelo de rasgo latente es que se asume la existencia de una variable no observada, latente, que explicaría las respuestas de las personas a una prueba o ítem de unidimensionalidad; el reactivo o prueba mide, pues, un solo rasgo; y, por otro lado, debe cumplirse la independencia local; en otras palabras, que la respuesta a un ítem no influye en la respuesta dada a ningún otro. Esto permite afirmar que la probabilidad de responder correctamente a un conjunto de reactivos es el producto de las probabilidades de contestar correctamente a cada reactivo por separado. En ciertas ocasiones es difícil comprobar la independencia local de los reactivos; por tal motivo, es habitual comprobar solamente la unidimensionalidad, a través de un análisis factorial o alguna prueba similar.

Método

Diseño de investigación

El diseño fue uno no experimental, transversal-cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables; es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. En la investigación no experimental se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En este tipo de investigación, las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas; el investigador no tiene control directo sobre dichas variables y no puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

En cuanto a los diseños de investigación transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación, en un momento dado.

Participantes

Para participar en el proceso de validación de la escala, la muestra estuvo compuesta por personas que trabajaran en el sector público como en el privado y que tuvieran acceso a medios tecnológicos. La muestra estuvo compuesta por 301 personas. Se utilizó un muestreo no probabilístico por disponibilidad. Para poder tener un perfil más claro de los participantes de la prueba, se le administró a cada uno de ellos, junto con la escala, una hoja de datos sociodemográficos compuesta por preguntas generales tales como: género, edad, nivel de académico, tipo de organización en la cual trabaja y años que lleva trabajando en la organización.

Antes de distribuir la escala a los participantes, se les administró una hoja de consentimiento informado, en la cual se les explicó lo que se interesaba medir con la prueba, el propósito de la misma, los fines para los cuales los datos serían utilizados y que se mantendría en absoluta confidencialidad su participación. Todos los participantes debieron firmar la hoja de consentimiento informado antes de contestar el instrumento, consintiendo así su participación en una libre y voluntaria, y salvaguardando la confiabilidad de los participantes.

Instrumento

Para fines de la recopilación de datos, se construyó un instrumento titulado Escala para medir *cyberbullying* en un ambiente laboral, dividido en tres secciones. La primera sección fue una hoja de datos sociodemográficos, donde se obtuvo información sobre género, edad, preparación académica, tipo de empresa y años de servicio en la organización. La segunda sección fue una prueba dicotómica de deseabilidad social, para poder establecer la validez de constructo divergente. La tercera sección fue una prueba en formato de escala Likert, uno de los formatos de reactivos más comunes, en que la forma de responder del participante era si estaba de acuerdo o en desacuerdo con las afirmaciones.

La escala tiene tres dimensiones; la primera dimensión será la que identifique si la persona sufre o no *cyberbullying*, donde se hizo referencia a actos negativos y a conductas que podían conceptua-

lizarse como acoso cibernético; la segunda dimensión identificó si el acoso era horizontal (entre pares) o vertical (en niveles jerárquicos); y la tercera dimensión identificó los medios preferidos para cometer el acoso cibernético tales como correos electrónicos, mensajes de textos telefónicos, redes sociales, salas de chat o mensajería instantánea, entre otros.

Los valores asignados a este instrumento fueron definidos de la siguiente manera: “Siempre”, “Casi Siempre”, “A veces”, “Casi nunca” y “Nunca”. Se le asignó un valor de cinco puntos a la respuesta “Siempre”, cuatro puntos a la respuesta “Casi Siempre”, tres puntos a la respuesta “A veces”, dos puntos a la respuesta “Casi nunca” y un punto a la respuesta “Nunca”. La respuesta de mayor valor numérico fue la que se estableció como la respuesta ideal, según lo que se pretendía medir (que era el *cyberbullying*); por tal razón, la respuesta “Siempre” fue la que mayor puntuación obtuvo. Basado en estas puntuaciones se obtuvieron los resultados de la prueba.

Procedimiento

El primer paso del procedimiento para la construcción de la escala de *cyberbullying* fue una revisión exhaustiva de la literatura y los estudios relevantes al constructo acoso cibernético. La revisión tuvo como propósito el identificar los comportamientos, la frecuencia y los medios tecnológicos utilizados, que pueden ser enumerados bajo el estandarte de *cyberbullying*. Una vez fueron identificados se construyeron los reactivos que compondrían la escala de acoso cibernético. Algunos ejemplos de estos reactivos son: “He sido amenazado por alguien de mi trabajo a través de mensajes de texto telefónico”; “He sido acosado o molestado en internet sin razón aparente por parte de mis superiores”; “He sido intimidado en Twitter por alguien de mi trabajo”; “Alguien de mi trabajo difundió rumores sobre mí en internet”; “He sido avergonzado por alguien de mi trabajo a través de algún medio electrónico”; “La gente de mi trabajo ha publicado cosas malas o groseras sobre mí en internet”.

Como parte de la investigación, se constituyó un panel de 12 jueces que estuvo compuesto por personas con vasto conocimiento

en el *cyberbullying*. Los jueces conformaron un grupo de expertos para evaluar los reactivos como esenciales o no esenciales, como parte del procedimiento para determinar la validez de contenido de la escala. La distribución de los jueces según su preparación y su grado académico fue: dos con Maestría en Recursos Humanos (17%), tres con Maestría en Psicología Industrial Organizacional (25%) y siete con Doctorado en Psicología Industrial Organizacional (58%).

Cada juez indicó cuales de los reactivos eran o no eran esenciales para el tema de la escala. De acuerdo con la tabla de valores mínimos (Lawshe, 1975). Los reactivos que obtuvieron un índice de igual o mayor valor al antes mencionado fueron utilizados para construir la prueba piloto de *cyberbullying*.

Los reactivos fueron sometidos a la consideración de los jueces y, luego de su evaluación, algunos reactivos fueron eliminados, modificados o mantenidos en la escala por la importancia de su contenido. Posteriormente, se administró la escala a la muestra seleccionada y se utilizó un código confidencial, para fines de facilitación de entrada de datos y contabilidad de los mismos. Con la información recopilada se procedió a realizar el análisis de los datos utilizando el programa de computadoras SPSS, versión 18.

Análisis de los datos

Como parte de la investigación se realizaron tres análisis. El primero fue el de validez de contenido, en el que participaron los 12 jueces que evaluaron los reactivos como esenciales o no esenciales. La mecánica de obtener evaluaciones de los reactivos usualmente incluye el proveerle al panel de expertos las definiciones operacionales del constructo. Puede ser posible y relativamente conveniente el incluir algunos reactivos adicionales al mismo tiempo que el cuestionario, que pueden ayudar a la validez de la escala final. Al panel de jueces se le pidió evaluar cada reactivo basado en su relevancia tal y como se ha definido. Para que un constructo fuera considerado válido en este instrumento, el índice mínimo sería .56 (Lawshe, 1975).

El segundo fue el análisis de confiabilidad. De acuerdo con De Vellis (1991), uno de los más importantes indicadores de la calidad de la escala es la confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach. Virtualmente, todos los problemas de los reactivos tales como media no central, poca variabilidad y correlaciones negativas pueden tender a reducir el alfa de Cronbach. Los reactivos fueron seleccionados eliminando los pobres y dejando los buenos.

El alfa de Cronbach es un indicador de la proposición de la escala atribuida a la puntuación verdadera. Los rangos en las escalas de investigación son los siguientes: bajo .60, inaceptable; entre .60 y .65, indeseable; entre .65 y .70, mínimamente aceptable; entre .70 y .80, respetable; entre .80 y .90, muy bueno; y sobre .90, uno debe de considerar acortar la escala (De Vellis, 1991).

El tercer análisis fue la validez de constructo tipo divergente. Messick (1975, citado en Goldstein y Hersen, 2000) estableció que la validez de constructo tipo divergente es el proceso de organizar la evidencia de relaciones empíricas que son relevantes teóricamente, las cuales apoyan las inferencias que se hacen de algunos rasgos psicológicos.

Resultados

Análisis de los datos sociodemográficos

La muestra para validar la escala para medir el *cyberbullying* en un ambiente laboral fue seleccionada por disponibilidad (no probabilística) y dependía de las características de inclusión (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). La muestra de la investigación incluyó distintas organizaciones públicas y privadas del sur, centro y norte de Puerto Rico. Se administraron 350 cuestionarios; de estos, 304 fueron contestados, pero se eliminaron 3 por estar incompletos; por lo tanto, los análisis fueron realizados con 301 cuestionarios. Dentro de los datos sociodemográficos que se recopilaban estaban: género, edad, preparación académica, tipo de organización (pública o privada) y años en la empresa.

En la Tabla 1, se muestra la distribución por género de los participantes.

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable género de los participantes

Género	Frecuencia	Por ciento
Femenino	210	69.8
Masculino	91	30.2
Total	301	100

Fuente: Elaboración propia

Las edades de los participantes de la muestra fluctuaron entre 18 y más de 50 años. La Tabla 2 muestra la forma en que se distribuyó.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de la variable edad de los participantes

Edad	Frecuencia	Por ciento
18 a 25 años	27	9.0
26 a 33 años	70	23.3
34 a 41 años	80	26.6
42 a 49 años	71	23.5
más de 50 años	53	17.6
Total	301	100

Fuente: Elaboración propia

El nivel académico reportado por los participantes se distribuyó de la siguiente manera: cuarto año, curso técnico, bachillerato, bachillerato y créditos de maestría y otro. En la Tabla 3, se muestra la frecuencia y el por ciento de los mismos.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la variable nivel académico

Nivel académico	Frecuencia	Por ciento
Cuarto año	14	4.7
Curso técnico	31	10.3
Bachillerato	153	50.8
Bachillerato y créditos de Maestría	56	18.6
Otro	47	15.6
Total	301	100

Fuente: Elaboración propia

Otro de los datos analizados en esta sección lo fue el tipo de organización para la cual trabaja el participante. Según los datos reportados en la siguiente tabla, un 64.1% trabaja en una organización privada y un 35.9% trabaja en una organización pública. La Tabla 4 incluye también la frecuencia.

Tabla 4

Distribución de frecuencia de la variable tipo de organización

Tipo de organización	Frecuencia	Por ciento
Privada	108	35.9
Pública	193	64.1
Total	301	100

Fuente: Elaboración propia

También se analizaron los años que tenían los participantes trabajando en la empresa. La información de esta distribución se recoge en la Tabla 5, a continuación.

Tabla 5

Distribución de frecuencia de la variable años en la empresa

Años en la empresa	Frecuencia	Por ciento
Menos de un año	17	5.6
1 a 5 años	98	32.6
6 a 10 años	81	26.9
11 años o más	105	34.9
Total	301	100

Fuente: Elaboración propia

Los datos sociodemográficos obtenidos de la muestra reflejan que la mayoría de los participantes son del género femenino; están entre las edades de 34 a 41 años; poseen un grado académico universitario; y son empleados del sistema público del País, con más de 11 años en la organización; por lo tanto, se trata de una población joven que estará por más tiempo en la fuerza laboral y será susceptible a sufrir acoso cibernético.

Análisis de validez de contenido

El análisis de validez de contenido fue realizado con la participación de los 12 jueces expertos. Cada reactivo fue sometido a un análisis de esencial o no esencial, proveyendo un área para comentarios y sugerencias. Se procedió a determinar la Razón de Validez de Contenido (RVC) para cada uno de los reactivos iniciales; para esto se utilizó la fórmula $RVC = \frac{N_e - N_{ne}}{N_t}$. Además, se utilizaron las tablas Chipper para determinar el índice mínimo del RVC de Lawshe que debería tener cada reactivo para ser aceptado. Dicho índice fue .56 (Lawshe, 1975).

Los reactivos que recibieron un índice menor a .56 fueron eliminados. A algunos de los reactivos que fueron aprobados con comentarios se les realizaron los arreglos sugeridos; en consecuencia, la escala original de 80 reactivos fue reducida a 62 reactivos.

Luego de este análisis se estableció el Índice de Validez de Contenido (IVC) de la escala. En esta ocasión se utilizó la fórmula IVC

= $\text{SUM(RVC)}/\text{Nrv}$. El IVC de la escala fue .88. En la Tabla 6, se presenta la razón de validez de contenido de los 80 reactivos de la escala inicial.

Tabla 6

RVC de los reactivos iniciales para la escala de cyberbullying

Reactivo	RVC	Reactivo	RVC	Reactivo	RVC	Reactivo	RVC
1	0	21*	1.00	41*	1.00	61	-.16
2*	.83	22*	.83	42*	.83	62	.50
3*	.67	23*	.67	43*	.67	63*	1.00
4	.33	24	-.33	44*	1.00	64	.50
5*	1.00	25	.33	45	.33	65*	.83
6*	1.00	26	0	46*	.83	66*	.83
7*	1.00	27*	.83	47*	.83	67	.50
8	.50	28*	.67	48*	1.00	68*	.83
9*	1.00	29	.16	49*	.83	69*	.83
10*	.83	30*	.83	50*	.67	70	.50
11*	1.00	31*	.83	51	.33	71	.50
12*	1.00	32*	1.00	52*	1.00	72*	.67
13	.33	33*	.83	53*	.83	73*	1.00
14	.33	34*	1.00	54*	1.00	74*	.83
15*	.67	35	0	55*	.83	75*	1.00
16*	.83	36*	.67	56*	1.00	76*	1.00
17*	1.00	37*	1.00	57*	1.00	77*	1.00
18*	.67	38*	1.00	58*	.83	78*	.83
19*	1.00	39*	1.00	59*	.67	79*	1.00
20*	.83	40*	1.00	60*	.83	80*	1.00

*Reactivo seleccionado

Fuente: Elaboración propia

Luego de que la escala fue administrada a la muestra con los 62 reactivos estos fueron analizados. El índice de discriminación se hizo de acuerdo a Kline (2000); el índice de discriminación establecido fue igual o mayor a .30, para establecer que el reactivo es válido. La Tabla 7 presenta el índice de discriminación para los reactivos de la escala de *cyberbullying*.

Tabla 7

Índice de discriminación para los reactivos de la escala de cyberbullying

Reactivo	Índice de Discriminación	Reactivo	Índice de Discriminación	Reactivo	Índice de Discriminación
				41	.296
1*	.325	21*	.704	42	.188
2	.250	22*	.571	43*	.497
3*	.533	23	.149	44*	.472
4	.283	24*	.624	45*	.321
5	.114	25*	.364	46*	.492
6	—	26*	.566	47*	.643
7*	.678	27*	.573	48*	.782
8	.232	28*	.335	49*	.770
9	.233	29*	.815	50*	.375
10	.228	30*	.734	51	.286
11*	.543	31*	.579	52*	.486
12	.262	32*	.735	53*	.683
13	.025	33	.156	54*	.664
14*	.584	34*	.705	55*	.802
15	.194	35	.057	56	.270
16	—	36	—	57	.224
17*	.549	37*	.462	58*	.502
18	—	38*	.649	59*	.629
19*	.478	39*	.526	60	.090
20	—	40*	.371	61*	.734
				62*	.727

*Reactivo seleccionado; —Reactivo eliminado

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de confiabilidad

El análisis de confiabilidad indicó la consistencia interna del instrumento. Para poder establecer la confiabilidad de la prueba de cyberbullying se utilizó un alfa de Cronbach mayor o igual a .70, como lo establece De Vellis (1991).

Luego de someter la escala total al análisis correspondiente, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de .960 para el total de los reactivos, mostrando la consistencia interna de la escala. Después se

calculó el error estándar de medición cuyo resultado fue 1.577194; con esto se afirma que es una escala confiable. La información de este análisis se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8

Coefficientes alfa de Cronbach para la prueba de cyberbullying

Coefficiente alfa de Cronbach	N de elementos
.960	39

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de validez de constructo tipo divergente

En el análisis de validez de constructo tipo divergente se correlacionaron la Escala de *cyberbullying* y la Escala de discapacidad social (Rosario & Rovira, 2001). Aquí se encontró un coeficiente de correlación Pearson de 1 y $-.020$, con un nivel de significancia de $.726$, por lo que se da la validez de constructo tipo divergente. La Tabla 9 muestra los resultados de dicho análisis.

Tabla 9

Matriz de correlación entre la Escala de cyberbullying y la Escala de discapacidad social

Escalas	<i>Cyberbullying</i>	Discapacidad social
<i>Cyberbullying</i>	1.00	$-.020$
Discapacidad Social	$-.020$	1.00

Fuente: Elaboración propia.

Estadísticos de la escala

Por último, se realizaron los estadísticos de la Escala de *cyberbullying*. En este análisis se transformaron las puntuaciones crudas

de la muestra en puntuaciones estandarizadas, donde la media fue 195.0 y la desviación estándar fue 7.88597. Se puede inferir que el 63% ($195/310 \times 100$) de los participantes de la muestra no sufre acoso cibernético, según la Escala de *cyberbullying*; por lo tanto, un 37% de la muestra es o ha sido víctima de acoso cibernético. La tabla 10 muestra el resultado obtenido.

Tabla 10

Medias y desviaciones estándar de la Escala de cyberbullying

Media aritmética	Desviación estándar
195.0	7.88597

Fuente: Elaboración propia

Validez y confiabilidad

Como se explicó antes, luego de una extensa revisión de literatura se procedió a construir una escala con tres dimensiones que identifican si la persona es víctima de *cyberbullying*, si el acoso cibernético es horizontal o vertical y el medio más utilizado para cometer *cyberbullying*. En total se redactaron 80 reactivos.

Herrans (2000) afirma que la confiabilidad que tiene un instrumento es lo que determina su utilidad. Por medio de un panel de 12 jueces, se realizó un análisis de validez de contenido, utilizando la razón de validez de contenido (RVC) de Lawshe (1975); este arrojó que un total de 18 reactivos no poseían el índice establecido para ser aceptado como un reactivo esencial de la escala. Finalmente, la prueba piloto se construyó con 62 reactivos. Los resultados del índice de validez de contenido demostraron que la escala de *cyberbullying* posee una validez de contenido muy alta.

La escala de *cyberbullying* con sus 62 reactivos fue administrada a la muestra de participantes. Luego de tabulados los datos, se realizó un índice de discriminación para cada reactivo de la escala; como

resultado de este proceso se eliminaron 23 reactivos no válidos, por lo que la escala final se constituyó con 39 reactivos.

Se realizó un análisis de confiabilidad para el instrumento y los resultados mostraron que la escala tiene una consistencia interna elevada; por ello se debe considerar reducir el tamaño de la escala. Con esto se afirma que es una escala confiable basada en lo establecido por De Vellis (1991), quien indica que el índice debe ser igual o mayor a .70.

Para explorar la validez de constructo tipo divergente de la escala, se realizó un análisis de correlación entre la Escala de *cyberbullying* y la Escala de deseabilidad social (Rosario y Rovira, 2001). Este análisis arrojó que la correlación era alta y negativa, por lo que existe validez de constructo divergente, ya que las pruebas no miden lo mismo.

Finalmente, se transformaron las puntuaciones crudas de la muestra a puntuaciones estandarizadas. A tenor con los resultados, podemos inferir que la mayoría de los participantes contestaron la misma respuesta. También podemos inferir que la mayoría de los participantes de la muestra no sufren acoso cibernético, mientras que un número significativo (37%) es o ha sido víctima de *cyberbullying*.

Discusión y conclusiones

El interés principal en esta investigación fue construir, desarrollar y validar una escala para medir el *cyberbullying* en un ambiente laboral. Según la revisión de literatura, la realidad se construye y está directamente influenciada por el contexto social, histórico, político y cultural. En ese sentido, diversos autores postulan que la psicología debe ser creada, formulada y repensada por las personas que habitan un espacio geográfico y cultural similar, para que sirva a sus semejantes (Velázquez et al., 2006).

Álvarez y Pastrana (1995) comentan que a la hora de realizar investigaciones científicas sobre distintos aspectos de la conducta del puertorriqueño se carece de instrumentos confiables y normalizados. Por otro lado, muchas de las pruebas desarrolladas en Es-

tados Unidos no contienen reactivos que correspondan a la vida cotidiana del puertorriqueño.

Como se explicó antes en el artículo, el desarrollo de pruebas psicológicas en Puerto Rico ha sido sumamente lento, ya que son pocos los instrumentos de medición psicológica de validez y confiabilidad probada que se tienen, para medir aspectos de la personalidad del puertorriqueño (Ruiz, 2001). Para Herrans (2000), todavía son pocos los instrumentos que están disponibles comercialmente y, por ende, accesibles para el uso clínico. Por su parte, Roca (2008) dice que es hora de que, como consumidores de instrumentos psicológicos, nos demos cuenta de la importancia de emplear los productos del País, pues de esa forma usamos los instrumentos más idóneos para evaluar nuestras poblaciones y contribuimos a que más personas puedan dedicarse a este campo. De acuerdo con todos los argumentos expuestos aquí, podemos afirmar que el desarrollo de instrumentos válidos y confiables que respondan a la cultura puertorriqueña es cada vez más urgente, para identificar las necesidades que se manifiestan en los distintos ambientes laborales, que están en constante cambio y evolución.

El acoso cibernético es la nueva cara del acoso psicológico y, a diferencia del acoso tradicional, no conoce límites de tiempo ni de espacios; puede ocurrir 24 horas al día, 7 días a la semana. Esto es así, porque el acosador suele tener a su disposición acceso prácticamente irrestricto, a la intimidación del acosado, ya sea porque tiene su número de celular o porque tiene acceso al perfil de las víctimas en las redes sociales o al entorno de las personas más cercanas a la víctima (también por medio de las redes sociales). La difusión masiva que presupone la publicación de contenido en las redes sociales puede resultar pernicioso para la víctima de acoso cibernético, pues en solo minutos miles de personas pueden enterarse de aquello que el acosador ha querido utilizar para avergonzarla, hierirla o hacerle daño a su reputación u honra (Colón, 2013).

Mientras que el acoso cibernético en la escuela es un tema discutido e investigado extensamente, el acoso cibernético en el lugar de trabajo es un fenómeno de discusión e investigación emergente. El *cyberbullying* es un comportamiento que afecta a los trabajado-

res tanto físicamente como psicológicamente y, por ende, el rendimiento y la productividad de los empleados en las empresas. Molina (2001, citado en Kahale Carrillo, 2007) asegura que los efectos físicos y psicológicos que puede sufrir el trabajador al ser acosado incluyen depresión, ansiedad y problemas con las actividades laborales; estos aparecen de forma gradual produciendo lesiones incluso irreversibles en la salud física y psíquica del trabajador.

El establecer una escala de *cyberbullying* que aporte información válida es necesario tanto para la academia como para las organizaciones. Una escala de medición que identifique si las personas están siendo víctimas de acoso cibernético es una herramienta muy importante para proteger de él a las personas, identificar a quienes lo practican y mejorar el rendimiento y la productividad de los empleados. Además, ayudará a la creación de planes de mejoramiento profesional y programas de ayuda a los trabajadores de las empresas.

Limitaciones de la investigación

Debido a la falta de información de investigaciones realizadas en Puerto Rico sobre el tema, la revisión de literatura se suscribió casi en su totalidad a estudios fuera del País. Las investigaciones previamente realizadas en Puerto Rico se enfocaron en el acoso psicológico y hasta el momento no se había realizado ninguna investigación sobre *cyberbullying* o la creación de una escala para medirlo.

La cantidad de reactivos de la escala fue otra limitación debido a que los participantes solicitaban que se les permitiera contestar en otro momento. Esto llevó a que algunos participantes no entregaran los instrumentos. Además, algunos de los cuestionarios fueron entregados incompletos, por lo que se tuvieron que eliminar del proceso de validación. También es importante mencionar que algunos participantes, al conocer el tema de la investigación, se negaron a firmar el consentimiento informado o solicitaban cambiar sus nombres, lo que se infirió que fue por temor a represalias por parte de la organización.

Recomendaciones para futuras investigaciones

Los resultados de esta investigación revelaron que la escala, luego de los análisis estadísticos, es válida y cumple con el propósito para el cual fue creada. Con los resultados obtenidos en cuenta se hacen las siguientes recomendaciones: (1) Considerar y ampliar estudios cualitativos y cuantitativos sobre *cyberbullying*, pues es un fenómeno presente en los ambientes laborales de Puerto Rico; (2) Indagar si las empresas tienen alguna política interna establecida sobre la forma de y los procedimientos para evitar el *cyberbullying*; esto nos ayudaría a conocer cómo las organizaciones manejan los casos de acoso cibernético; (3) Desarrollar investigaciones desde la perspectiva de la víctima y del acosador; esto nos brindaría una visión más clara, para ampliar las dimensiones de la escala de *cyberbullying*; (4) Explorar el conocimiento del *cyberbullying* que hay en todos los niveles jerárquicos de las empresas; (5) Investigar los planes de prevención, mejoramiento, educación y ayuda a los trabajadores, que tienen las empresas en materia de acoso cibernético; (6) Reducir el tamaño de la prueba de 39 a 20 reactivos como lo sugiere DeVellis (1991), cuando la escala obtiene un α de Cronbach mayor de .90; (7) Cambiar el formato Likert a un formato dicotómico, en la dimensión que identifica si la persona sufre de *cyberbullying*; (8) Organizar los reactivos por dimensiones, de modo que se pueda identificar si se establecen patrones con los reactivos en las distintas dimensiones; (9) Normalizar y estandarizar la escala diseñada, con una muestra mayor y significativa del norte, sur, este, oeste y centro de la Isla; (10) Reagrupar los reactivos en vez de presentarlos en la forma secuencial en que fueron redactados; (11) Tomar en consideración los resultados de esta investigación para investigaciones futuras; (12) Administrar el instrumento de acoso cibernético en conjunto con otra escala de acoso psicológico; de esta manera se recopilaría más información sobre el fenómeno acoso; y (13) Procurar que los participantes contesten la escala en el momento, pues de esta forma se economizará tiempo y se eliminará el riesgo de que los participantes no entreguen los instrumentos de la investigación.

Aportaciones

Esta investigación procuró contribuir a la necesidad que existe en la academia y el mundo organizacional de instrumentos válidos y confiables diseñados, particularmente, para la población puertorriqueña. En esa dirección, la Escala de *cyberbullying* es un instrumento de utilidad para varias disciplinas, así como para las organizaciones, pues es un recurso pionero sobre acoso cibernético construido en Puerto Rico.

Los hallazgos de la investigación aportan información de significancia estadística y científica para las disciplinas concernientes a la conducta humana, que pueden utilizarse en áreas que abarcan la interacción social y los procesos organizacionales e industriales. Podemos decir que el trabajo realizado podría ser de beneficio en campos de estudio como el comportamiento organizacional, el aprendizaje organizacional y las relaciones laborales, entre otros. También los hallazgos aportan información precisa a los ingenieros de informática sobre los medios tecnológicos más utilizados por los acosadores, para que se puedan crear nuevos programas de monitoreo o reforzar los ya existentes.

Esta escala puede proveer información de si los empleados están sufriendo acoso cibernético, cuál es el medio más utilizado para cometer el acoso y si el acoso es horizontal o vertical. Con esta información, las empresas podrán diseñar estrategias y programas que atiendan este problema y ofrezcan soluciones a las situaciones de mayor recurrencia; consecuentemente, la escala puede ser de gran ayuda para a los psicólogos industriales y los profesionales de recursos humanos, para diseñar planes dirigidos a mejorar las relaciones entre los empleados y para crear programas de capacitación y mecanismos de prevención del *cyberbullying*.

Referencias

- Álvarez, V., & Pastrana, V. M. (1995). *La profesión de la psicología en Puerto Rico*. San Juan, Puerto Rico: Centro de Estudios Caribeños.

- Castro, M., & Sánchez, J. (2009). Técnicas gerenciales efectivas para reducir el maltrato psicológico, los problemas, sus consecuencias y la violencia en el trabajo. *Revista Oikos*, 13(27), 51–66.
- Colón Bilbraut, J. (2013, marzo 27). Proyecto de Ley “Cyberbullying” en Puerto Rico. [Carta escrita a Sandra Rodríguez Cotto]. Recuperado de losetodo.wapa.tv/assets/docs/ProyectoCyberbullying.pdf
- DeVellis, R. F. (1991). *Scale development: Theory and applications*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Goldstein, G., & Hersen, H. (2000). *Handbook of psychological assessment* (3a ed.). Oxford, Reino Unido: Elsevier Science.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4a ed.). México, D.F., México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Herrans, L. L. (2000). *Psicología y medición: El desarrollo de pruebas psicológicas en Puerto Rico* (2a ed.). San Juan, Puerto Rico: Reprográfica.
- Huertas, M. (2008). *Estrategias para lidiar con el acoso moral en las empresas*. Recuperado de <http://sistemasdeoficina.uprrp.edu/acosomoral.htm>
- Kahale Carrillo, D. (2007). El acoso moral en el trabajo («mobbing»): *Delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo*. *Revista Gaceta Laboral*, 13(1), 76–94.
- Kline, P. (2000). *A psychometric primer*. New York, NY: Free association Books.
- Lawshe, C. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563–575.
- Matas, A. (2010). *Introducción al análisis de la teoría de respuesta al ítem*. Recuperado de <http://www.aidesoc.net/>
- Mendoza, E. (2012). Acoso cibernético o *cyberbullying*: Acoso con la tecnología electrónica. *Revista Mexicana de Pediatría*, 14(3), 133–146. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/conapeme/pm-2012/pm123g.pdf>
- Privitera, C., & Campbell, M. (2009). Cyberbullying: The new face of workplace bullying? *Cyber psychology & behavior*, 12(4), 395–400.

- Rodríguez-Nieves, E. (2007). El acoso moral (laboral) en el trabajo: Consciencia y desarrollo en Puerto Rico. *Revista Empresarial Inter Metro*, 3(1), 12–34.
- Ruiz, Y. (2001). *La evolución de la psicología en Puerto Rico*. Recuperado de <http://www.colegiomediacion.com/aapsicologiaenpr.htm>
- Roca, I. (2008). Perspectiva histórica sobre la medición psicológica en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 19, 11–48.
- Rosario-Hernández, E., & Rovira Millán, L. V. (2001). Escala de deseabilidad social. Material del curso Teoría y Construcción de Pruebas. Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, Puerto Rico.
- Smith, P. K, Mahdavi, J., Carvalho, C., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of child psychology and psychiatry*, 49(4), 376–385.
- Velázquez, J., Millán, F., Colton, M., Cabiya, I., Rodríguez, K., Miranda, Y., Zayas, C., De Jesús, S., Nicolau, S., Velázquez, N., & Fericelli, P. (2006). Una nueva mirada a la psicología en Puerto Rico: Apuntes sobre el estado de un arte. *Glossa*, 1(1), 1–14.
- Watzlawick, P., Helmick, J., & Jackson, D. (1985). *Teoría de la comunicación humana* (4a ed.). Barcelona, España: Editorial Herder.

Cómo citar este artículo:

Fernández-López, L. N. (2017). Diseño, construcción y validación de una escala para medir el *cyberbullying* en un ambiente laboral. *Fórum Empresarial*, 22(2), 59–84.

© 2017 *Fórum Empresarial*. Este es un artículo de acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).