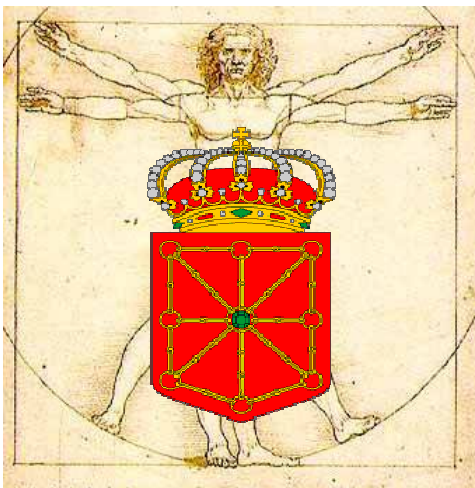


*Revista Navarra de Ergonomía*



# *Revista Navarra de Ergonomía*



Asociación Navarra de  
Ergonomía (ANER)

**Volumen 3 Número 2**

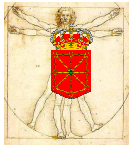
**ISSN 1989-2047**

**D Legal NA-3410/2008**

**Editada en Pamplona**

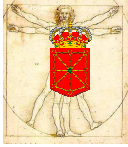
La ciencia es el fundamento de todo progreso, que mejora la vida humana y alivia el sufrimiento

Irene Joliot Curie (1897-1956)



## SUMARIO DEL NÚMERO

Titulo	Página
Irene Joliot Curie	3
Exigencias para los autores de trabajos para la revista	4
Eficacia, eficiencia y efectividad. Un Análisis diferente de los cuestionarios y de su utilidad Idoate García VM	6
Ciberacoso o mobbing tecnológico. Descripción de un cuestionario de identificación Idoate García VM	11
Sumario de la Revista Ergonoma. Año 2010	20
Publicaciones en ergonomia	21
AVISOS Y CONGRESOS	29



*Revista Navarra de Ergonomía*



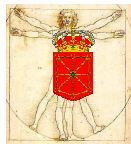
## IRENE JOLIOT CURIE

Nace en 1897 en París, hija de Pierre Curie y de Maria Curie. Estudió Física y Química en la Universidad de París. Asistente del Departamento de Radiografía durante la Primera Guerra Mundial.

Ayudante de su madre Marie Curie, conoció a Frederic Joliot con el que se casó. Premio Nobel de Química en 1935 junto a su marido por la radiactividad artificial.

Apartada de la Comisión Francesa de la Energía Atómica por sus simpatías con el Partido Comunista Francés.

Enferma de leucemia por las radiaciones recibidas durante su vida, falleció en París en 1956



## EXIGENCIAS PARA LOS AUTORES

### Publicaciones electrónicas

La mayoría de las revistas se publican tanto en versión electrónica como en papel, y algunas en formato electrónico (que incluye Internet) únicamente. En interés de la claridad y la consistencia, la información publicada en Internet debería seguir lo más posible las recomendaciones de este documento

La naturaleza electrónica de la publicación requiere consideraciones especiales en el documento. Como mínimo deberían indicarse en las web los siguientes apartados:

Nombres, Credenciales adecuadas, afiliaciones, conflictos de intereses en editores, autores y colaboradores

Documentación de referencias y fuentes para todo el contenido

Información acerca del copyright

### Escritura del manuscrito

#### Página del título

Debe llevar la siguiente información:

1. Título del artículo. Fácil de leer, con una longitud adecuada (ni demasiado corto que perdería información ni demasiado largo que dificultaría la lectura).
2. Nombres de los autores (Apellidos e iniciales del nombre), separados por comas.
3. Departamento o lugar de trabajo (lo más completo posible)

Nombre y dirección de la persona de contacto

(Contacto tanto por correo ordinario como por e-mail)

#### Abstract and Key Words

Los requerimientos del abstract varían en cada revista tanto en sus características como en su longitud. Se aconseja la utilización de un abstract estructurado que contenga de forma resumida las partes más importantes del estudio (Introducción, metodología, resultados, discusión, conclusiones).

Se aconseja la inclusión de un abstract en inglés para mayor difusión de los contenidos de la revista.

El número aproximado de palabras que constituye el abstract es de unas 100.

El abstract terminará con una serie de palabras con-

sideradas como clave y pueden utilizarse como ejemplo las que incluye el Index Medicus

### Introducción

Proporciona un contexto para el estudio. Consiste fundamentalmente en una puesta al día de los conocimientos sobre el tema, al mismo tiempo que expone la naturaleza del problema y su significación.

A continuación se expondrá los objetivos tanto principal como secundario (Normalmente, los objetivos se enuncian con un verbo en infinitivo: Medir, evaluar, describir...).

Se colocaran las llamadas numéricas para identificar los autores de la bibliografía

### Metodología

Debe incluir solo información disponible en relación a:

#### a. Selección y descripción de los participantes en el estudio

Se debe describir los criterios de selección para los participantes: Origen, protocolo de selección, sexo, edades.... En el caso de que se utilicen variables no habituales deberán incluirse las fórmulas que definen los criterios de selección (Entre una edad y otra, con una media y un desvío estándar...)

Se debe incluir la justificación para la inclusión en el estudio

#### b. Información técnica

Identificar los métodos, aparatos (identificando el constructor, y dando los suficientes detalles como para permitir a otros investigadores reproducir los resultados). Se incluirán también las referencias de los métodos establecidos.

#### c. Métodos Estadísticos

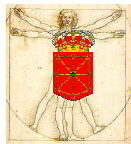
Se describirán los métodos estadísticos con el suficiente detalle como para permitir al lector verificar los resultados obtenidos, cuantificar los datos y valorar los resultados

Los métodos conocidos como las mediciones de la distribución (media, desvío, mediana) no precisan la inclusión de las fórmulas en su descripción.

Los métodos menos conocidos, incluyendo el meta-análisis precisan la utilización de las fórmulas que explican los resultados.

Se debe incluir también los programas estadísticos o epidemiológicos utilizados.

### Resultados



Presentar los resultados en una secuencia lógica tanto en texto como en tablas o ilustraciones., atendiendo a la importancia de los hallazgos,

No repetir los resultados que se incluyen en tablas o texto

Los detalles técnicos se pueden incluir en un apéndice

### Discusión

Enfatizar los aspectos nuevos e importantes que se siguen como conclusiones del estudio.

No repetir aspectos ya tratados en la introducción o en los resultados

Intentar explicar o establecer los mecanismos que se siguen de los hallazgos, comparando y contrastando los mismos con otros relevantes. Explorar la posibilidad de implicaciones de los hallazgos en futuros estudios

En las conclusiones establecer claramente las mismas, sin aportar beneficios o costes, salvo que se haga un estudio de los mismos en el trabajo.

### Referencias

#### Artículo de Revista

a) Apellido(s) e inicial(es) del nombre o nombres del o de los autores, seguidos de punto (cuando haya menos de 6 autores mencionarlos a todos, cuando sean siete o más, señale sólo los seis primeros y añada “et al.”). La única puntuación que se utilizará son comas para separar un autor de otro, así como punto después de mencionar al último de ellos. Si los autores son de origen hispano deben incluirse los dos apellidos

b) Título completo del artículo, utilizando mayúscula sólo para la primera letra de la palabra inicial (y para nombres propios), seguido de punto. Si el título original está en inglés deberá respetarse las normas de escritura en éste idioma.

c) Abreviatura de la revista, sin puntuación entre sus siglas ni al final.

d) Año de publicación, seguido de punto y coma.

e) Volumen, en números arábigos, seguido de dos puntos.

f) Números completos de las páginas (inicial y final), separados por un guión.

#### Libros

a) Apellido(s) e inicial(es) del nombre o nombres del o de los autores, seguidos de punto (cuando haya

menos de 6 autores mencionarlos a todos, cuando sean siete o más, señale sólo los seis primeros y añada “et al.”). La única puntuación que se utilizará son comas para separar un autor de otro, así como punto después de mencionar al último de ellos. Si los autores son de origen hispano deben incluirse los dos apellidos

b) Título del libro, utilizando mayúsculas sólo para la primera letra de la palabra inicial, seguido de punto. Si el título original está en un idioma diferente del castellano deberá respetarse las normas de escritura de cada uno de los idiomas.

c) Número de la edición, sólo si no es la primera, seguido de punto.

d) Ciudad en la que la obra fue publicada, seguida de dos puntos; cuando se indica más de un lugar como sede de la editorial, se utiliza el que aparece primero; el nombre de la ciudad puede traducirse al español, aunque es preferible dejarlo en el mismo idioma en el que se publicó el título original..

e) Nombre de la editorial, seguido de coma.

f) Año de la publicación (de la última edición citada si hay más de una), seguido de punto y coma si se va a indicar el volumen, y de dos puntos si se enuncia el número de páginas.

g) Número del volumen si hay más de uno, antecedido de la abreviatura “vol.”, seguido de dos puntos.

h) Número de la página citada; en el caso de que la cita se refiera al capítulo de un libro, indicar la primera y la última página del capítulo, separadas por un guión.

*Si los artículos o los libros están disponibles en Internet deben incluirse las direcciones URL*

#### Tablas

Incluya las tablas en su posición en el texto.

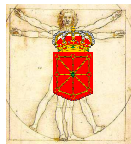
Numere las tablas en el orden, su primera cita en el texto y coloque una breve referencia de título en cada una.

De a cada columna un título corto o abreviado y coloque notas explicativas en el pie de la tabla y no en el título. Cuide que cada tabla esté citada en el texto.

Explique al pie de pagina todas las abreviaciones Standard utilizadas y utilice en forma consecutiva los siguientes

Identifique las medidas estadísticas de variación tales como la desviación estándar o error estándar de la media.

#### Ilustraciones (Figuras)



# EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD. UN ANALISIS DIFERENTE DE LOS CUESTIONARIOS Y DE SU UTILIDAD.

**Autor: VM IDOATE GARCIA**

**Presidente de la Asociación Navarra de Ergonomía**

**Vidoateg@gmail.com**

## Resumen

Estamos habituados a la utilización de cuestionarios para la evaluación de riesgos, o para la obtención de información cuando se debe evaluar un puesto de trabajo. Estos cuestionarios se dice que deben estar validados. En este trabajo se propone una nueva línea de valoración de los cuestionarios, no desde el punto de vista estadístico, sino de obtención de los objetivos programados (calidad). Es por ello, por lo que hablamos de eficacia, eficiencia y efectividad, terminos que aparentemente son iguales, pero que reflejan una realidad diferente. La eficacia está en relación con la obtención de los objetivos previstos, el segundo está en relación con los recursos establecidos para la obtención de los resultados, y el último esta en relación con el mínimo de los recursos instaurados.

## Introducción

Siempre que vamos a utilizar un cuestionario de evaluación psicosocial o aplicado a las ciencias sociales hay varios puntos que debemos tener en cuenta:

La validación. Siempre pretendemos usar cuestionarios validados y fiables para la evaluación de los riesgos que pretendemos realizar. No preguntamos como se

ha validado, ni la población sobre la que se hizo la validación que debe ser homogénea dado que de lo contrario el error es enorme. Tampoco pensamos si existen diferencias culturales importantes, o si el lenguaje presenta diferencias.

La utilización del cuestionario. Hay varios aspectos específicos a tener en cuenta:

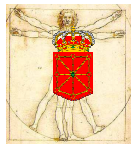
Los objetivos alcanzados y esperados. Tan importante como la propia validación del cuestionario

Los costes Alcanzados y esperados y que no incluyen el tiempo empleado

El tiempo empleado en la preparación, elaboración, distribución, realización y análisis de los resultados. Se suele decir que el tiempo es oro, y presenta una elevación importante de los costes

La satisfacción. En la utilización de algunos cuestionarios, la satisfacción puede considerarse como uno de los elementos de la eficiencia junto con el éxito social.





Los términos:

**Eficacia.** El RAE define eficacia como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Parece ser que se relaciona con la validez interna del procedimiento,. Cuando se habla de eficacia es necesario establecer que estamos refiriéndonos a términos de obtención de resultados y objetivos.

**Eficiencia** El RAE define la eficiencia como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. En realidad cuando nos referimos a este término estamos utilizando un lenguaje de coste beneficio, e incluye a su vez tres apartados: coste directo del tratamiento, coste directo a la comunidad y coste indirecto a la sociedad. En un lenguaje de objetivos, se incluyen los resultados

**Efectividad.** Dos acepciones relacionadas. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Realidad, validez. Esta también relación con el éxito social y la satisfacción del paciente.

**Cálculo de horas necesarias para responder todos los trabajadores en una empresa de unos 8500 empleados (Empresa Grande)**

**0,50\*8500 t r a b a j a d o r e s    4250 horas    (177 días)**

**110 \*8500 t r a b a j a d o r e s    9350 horas    (360 días)**

Cuestionario	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
Fpísico	Eficaz (Buena validez interna)	No eficiente por el tiempo de rellenado	No efectividad
ISTAS	Eficaz (Buena validez interna)	No eficiente por el tiempo de rellenado	No efectividad
Psicomap	Eficaz (Buena validez interna)	Poco eficiente	Poca efectividad

**La efectividad siempre se define como una relación entre los valores de eficacia y eficiencia.**

**Características de un cuestionario**

**Valoración del tiempo en la respuesta a un cuestionario**

**Menor número de preguntas y menor tiempo de rellenado, lo que conlleva un coste menor para el trabajador (menor cansancio), para la empresa (menores perdidas de productividad y beneficios)**

**FPsico del INSHT con 75 ítems y 30 minutos de realización,**

**ISTAS versión media 124 ítems Alrededor de 70 minutos**

**Psicomap 53 ítems, Alrededor de 25 minutos**

VALIDEZ, FIABILIDAD, EFICIENCIA, EFICACIA, EFECTIVIDAD

LOS TERMINOS NO TIENEN EL MISMO SIGNIFICADO

Validación cuestionario

FIABILIDAD
VALIDEZ

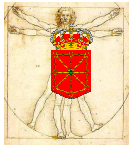
Tiene en cuenta Características cuestionario (Varianza)

Dudosa la fiabilidad y validez de cuestionarios con preguntas politómicas

Aplicación cuestionario

EFICACIA
EFICIENCIA
EFECTIVIDAD

Tiene en cuenta objetivos, resultados alcanzados y los teóricos.



Cuando decidimos utilizar un cuestionario debemos tener en cuenta si son criterios de calidad y operatividad(basados en objetivos), costes (basados en los costes de utilizar un cuestionario en unas situación determinada) o criterios estadísticos y de investigación operativa.

Generalmente, cuando intentamos valorar los criterios de eficacia, efectividad y eficiencia, no contamos con herramientas poderosas, y aunque autores como Palmer, Vuori, Nutting y colaboradores hablan de la calidad (efectividad, y eficiencia), estos criterios no son tan aplicables a nuestros cuestionarios.



### Medición de los valores de efectividad, eficacia y eficiencia.

Para poder establecer unos valores de referencia se va utilizar los datos publicados por Mejias CA . Indicadores de efectividad y eficacia <http://www.planning.com.co/>

### Eficacia

Se define eficacia como la relación entre los objetivos alcanzados y los esperados

$$Ef = \frac{RA}{RE}$$

Para posteriores cálculos, el autor establece seis rangos. En el primero, el valor están entre el 0 y el 20% y lo valora con una puntuación de 0.

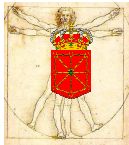
El segundo entre 21 y 40% y lo valora con una puntuación de 1. El tercero entre 41 y 60 y lo valora con una puntuación de 2.

El cuarto entre 61 y el 80% y lo valora con una puntuación de 3. El quinto, entre el 81 y el 90% con una puntuación de 4.

El más elevado, por encima de 91 hasta el 100, con una puntuación de 5.







## Eficiencia.

Se define como una relación entre los resultados alcanzados y los esperados, pero incluyendo los costes y el tiempo utilizado para la obtención de los resultados

$$Efic = \frac{(RA)(CA*TA)}{(RE)(CE*TE)}$$

El autor lo valora con las siguientes transformaciones. Si la Efic es mayor que 1 se considera como muy eficiente, y se le adjudica una puntuación de 5. Si Efic es igual a 1 se le considera como eficiente, y se le adjudica una puntuación de 3. Si Efic es inferior a 1 se le considera como muy poco eficiente, y se le adjudica una puntuación de 1.

## Efectividad

Realmente, se realiza una combinación entre los dos valores (eficacia y eficiencia). Se procede hallando primero el valor medio entre la eficacia y la efectividad, y posteriormente, se divide por la máxima puntuación conjunta que se puede alcanzar (valor de 10). Esto expresa una efectividad en tanto por ciento.

## Discusión y conclusiones

Los valores de eficacia, eficiencia, y efectividad, expresan conceptos diferentes en relación a lo que se considera la validación y la fiabilidad de los cuestionarios, dado que incluyen los objetivos alcanzados y los costes incluidos. Si queremos realizar una valoración psicosocial, deberíamos elegir el cuestionario que contenga una buena validación (pese a que los cuestionarios no pueden compararse con valores de validez y

fiabilidad), y que al mismo tiempo tengan un valor más elevado de eficacia, efectividad y eficiencia (que al ser términos de calidad son comparables).

La reducción de los costes, es un lenguaje que en las empresas van a entender, pero que al mismo tiempo debe incluir la seguridad de que la evaluación se ha realizado correctamente. Además, al ser términos que se pueden emplear y definir desde el punto de vista de la calidad, y de los ciclos de mejora, es asequible a lo establecido en las empresas.

Además, los criterios de eficacia, efectividad, y eficiencia no contradicen lo establecido en la norma OSHA 18001:2007, ya que se sigue conservando la identificación de los riesgos (la mayoría de los cuestionarios lo hacen), la evaluación de los riesgos (la evaluación de los riesgos en ciencias sociales son aproximadas, muy poco precisas y muy subjetivas e influenciadas por el observador) y el control de los mismos.

## Bibliografía

SATURNO P. EVALUACION Y MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCION SANITARIA. U. Murcia. Curso celebrado en Pamplona Miguel Server. 1999

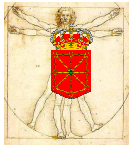
SATURNO PJ, QUINTANA O, VARO J. ¿Que es la calidad? Tratado de Calidad asistencial en Atención Primaria. Dupont Pharma. Madrid. 1997

JURAN JM GRYMA FM, BINGHAM RS. Manual de Control de calidad. 2 ed. Reverte. Barcelona. 1990

Mejias CA. Indicadores de efectividad y eficacia <http://www.planning.com.co/>

CEA D¿ANCONA, MA Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación Social. Sinteis. Madrid. 1996,

CONTRANDRIOPOULOS AP, CHAMPAGNE I, POTVIN L y cols. Preparar un proyecto de investigación ED. SG. Barcelona. 1991



CRONBACH L.J. (1988). Five perspectives on validation argument. En H. Wainer y H. Braun (Eds.), Test validity. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

CARMINES EG, ZELLER RA. Reliability and validity assessment. Sage University Paper. N 17. California. USA 1979

**IDOATE GARCIA VM** Curso Cuestionarios. Diseño, evaluación y valoración de cuestionarios. Sindicato m.dico de Navarra. Docencia acreditada 1.8 créditos. Pamplona 2009

MARTINEZ ARIAS MR, HERNANDEZ LLOREDADA MJ, HERNANDEZ LLOREDADA MV. Psicometría. Alianza Ed, Madrid. 2006.

**IDOATE GARCIA VM** El problema de la validez de los cuestionarios. Interpretación de los resultados Revista Navarra de Ergonomía. Vol 2. Num 3. 2009

**IDOATE GARCIA VM** El problema de la fiabilidad de los cuestionarios. Interpretación de los resultados Revista Navarra de Ergonomía. Vol 2. Num 4. 2009

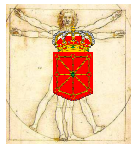
**IDOATE GARCIA VM** Aproximaciones a la evaluación del riesgo de carga mental en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea 7 Jornada de la AEE. EL TRABAJO: VALORES Y VICTIMAS. Avilés. 2010

LAM DÍAZ RA, HERNÁNDEZ RAMÍREZ P Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? Comunicación

BOUZA A. Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector de la salud. Rev Cubana Salud Pública 2000;26: 50-56.

JIMENEZ PANEQUEL R .Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual Rev Cub. Salud Pública. 30:1: 2004

FERRO GARCÍA F VIVES MONTERO MC \* Un análisis de los conceptos de efectividad, eficacia y eficiencia en psicología\* *Panace@*. Vol. V, n.o 16. Junio, 2004



# CIBERACOSO O MOBBING TECNOLÓGICO. DESCRIPCIÓN DE UN CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN

**Autor: VM IDOATE GARCIA**

**Presidente de la Asociación Navarra de Ergonomía**

**Vidoateg@gmail.com**

## RESUMEN

El ciberacoso es una forma de mobbing en el que el acosador actúa contra la víctima de forma anónima, repetida en el tiempo con ataque a sus comunicaciones, a la cualificación o las relaciones utilizando un ordenador, o un teléfono móvil y las comunicaciones de internet, con objeto de contrarlar, dominar y dejar indefensa a la víctima.

En este tipo de mobbing el acosador utiliza la mentira, el rumor, y fundamentalmente, la manipulación en una técnica que va depurando en el tiempo. Los pasos principales son: obtención de información por cualquier medio, la manipulación del entorno, y el ataque a la víctima.

En este estudio se ha diseñado un cuestionario para identificar el ciberacoso, basado en varias variables que definen este tipo de mobbing: anonimato, informática y contenidos, violación derecho de la intimidad, suplantación de la víctima, publicación de documentos en internet, utilización de rumores y amenazas, utilización del teléfono móvil y otros apartados.

Es preciso añadir características de la personalidad del acosador (muchas veces obsesivo o narcisista).

La corrección del cuestionario se basa en la existencia de una serie de actividades que son compatibles con las variables elementales utilizadas.

En algunos casos concretos (violación de la intimidad, o contenido pedófilo) son constitutivas de delito.

Como conclusiones se puede considerar:

Es una forma de mobbing relativamente moderna y difícil de identificar y resolver.

El objetivo del cuestionario es identificar casos de ciberacoso

No se pretende medir y evaluar el ciberacoso

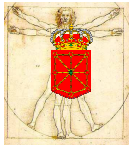
El cuestionario es fácil de rellenar, contiene lo necesario para identificar el ciberacoso,

El cuestionario puede ampliarse con más características de la personalidad

El cuestionario puede ampliarse con más características del ciberacoso para cubrir otras posibilidades.

Algunas de las actividades reflejadas pueden ser constitutivas de delito (Código Penal art. 265)

**Keywords: Ciberacoso. Mobbing. Identificación**



## INTRODUCCIÓN

El nombre de ciberacoso fue utilizado por primera vez Bill Belsey. El ciberacoso es una forma de mobbing en el que el acosador actúa contra la víctima de forma anónima, repetida en el tiempo con ataque a sus comunicaciones, a la cualificación o las relaciones utilizando un ordenador, o un teléfono móvil y las comunicaciones de internet, con objeto de contralar, dominar y dejar indefensa a la víctima.

### Otros términos de ciberacoso

Acoso electrónico
e-acoso
Acoso sms
Network mobbing
Acoso móvil
Acoso en línea
Acoso digital
Acoso por Internet
Acoso en Internet
Internet acoso

Los términos tienen en común la especificación de acoso y el medio utilizado para la realización del mismo.

El acosador ejerce numerosas acciones sobre la víctima. Actúa con un ataque a la información (utiliza datos falsos de identificación personal o de localización). Ataque a las comunicaciones de la víctima con un intento de dejarla aislada, ataque a la capacitación profesional de la persona y ataque a las relaciones de la víctima.

Para lograrlo utiliza tanto los móviles como los ordenadores (Las principales redes que se utilizan y que intenta controlar son Tuenti, Facebook, Netlog, Messenger, Habbo, Skype, Twitter, Sonico, Xing Flickr, MySpace, LinkedIn). En una o en varias crea un

perfil falso que luego utilizará con objeto de controlar a la víctima.

En ocasiones, usa virus informáticos para destruir el sistema de la víctima y para obtener información de ella (pulsaciones en el ordenador de la víctima).

Las características generales del acosador son:

### Carencia de principios.

Presenta un narcisismo, con complejo de inferioridad, con gran resentimiento y frustración. Prefiere rodearse de personas mediocres y sumisas. Generalmente, cobarde que actúa bajo datos falsos (anonimato con falso nick, en ocasiones múltiples e identidad falsa).

### Carencia de empatía

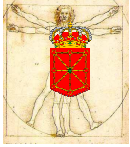
Carece de sentimiento de culpabilidad, ya que no tiene conciencia de haber hecho algo malo. Además justifica la acción basándose que se está en una sociedad liberalizadora. En esencia se encuentran centrados en sí mismos, ven al otro como un objeto o una amenaza que es preciso eliminar. Si que tienen temor a las capacidades de la víctima.

### Conocimiento de informática,

Internet y redes. En general es educado, y tiene la capacidad y la retórica suficientes para intentar avasallar o controlar a la víctima.

### Demografía

Puede ser hombre o mujer, aunque el 80% son hombres, jóvenes o de mediana edad, de cualquier estrato social, laboral o familiar, pero con un CI superior a la media.



## Características personales.

Hirigoyen señala que poseen una idea grandilocuentes de sí mismo con fantasías de éxito, ya que se consideran especiales. Esta megalomanía le lleva a denunciar los valores morales y las perversiones morales. No tiene posibilidad de ser concreto y se detiene en detalles insignificantes, hablando de ellos, y con discurso retórico sobre los mismos. Necesita ser admirado, ya que la víctima se lo debe todo, para ello la intenta seducir utilizando la mentira e historias de otros en los que se ponen de protagonistas.

## Otras características

Utilización de la mentira ( Son impostores con doble vida, usan mentiras compulsivas y son capaces de rehacer su vida privada con facilidad. Además refieren relaciones con personas importantes a las que normalmente no conocen), Irresponsabilidad ( No toman decisiones ya que carecen de seguridad, precisan que otros tomen las decisiones y las critican). Habría que definirlos como vampiros que viven la vida parasitando, y que para afirmarse deben destruir a la víctima.

Existe un equilibrio entre el narcisismo (la seducción) y el empleo de la fuerza (la paranoia)

## El poder

El objetivo pretendido es la obtención y el desarrollo del poder. Para lograrlo siguen varias fases: Estudio y evaluación de la víctima, manipulación y confrontación. Además va aprendiendo de los errores y depurando la técnica que aplica (Seducción y manipulación).

## Elementos existentes en la relación

### Acosador.

Es quien realiza la acción. Existen varios tipos.

Obsesivo simple (El más importante por su frecuencia)

Caracterizado por Inmadurez emocional, Ineptitud social, Incapacidad para mantener relaciones estables (Posible impotencia?), Celoso, inseguro y con baja autoestima. Tiene una relación anterior que intenta seguir manteniéndola. Se niega a aceptar que la relación ha terminado.

Ejemplo en el cine: Atracción fatal: Michael Douglas y Glen Close

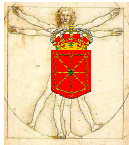
Amor obsesivo Poca facilidad para mantener relaciones, realiza una persecución del personaje público llegando incluso a la posibilidad de atentados

Ejemplo en cine: El guardaespaldas. Whitney Houston y Kevin Costner

### Erotómano.

Piensa que la víctima está enamorada de él y por eso le persigue (Justifica la persecución)

Síndrome de víctima falso. Acusan a la víctima de acosarlos a ellos



## La víctima

El acosador pretende que es una persona poco inteligente y holgazana, que ha tenido problemas en el trabajo. Las características reales de la víctima: Inteligente y Muy trabajadora (generalmente mujeres)

## Los testigos

Diferentes actitudes Compinches: Amigos íntimos y ayudantes del agresor. Colaboran con la agresión; Reforzadores: Observan las agresiones y las incitan; Ajenos: Neutrales. Están tolerando el acoso con la indiferencia y Defensores: Pueden ayudar a la víctima

## Formas de actuación por parte del acosador.

### Obtención de información.

Si se va a actuar contra la víctima, precisa le es necesaria la información. Para obtenerla utilizará las siguientes formas

Uso de buscadores: En foros, chats, en Internet en general

A través de la víctima. De la relación con la víctima le interesa obtener información acerca de la Vida íntima, sus movimientos en la red, contactos que mantiene. Posteriormente robará los contactos y las claves de acceso, lo que impedirá la entrada en los correos y la modificación de los perfiles

Información del entorno de la víctima, fundamentalmente amigos y familiares de la víctima que también son engañados por el acosador.

### Manipulación del entorno.

Claramente, lo que se busca es desestabilizar a la víctima, alterar sus comunicaciones por medio de modificar sus correos y sus cuentas de Internet en las redes sociales.

Además se manipula e lenguaje y las formas de expresión de la víctima.

### Ataque a la víctima.

Es el verdadero acoso. Para realizarlo se emplea los medios tecnológicos como SMS, el móvil al que se procura saturar de entradas para que sea inutilizable. Además se utilizan webs para saturar las cuentas de correo, en muchas ocasiones con spam.

### Tipos de ciberacoso

**El acoso psicológico o mobbing.** Es el más característico y el más estudiado El acoso moral en el trabajo se define como toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que por su repetición o su sistematización conlleva perjuicio para la dignidad o a la integridad psíquica o física de un trabajador, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente laboral. (Tal y como lo define MF Hirigoyen)

- **El acecho o *stalking*.** Consiste en la persecución ininterrumpida e intrusiva a un sujeto con el que se pretende iniciar o restablecer un contacto personal contra su voluntad.

- **El acoso escolar o bullying**

- **El acoso laboral o mobbing laboral**

- **El acoso sexual.** Los americanos lo denominan *harrasement*

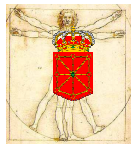
- **El acoso inmobiliario.** prácticas antisociales basadas en el acoso y abuso para forzar que alguien se vaya de su casa, independientemente de que ésta sea propia o arrendada, la mayoría de los casos existe detrás una posible venta.

**El acoso familiar.** Prácticas antisociales contra un miembro de la familia. Insultos, vejaciones.. Llegando a las agresiones físicas

**Otros tipos de ciberacoso.** Publicidad no deseada. Es diferente al spam. Se ceden datos personales que luego se utilizan. Es necesario usar contraseñas para acceder a los blog de la red

Se puede observar en todos los ámbitos Académico, Profesional, Social o Amoroso





## Ejemplo Wang Fei.

China es uno de los países donde se ha realizado una condena por ciberacoso, y que se suele citar como ejemplo



A la hora de elaborar un cuestionario de ciberacoso es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Anonimato. Se precisan preguntas sobre la identificación, tanto de los nick o apodos como de la localización
  - Capacidad de publicar datos en Internet, mediante la suplantación de la víctima produciendo una verdadera violación al derecho de intimidad.
  - Utilización de rumores que se procura extender, de amenazas a la víctima o al círculo de la víctima.
  - Utilización de la tecnología: las redes, los móviles, los ordenadores o Internet.
- Se añaden características de la personalidad del acosador. Para no hacer muy extenso se utilizan pocos indicadores, aunque la precisión es mejor cuanto más indicadores de personalidad se usan.

## METODOLOGÍA

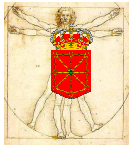
Elaboración de un cuestionario de identificación del ciberacoso



### Preguntas en relación al anonimato.

Aparece en la red con un perfil falso (Edad, cultura, afinidades..)
Aparece con más de una identificación en la red (nicks...)
La localidad en la que vive aparece modificada (impedir la localización exacta)

Los datos de la identificación se considera que son anónimos  
 No es suficiente que la respuesta sea positiva para considerar ciberacoso  
 Se considera el paso previo para que exista un ciberacoso



## Violación derecho intimidad

Se ha realizado acciones para obtener las claves de identificación en correos redes sociales, chats

Se han modificado las claves de acceso para impedir entrar en las cuentas de usuario

Se ha procedido a obtener fotos, videos personales

Se han obtenido las claves de tarjetas de crédito

Se han obtenido los contactos del entorno a la victima y de sus familiares

## Suplantación victima

Se ha suplantado la identidad de la victima en cuentas y foros, con objeto de insultar y descalificar a los contactos

Envíos de correos con identidad suplantada con objeto de desacreditar a la victima

Suplantar a la victima en foros dejando comentarios agresivos, ofensivos..

## Publicar documentos en internet

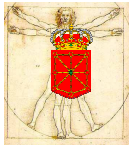
Modificar las fotografías de la victima, publicarlas en Internet

Publicar en Internet imágenes o videos comprometidos de la victima obtenidos de forma ilegal

Creación de un blogs o de una web dedicada a perseguir a la victima

Hacer circular fotos de la victima de forma ridícula en actitudes vejatorias

Dar de alta con foto incluida en lugares donde se vota a la "persona más fea", más ridícula"... y cargarle de votos a favor para que aparezca en los primeros lugares de la web



### Utilizar rumores

Hace circular rumores sobre la conducta reproachable de la víctima
Hace circular rumores sobre la conducta ofensiva y desleal de la víctima
Hace circular rumores sobre la salud psíquica de la víctima, haciéndola pasar por enferma
Crea un perfil falso de la víctima en la que se realizan falsas confesiones demandas explícitas de sexo, contactos sexuales e incluso prostitución
Atribuye a la víctima mala fe, malicia o ser una mala persona

### Utilizar amenazas

Se utilizan llamadas amenazantes por teléfono o por e-mail
Sensación de agobio y persecución en la red por parte del acosador
Utilización de refranes, palabras talismán, insinuaciones..
Utilización de mentiras, falsedades con alteración de la realidad

### Otros-móvil

Utiliza el móvil con objeto de control de la víctima
Envía llamadas constantes ocultando la identidad
Utiliza el móvil con llamadas a horas intempestivas

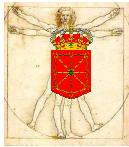
### Informática

Conoce procedimientos informáticos para ocultar su IP, cuando realiza el ataque a la víctima
Se ha conseguido que la víctima reciba spam que bloqueen sus cuentas
Se ha conseguido dañar su sistema informático mediante virus
Se ha conseguido atacar su sistema informático mediante troyanos que permiten obtener información (pulsaciones, navegación Internet)

### Contenidos informáticos

Los contenidos del foro, chats, son altamente pornográficos
Los contenidos son de tipo pedófilo

Cualquier respuesta afirmativa en los contenidos anteriores se considerará que existe el elemento de ciberacoso, y contra más respuestas afirmativas, mayor intensidad del ciberacoso



Si se observan imágenes de contenido pedófilo es necesario ponerse en contacto con la guardia civil. Sección de delitos telemáticos

<https://www.gdt.guardiacivil.es/webgdt/pcolabora.php> Guardia Civil, Grupo de Delitos Telemáticos, para aportar información de forma anónima. En esta web se permite adjuntar archivos.

### Características de la personalidad acosador

Descalifica a terceros apropiándose de lo realizado por otros
Es depositario de la verdad y todos los demás están equivocados
Considera a la víctima como totalmente dependiente
Considera que la víctima está enamorada del acosador
Se considera un ser especial
Presenta una idea grandilocuente de sí mismo
Intenta realizar la seducción empleando la mentira, la palabra, los rumores
Intenta utilizar la fuerza para dominar a la víctima
Hace creer a todos que está siendo acosado por la víctima

Si responde que “Intenta utilizar la fuerza para dominar a la víctima”, Los rasgos pueden ser paranoide

Si responde Hace creer a todos que está siendo acosado por la víctima. Puede tratarse de una Falsa víctima

Cualquier otra respuesta afirmativa, puede indicar que se trata de una Personalidad narcisista

### Discusión y conclusiones

Es una forma de mobbing relativamente moderna y difícil de identificar y resolver.

El objetivo del cuestionario es identificar casos de ciberacoso

No se pretende medir y evaluar el ciberacoso

El cuestionario es fácil de rellenar, contiene lo necesario para identificar el ciberacoso

El cuestionario puede ampliarse con más características de la personalidad

El cuestionario puede ampliarse con más características del ciberacoso para cubrir otras posibilidades.

Algunas de las actividades reflejadas pueden ser constitutivas de delito (Código Penal art. 265)

### Bibliografía

DAVENPORT N, SCHWARTZ RD, ELLIOT GP Mobbing: Emotional Abuse in the American Workplace Civil Society Publishing. Ames. Iowa. 1999

Vittorio Di Martino, Helge Hoel and Cary L. Cooper Preventing violence and harassment in the workplace website: [www.eurofound.eu.int](http://www.eurofound.eu.int) 2003

Ciberacoso. <http://es.wikipedia.org/wiki/Ciberacoso>

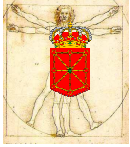
Hirigoyen MF. *El acoso moral*. Editorial Paidós. Barcelona, 1999

Sadler RB Computer Crime <http://www.rbs2.com/ccrime.htm> 2002

Hirigoyen, Marie-France *Le Harcèlement moral: la violence perverse au quotidien Éditions La Découverte & Syros, Paris, 1998*

Hirigoyen, Marie-France *Le malaise dans le travail, harcèlement moral : démêler le vrai du faux Éditions La Découverte & Syros, Paris, 2001.*

Hirigoyen MF. Acoso moral: contextos, diferencias, consecuencias y medidas. Norte de Salud Mental. 18: 2003. 39-47



*Revista Navarra de Ergonomía*



Chacón, A. (2003). Una nueva cara de Internet: "El acoso".

Leymann, Heinz, Moobing. "La persécution au travail", Seuil, Paris 1996.

Leymann, Heinz y Gustafsson, Annalie, "Moobing and work and the development of post-traumatic stress disorders, en European Journal of work and organizational psychology", 1996, pp.251-275.

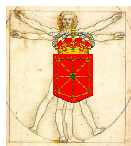
Piñuel y Zabala, Iñaki, Moobing. "Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo", Santander. Sal Terrae, 2001.

Rodriguez, Nora, "Moobing. Vencer el acoso moral", Planeta prácticos, Barcelona 2002

Idoate García VM, Ruiz Garcia E. Antropología del mobbing. Revista de la Siderurgica Española. N 157. 2005

Ciberacoso sexual infantil. <http://www.taringa.net/info/203505/Ciberacoso-sexual-infantil.html>

Actúa contra el ciberacoso. <http://www.ciberacoso.blogspot/p/prueba.html>



*Revista Navarra de Ergonomía*

**ANER**  
Asociación Navarra de Ergonomía

**EE**  
Asociación Española de Ergonomía

## Sumarios de las revistas. Ergonoma. Año 2010



**Revista Ergonoma. Número 20.**  
**July, August. September**

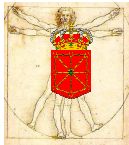


**Revista Ergonoma. Número 21.**  
**October, November, December**

Título del artículo	Pági- na
Society Facts.	4
Focus Lighling	8
Healthy workplaces .	16
Ergonomics. Elderly employees and their performances	16
Products news	22
Associations forum.	25
Products index	27
Agenda	33
Small Adds	34

Título del artículo	Pági- na
Products news.	5
Focus screen arms	10
Healthty workplaces	16
Catalogue du Village de l'Ergonomie	16
Associations forum.	24
Associations forum.	26
Agenda	32
Small ads	34





## PUBLICACIONES DE ERGONOMIA



### Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales.

Editorial Lex Nova

Autores: Fernandez Muñoz, B

Fernandez Zapico F

Iglesias Pastora D

Llaneza Alvarez J

Edición 1. en Octubre 2006

ISBN: 978848406700-9

**Tema 1.** Auditorías de prevención de riesgos laborales: análisis y consideraciones previas.

**Tema 2.** Estudios de la auditoría del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales:

- Módulo 1. Iniciación a la auditoría.
- Módulo 2. Requisitos legales de la auditoría.
- Módulo 3. El proceso de auditoría. Metodología.
- Módulo 4. El sistema de gestión preventiva en las empresas.
- Módulo 5. Modelos de sistema de gestión en las empresas: La Norma OHSAS 18001/las Directrices OIT
- Módulo 6. La prevención de riesgos laborales y los sistemas de calidad y medio ambiente.

**Tema 3.** Actuaciones oficiales: auditorías de control.

**Tema 4.** Documentación práctica:

- 1.º Planes de Auditoría.
- 2.º Informes de Auditoría.
- 3.º Caso de auditoría final.

- 4.º Supuestos de Auditorías de Prevención de Riesgos Laborales
- 5.º Casos de Auditoría de Evaluaciones de Riesgos.
- 6.º Fichas de verificación y modelos de Informe



### Ergonomía forense

Editorial Lex Nova

Autores: Llaneza Alvarez J

Edición 2ª Marzo de 2007

ISBN: 9788485012947

### El marco legal. El ergónomo como perito judicial:

#### La ergonomía. Modelo aplicable:

#### Las incapacidades laborales:

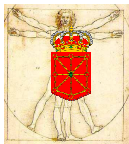
#### Enfermedades profesionales:

#### Psicopatologías laborales:

#### Accidentes laborales. Recargo de prestaciones:

#### Productos patógenos:

#### Bibliografía.



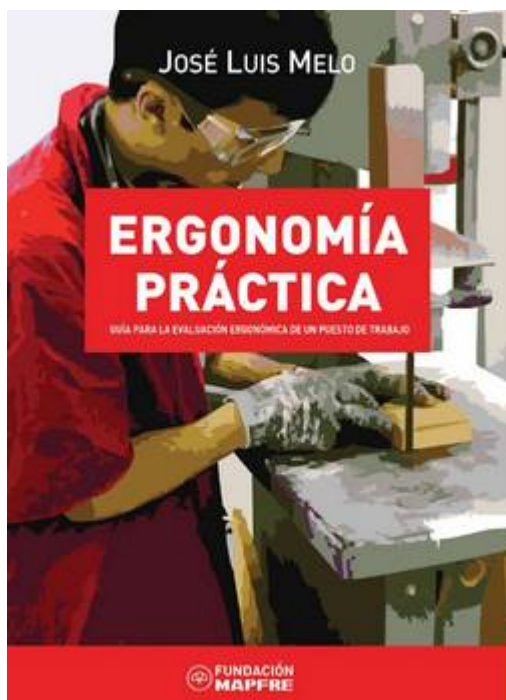
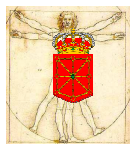
Ya a la venta la segunda versión de SATA (NTP:823) que incluye una herramienta para la violencia en el lugar de trabajo (META-V).

Autor: Manuel Lucas Sebastián Cárdenas

Versión: 2.0

Año de publicación: 2010

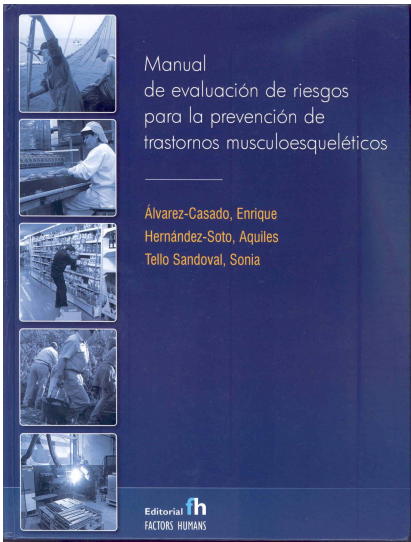
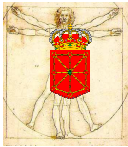
Edita: Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental



*Ergonomía Práctica*

## ÍNDICE

Capítulo 1 / <b>Introducción a la ergonomía</b>	11
Capítulo 2 / <b>Carga y sollicitación</b>	17
Capítulo 3 / <b>Consideraciones antropométricas del puesto de trabajo</b>	27
Capítulo 4 / <b>Cansancio y descanso</b>	53
Capítulo 5 / <b>Ergonomía aplicada a la evaluación de puestos de trabajo (fabriles)</b>	73
Capítulo 6 / <b>Mapa de riesgos ergonómicos</b>	107
Capítulo 7 / <b>Método de evaluación antropométrica dinámica para determinar la rotación óptima en los puestos de trabajo expuestos a las posiciones forzadas y gestos repetitivos</b>	117
Capítulo 8 / <b>Chequeo bipolar</b>	163
Capítulo 9 / <b>Conformación ergonómica del puesto de trabajo</b>	169
10/ <b>Bibliografía</b>	190

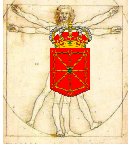


Manual de evaluación de riesgos para la prevención de trastornos musculoesqueléticos

Autores: Alvarez Casado E, Hernández Soto A, Tello Sandoval S

Editorial Factors Humans

	Página
Colaboradores de la edición	9
Agradecimientos	12
Nota de los autores	13
Prólogo	15
Capítulo 1. Trastornos musculoesqueléticos	17
Capítulo 2. Manipulación manual de cargas	29
Capítulo 3. Empuje y tracción de cargas	95
Capítulo 4. Movimientos repetitivos en extremidades superiores	121
Capítulo 5. Posturas y movimientos	167
Glosario	213
Bibliografía	219



Ergonomía y Psicosociología aplicada

Editorial Lex Nova

Autores: Llaneza Álvarez J

Edición 10 Marzo de 2008

ISBN: 9788484068747

**Tema 1.** Ergonomía y psicología aplicada.

**Tema 2.** Especificaciones ergonómicas del ambiente físico: ergoacústica y ambiente climático.

A) ergoacústica.

B) ambiente climático.

**Tema 3.** Especificaciones ergonómicas del ambiente físico: iluminación.

**Tema 4.** Ergonomía de concepción: Diseño de puestos y espacios de trabajo.

**Tema 5.** Carga de trabajo: Carga mental y carga física.

**Tema 6.** La ergonomía en la gestión de las organizaciones.

**Tema 7.** Factores de riesgo psicosociales. Prevención.

**Tema 8.** El estrés.

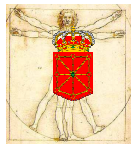
**Tema 9.** Tipos específicos de estrés:

A) el acoso psicológico en el trabajo: mobbing.

B) el síndrome del "quemado" (burnout).

C) otros aspectos y patologías de índole psicosocial.





**movimientos repetitivos: Método Protocolo de Vigilancia de la Salud. OCRA (Checklist)**

**Capítulo 9. Electromiografía y ergonomía**  
**Capítulo 10. Isocinéticos y ergonomía**  
**Capítulo 11. El cuerpo humano**  
**Capítulo 12. Teoría de Sistemas aplicada a la ergonomía hospitalaria**  
**Capítulo 13. Evaluación de las rampas.**  
**Capítulo 14. Evaluación multitarea**  
**Capítulo 15. Evaluación del puesto de ecografía**  
**Capítulo 16. Pantallas de visualización de datos (PVD)**  
**Capítulo 17. Problemas Ergonómicos más frecuentes en los laboratorios**  
**Capítulo 18 Los mostradores de atención al público**  
**Capítulo 19 Evaluaciones antropométricas y evaluaciones de confort**  
**Capítulo 20 Internet, informática y herramientas de medida**  
**Capítulo 21 La organización y los hospitales**  
**Capítulo 22 La carga mental en los hospitales y centros de salud**  
**Capítulo 23 Reevaluación como mecanismo de calidad ergonómica**  
**Capítulo 24 Problemas especiales. La evaluación de los quirófanos**  
**Capítulo 25 Los casos difíciles**

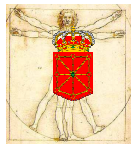
**AUTOR; Victor M. Idoate García**

**ISBN 978-84-609-3008-2**

**DL NA-2397-2004**

**Capítulo 1. Diseño general de un cuestionario**  
**Capítulo 2. Diseño de un cuestionario de actividades**  
**Capítulo 3. Cuestionario de actividades para las cocinas hospitalarias**  
**Capítulo 4. La carga física en los puestos de trabajo hospitalario**  
**Capítulo 5. Evaluación ergonómica con el método OWAS.**  
**Capítulo 6. Evaluación ergonómica mediante el método RULA**  
**Capítulo 7. Aplicaciones ergonómicas para movimientos repetitivos: Método REBA**  
**Capítulo 8. Aplicaciones ergonómicas para**





**Título: Manual de Prevención de Riesgos Laborales para los trabajadores del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.**

### **Manipulación Manual de Cargas**

#### **Autores (Por orden Alfabético)**

Asenjo Redín B  
Bravo Vallejo, B  
Erdozain Fernández MN  
Francés Mellado, I  
Idoate García, VM  
Mendaza Hernández I

© Gobierno de Navarra  
Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea  
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

Depósito Legal NA 2921/2008  
ISBN: :978-84-235-3086-1

## **INDICE**

### **Presentación Introducción Definiciones**

### **Tipos de Manipulación de cargas en el Sector Sanitario**

- 1 Manejo Manual de Cargas
- 2 Empuje y tracción
- 3 Movilización de enfermos

### **Efectos sobre la salud**

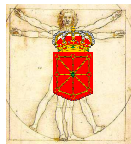
- 1 Lesiones en las zonas de agarre
- 2 Lesiones producidas a nivel dorso-lumbar
- 3 Lesiones a nivel de la pared abdominal
- 4 Otras patologías

### **Situaciones especiales**

- 1 Embarazo
- 2 Trabajadores especialmente sensibles

### **Medidas Preventivas**

- 1 Manejo manual de cargas
- 2 Empuje y tracción
- 3 Movilización de enfermos
- 4 Elementos de ayuda y protección
- 5 Tabla de ejercicios



Manual de prevención de riesgos laborales para los trabajadores del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

## AGRESIONES EXTERNAS

### **Autores (por orden alfabético):**

Asenjo Redín, Belén  
Bravo Vallejo, Begoña  
Flamarique Chocarro, M<sup>a</sup> Begoña  
Francés Mellado, M<sup>a</sup> Isabel  
Lahera Martín, Matilde  
Miji Viagem, Laurindo Carlos  
Sagüés Sarasa, Nieves  
ISBN: 978-84-692-7118-6

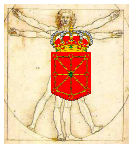
© Gobierno de Navarra  
Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea  
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

## INDICE

Presentación  
Objetivo del manual  
Justificación  
Agresividad: generalidades y definiciones  
Factores de riesgo

Introducción  
1 Factores relacionados con el contexto  
2 Factores dependientes del sistema  
3 Factores asociados a la relación asistencial  
3.1 Perfil del usuario  
3.2 Actuación/relación asistencial

Efectos sobre la Salud-Síndrome General de Adaptación  
Introducción  
Etapa de alarma  
Etapa de resistencia  
Etapa de agotamiento  
Medidas preventivas  
Medidas desde la Organización  
Modo de actuación  
Habilidades del profesional para identificar las situaciones de riesgo  
Habilidades del profesional para manejar las situaciones de riesgo  
Estrategias estructurales y organizativas  
Cómo proceder ante una agresión externa  
Protocolo de actuación en el SNS-O 35  
Aspectos legales  
Marco jurídico de referencia  
Bibliografía utilizada  
Anexo  
I. Protocolo de actuación ante agresiones externas. Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea



*Revista Navarra de Ergonomía*



## AVISOS Y CONGRESOS

---



## Healthcare Systems Ergonomics and Patient Safety

Oviedo. June 22-24 de 2011