

**CARACTERIZACIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL EN  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ARTEIKO´S S.A.S; MEDELLÍN, 2016.**

**LISETH CÓRDOBA CHAVERRA**

**DAGLYN HERNÁNDEZ TORREZ**

**ROSA MARÍA MOSQUERA CETRE**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA  
MEDELLÍN  
2016**

CARACTERIZACIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL EN  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ARTEIKO´S S.A.S; MEDELLÍN, 2016.

LISETH CÓRDOBA CHAVERRA  
DAGLYN HERNÁNDEZ TORREZ  
ROSA MARÍA MOSQUERA CETRE

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de  
PSICOLOGÍA

Asesora Metodológica

NATALIA GÓMEZ CARDONA

Psicóloga, magister en psicología (línea del Ser Humano y Trabajo)

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA  
MEDELLÍN  
2016

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

Firma del Presidente de Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Medellín, junio de 2016

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradecemos a Dios por iluminar día a día nuestro camino y darnos fuerza para superar cada uno de los obstáculos, sabiduría para tomar decisiones, a nuestros familiares por haber sido nuestro apoyo fundamental.

Agradecida con nosotras misma por cumplir con cada una de las metas propuestas durante la carrera, es satisfactorio saber que hoy ya podemos decir lo logramos, por tal motivos agradecemos a cada una de las personas que de una u otra manera aportaron su granito de arena para que esto tan anhelado merito se logara; en especial a la fundación universitaria maría cano y a la asesora Natalia Gómez por brindarnos este espacio tan valioso para ser cada día mejores personas y profesionales, sus conocimientos y disposición fueron vital en este largo proceso.

A todos nuestros compañeros y docentes que también estuvieron acompañándonos en a lo largo de este camino que no fue nada fácil pero tan poco imposible mil gracias.

A la empresa ARTEIKO'S S.A.S; MEDELLÍN, por abrimos sus puertas y brindarnos su espacio para realizar este estudio.

## DEDICATORIA

Con todo amor y cariño le dedicamos este trabajo de grado a Dios, a nuestros familiares ya que ellos fueron nuestro impulso fundamental para lograr los objetivos propuestos, por creer en nuestras capacidades, gracias a eso hoy somos lo que somos, por sus concejos, amor, ayuda, por brindarnos los recursos necesarios para estudiar; también nos han inculcado valores, principios, empeño y perseverancia.

Por otro lado a cada una de las personas que nos impulsaron a no desfallecer, (amigos, docentes, asesores, hermanos, tíos(as)) aportando con nuestro crecimiento intelectual y profesional, por su gran apoyo y motivación para culminación de nuestros estudios profesionales y la elaboración de este trabajo de grado.

Muchas gracias!

*“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.* **Thomas Chalmers**

## **RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R.A.E**

**TÍTULO:** Caracterización del acoso psicológico laboral en trabajadores de la empresa ARTEIKO´S S.A.S; Medellín, 2016.

**AUTORES:** Liseth Córdoba Chaverra, Daglyn Hernández Torrez, Rosa María Mosquera Cetre

**FECHA:** Día mes año de sustentación - Semestre Académico.

**TIPO DE IMPRENTA:** Procesador de palabras Word 2013, imprenta Arial 12.

**NIVEL DE CIRCULACIÓN:** Restringida.

**ACCESO AL DOCUMENTO:** Biblioteca Fundación Universitaria María Cano, ARTEIKO´S S.A.S, Liseth Córdoba Chaverra, Daglyn Hernández Torrez, Rosa María Mosquera Cetre.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Desarrollo humano.

**SUBLÍNEA:** Desarrollo Organizacional.

**MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO:** Monografía

**PALABRAS CLAVES:** Acoso psicológico laboral, acoso laboral, violencia psicológica, intensidad de la violencia psicológica, valoración del acoso psicológico.

## **CONTENIDO DEL DOCUMENTO:**

El capítulo 1 expone en el planteamiento del problema, e inicia con la denominación del presente trabajo: “Caracterización del acoso psicológico laboral en trabajadores de la empresa ARTEIKO’S S.A.S; Medellín, 2016”; se continúa con la descripción general del problema donde se describe el origen de acoso psicológico laboral, se pasa a la justificación donde se sustenta el fenómeno desde las evidencias científicas reportadas en la literatura hasta la descripción de las consecuencias de estar expuesto al acoso psicológico laboral, como por ejemplo la capacidad de provocar daños físicos y psicológicos desde el interior de la empresa. De ahí la importancia de contar con instrumentos y herramientas que le permita a la empresa medir el acoso psicológico de una manera fehaciente y así construir con resultados fidedignos una política de prevención.

El capítulo 2, representa el Marco Metodológico, construido a partir de la validación académica de información en la etapa de la búsqueda bibliográfica, la revisión y aplicación del instrumento (*el inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT – PANDO)*) y la profundización teórica. Se muestra como a partir de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de diseño transversal, el trabajo investigativo fue orientado hacia la observación directa del fenómeno a estudiar, junto con el análisis de la realidad y de las unidades que participaron en la presente investigación.

El capítulo 3, exhibe el Marco Referencial, donde se reúnen los diferentes marcos que permiten una apreciación amplia aunque contextualizada del escenario donde se desarrolla el proyecto de investigación. Estos son: Marco Histórico, Teórico, Conceptual y Legal.

El capítulo 4, expone el análisis de resultados y por consiguiente la discusión de los mismo de acuerdo a los resultados del instrumento que se aplicó en la empresa ARTEIKO’S S.A.S. en el primer semestre de 2016; se finaliza presentando las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los hallazgos y análisis realizados dentro del presente trabajo de investigación.

**METODOLOGÍA:** La investigación es de tipo observacional descriptiva debido a que se identificaron las variables de acoso psicológico la frecuencia y sus características más relevantes en los trabajadores, por medio del instrumento *IVAPT – PANDO* que fue aplicado a trece empleados con sus respectivos consentimientos informados, tanto al personal administrativo como operativo de la empresa ARTEIKOS S.A.S de la ciudad de Medellín.

**CONCLUSIONES:** Se halló presencia de violencia psicológica en el trabajo con una intensidad de violencia psicológica baja. En relación con la presencia de acoso psicológico en los trabajadores esta no fue significativa.



<b>Tabla de contenido</b>	<b>Pág.</b>
Introducción	11
Capítulo 1	13
Planteamiento del problema	13
1. Título	13
1.1 Descripción general del problema	13
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Operacionalización de categorías de análisis, variables o hipótesis	18
2. Objetivos	20
2.1 Objetivo general	20
2.2 Específicos	20
3. Justificación	21
Capítulo 2	23
4. Marco metodológico	23
4.1 Enfoque	23
4.2 Tipo de estudio	23
4.3 Diseño	23
4.4 Población y muestra	23
4.5 Tabulación y variables de estudio	23
4.6 Criterios de inclusión	24
4.7 Criterios de exclusión	24
4.8 Fuentes de información	24
4.9 Técnicas e instrumentos	24
4.9.1 Escala de valoración de la violencia psicológica en el trabajo	25
4.9.2 La escala de la intensidad de la violencia psicológica en el trabajo	26
4.9.3 La escala de valoración del acoso psicológico en el trabajo	27
4.10 Plan de análisis	28
4.11 Aspectos éticos	28
Capítulo 3	30
5. Marco Referencial	30

5.1 Marco histórico	30
5.2 Marco teórico	37
5.2.1 Modelos teóricos o explicativos del acoso psicológico laboral	37
5.3 Marco conceptual	42
5.4 Marco contextual	49
5.5 Marco legal en Colombia relacionado con el acoso psicológico laboral	52
Capítulo 4	59
6. Análisis de la información	59
6.1 Análisis de aspectos sociodemográficos y laborales	59
6.2 Caracterización de la frecuencia de violencia psicológica y la presencia de acoso psicológico laboral de los trabajadores.	62
6.3 Relación entre la presencia de violencia psicológica laboral y algunos aspectos sociodemográficos y laborales en los trabajadores.	65
6.4 Resumen de la presencia de Violencia Psicológica del inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – PANDO)	67
6.5 Resumen de presencia de Acoso Psicológico Laboral del inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – PANDO)	69
6.6 Discusión de los resultados	72
Capítulo 5	75
Conclusiones y recomendaciones	75
7. Conclusiones	75
8. Recomendaciones	76
Capítulo 6	77
Referencias bibliográficas y anexos	77
Bibliografía	77
Anexos	87

## Introducción

La presente tesis es una investigación que tiene por objetivo determinar la ocurrencia del acoso psicológico laboral en los trabajadores de la empresa ARTEIKO'S S.A.S en la ciudad de Medellín, año 2016. Ya que esta problemática está considerado como uno de los riesgos emergentes que mayor preocupación genera en la actualidad, tanto en las administraciones públicas como en las organizaciones privadas.

Con este trabajo de investigación se busca identificar las posibles prácticas de acoso psicológico laboral en la empresa AREIKO'S S.A.S, ya que este se centra en las agresiones que las personas sufren en el ambiente de trabajo, en las cuales se identifica varias formas de agresión o acoso: 'chivo expiatorio', 'insultos', 'uso de la fuerza física, 'acoso sexual' entre otras y como esta problemática influye en la vida cotidiana del trabajador y se traspasa de lo laboral a un plano personal y social y familiar, afectando dicha situación varios aspectos de la vida del sujeto.

El acoso laboral fue un término adaptado de la etología que caracterizó la agresión de un grupo de pájaros contra otros (Konrand Lorenz, 1963) y que fue adaptado en el ámbito laboral con el nombre de mobbing por circunstancias similares y que ha sido estudiado por los países del norte de Europa como Suecia y Finlandia de manera profunda. Autores como Einarsen y Hauge (2006), hacen una revisión de literatura sobre antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo; en los países Anglosajones se han adoptado términos como Bullying o Bossing para designar el mismo fenómeno.

En este trabajo se presentan los siguientes capítulos

El capítulo I expone el planteamiento del problema y se define el acoso psicológico en el trabajo a partir de las contextualizaciones realizadas por varios autores relevantes en esta materia.

El capítulo II representa el marco metodológico construido a partir de la validación académica de información, al igual que la aplicación del instrumento (IVAPT-PANDO) y la profundización teórica.

En el capítulo III exhibe el marco referencial donde se reúnen los diferentes marcos y nos permite una apreciación más amplia del tema.

En el capítulo IV expone el análisis de resultados del instrumento que se aplicó en la empresa ARTEIKO'S S.A.S de la ciudad de Medellín.

En los últimos capítulos se presentan las conclusiones y recomendaciones de esta tesis.

# Capítulo 1.

## Planteamiento del problema

### 1. Título

Caracterización del acoso psicológico laboral en trabajadores de la empresa ARTEIKO´S S.A.S; Medellín, 2016.

### 1.1 Descripción general del problema

El acoso en el trabajo, ha sido un factor inherente y ligado a la actividad laboral, que comenzó a describirse en el mundo occidental durante el periodo de la Revolución Industrial (Engels, 1845); a pesar de los antecedentes históricos y del avance en normatividad tanto nacional como internacional frente al tema en derecho al trabajo, actualmente esta problemática sigue siendo vigente.

Lo anterior, junto con la creciente globalización del capitalismo y de las economías financieras han contribuido a la creación de organizaciones más complejas y burocráticas en detrimento de la salud física y mental de los seres humanos, incrementado el riesgo de acoso laboral dentro de las empresas.

El Acoso Laboral se puede definir como “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...), que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo” (Boada-Grau, 2012). Según la OMS y la OIT, el acoso Laboral preocupa gobiernos y países, es un riesgo para la salud y puede ser responsable de discapacidad y siniestralidad laboral en el mundo.

El acoso laboral se convierte en un detonante de la violencia en el trabajo que traspasa países, contextos socioculturales, grupos profesionales y artesanales; y que ha tomado importancia en los últimos años, convirtiéndose en foco de interés, tanto a países industrializados como en vía de desarrollo, debido a que tienen en

común la afectación de la dignidad del ser humano en su entorno laboral, y a la vez es un factor de riesgo de desigualdad, discriminación y estigmatización que afecta el buen ambiente laboral de las empresas causando impactos negativos en los colaboradores (Góngora, 2002)

El profesor Heinz Leymann (Peralta 2004) en la década de los 80 del siglo XX fue uno de los primeros en trabajar y abordar el tema en su definición, manifestaciones y consecuencias; otros autores como Marie France Hirigoyen (Hirigoyen, 1999) e Iñiqui Piñuel (Piñuel 2001) plantearon trabajos que profundizaban la temática psicológica y sus efectos en el desempeño y la productividad de las organizaciones.

El acoso laboral fue un término adaptado de la etología que caracterizó la agresión de un grupo de pájaros contra otros (Konrad Lorenz, 1963) y que fue adaptado en el ámbito laboral con el nombre de mobbing por circunstancias similares y que ha sido estudiado por los países del norte de Europa como Suecia y Finlandia de manera profunda. Autores como Einarsen y Hauge (2006, p.251), hacen una revisión de literatura sobre antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo donde hallaron que *“El acoso puede conducir a problemas emocionales y psicosomáticos, a un menor bienestar en las víctimas, y a un incremento en el absentismo y la rotación en las organizaciones. Se han propuesto como posibles antecedentes del acoso psicológico en el trabajo desde las características de personalidad hasta los factores organizacionales. Se ha encontrado que los individuos introvertidos, neuróticos y sumisos tienen mayor probabilidad de ser acosados”*. En los países Anglosajones se han adoptado términos como Bullying o Bossing para designar el mismo fenómeno.

En América Latina el estudio de este fenómeno ha sido más reciente, siendo pioneros en la región México y Argentina. Latinoamérica, por sus condiciones culturales y sociales tradicionales obligan aplicar instrumentos propios que describan estas realidades; por lo tanto, aplicar un instrumento construido y

validado en un país latinoamericano como es el de Inventario para la Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT)-Pando, permitirá acercarnos a una mejor realidad de nuestra región.

Según la legislación Colombiana (ley 1010 de 2006) estas conductas deben ser demostrables y encaminadas a infundir miedo, intimidación, terror, y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo (Ministerio de la Protección Social, 2006). De igual manera, la Ley 1010 tiene grandes vacíos frente a las necesidades de prevención y sanción del acoso laboral, que la hacen carecer de cohesión social; sumado a lo anterior, el desconocimiento de la normatividad por parte de los afectados por el acoso en el trabajo y la falta de interés de los empleadores, hacen que esta situación sea un “paisajismo” frente a la sanción y el reconocimiento, convirtiendo la legislación en un proceso ineficaz frente el accionar de actos de acoso en el ambiente laboral colombiano. Sin embargo no se desconoce el esfuerzo que ha realizado el Ministerio de la Protección Social, bajo el decreto 2646 de 2008, donde se enuncian los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y en el decreto 2566 de 2009 que es incluida en la tabla de enfermedades profesionales.

En Colombia investigaciones de acoso laboral como la que adelantó el Ministerio de Protección Social junto con la Universidad de Antioquia en el año 2004, titulada “Formas y Consecuencias de la violencia en el trabajo”, en los sectores de vigilancia privada, transporte, salud y finanzas, se encontró una prevalencia de acoso psicológico 19.8% de la población estudiada (Mejía, Vieco, Restrepo y Muñoz, 2004). Una encuesta realizada en el 2007 por la Procuraduría General de la Nación entre 283 instituciones del Estado, evidenció que la norma no es conocida, existe confusión, falta compromiso de los funcionarios y que sigue predominando el temor a denunciar. Esto sin nombrar que son escasos los estudios sobre acoso psicológico laboral en Colombia; esta problemática hace que el impacto en salud del ambiente laboral no adquiera la relevancia jurídica que

requiere por la falta de evidencia técnica y académica frente a datos actuales del tema.

A pesar de que se cuentan con escasos estudios y datos sobre la prevalencia de acoso laboral en Colombia, estos resultados no se han difundido a nivel nacional ni tampoco han servido como base para una política de prevención tanto para entidades públicas como privadas, en especial las empresas de seguridad social que tienen una responsabilidad en la administración de riesgo laboral. Aunque la normatividad colombiana obliga, a través del Ministerio de la Protección Social desde la Ley 1010 de enero 23 de 2006 que expresa: “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”; las empresas nacionales desconocen el fenómeno y se ven expuestas al riesgo laboral y legal. Otros efectos que puede tener el acoso psicológico laboral, son la insatisfacción laboral, los retiros, el ausentismo, la disminución de la productividad, el deterioro de las relaciones intra e interpersonales; estos factores a su vez, pueden favorecer la presencia de otros riesgos que impactan y afectan la salud de los trabajadores como es el consumo de alcohol, de sustancias psicoactivas y la enfermedad ocupacional del estrés (Hirigoyen, 1999; Leymann, 1996; Piñuel y Zabalza, 2001; Piñuel, 2008).

La empresa donde se pretende desarrollar la presente investigación no cuenta con estudios cuantitativos y cualitativos que le permitan describir y relacionar la presencia de riesgos psicosociales y a la vez desconoce la existencia de acoso psicológico laboral; esta investigación daría un aporte en la descripción y la posible identificación del riesgo en la empresa, favoreciendo un mayor entendimiento y acercamiento del fenómeno. De igual manera, el departamento de recurso humano de la empresa contará con un informe donde se presentarán los resultados de manera clara para facilitar la discusión de los mismos y adoptar medidas que permitan fortalecer el PAMEC (Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la calidad de la Atención en Salud) que pretenda corregir las



situaciones inadecuadas halladas en el informe de resultados y permita dar lineamientos a la empresa para el diseño de un programa que permita evaluar sistemáticamente las variables que intervienen en las condiciones de trabajo y de salud relacionados con los factores de riesgo de acoso psicológico laboral que facilite la formulación de medidas pertinentes de intervención y de control que minimice el efecto de dichos factores que apunten a mejorar la productividad y calidad del trabajo dando respuesta a las exigencias legales de la normatividad colombiana, evitando posibles sanciones y demandas para la empresa.

## **1.2 Formulación del problema**

De acuerdo a lo anterior, la pregunta a realizar es: ¿Se presenta acoso psicológico laboral en el personal de la empresa ARTEIKOS S.A.S de la ciudad de Medellín, durante el primer semestre de 2016?

### 1.3 Operacionalización de categorías de análisis, variables y/o hipótesis

Las hipótesis que surgieron en el transcurso de la formulación de la investigación son las siguientes:

- Se presenta e identifica la intensidad de violencia psicológica en el trabajo.
- Se considera la presencia de acoso psicológico laboral a nivel nulo o bajo en los empleados.

#### Categorías y nivel de análisis:

Categoría	Nivel
Presencia de violencia Psicológica	Nula Media Alta
Intensidad de violencia Psicológica	Nula Baja Intensidad Mediana Intensidad Alta Intensidad
Acoso Psicológico en el trabajo	Nula o Baja Media Alta

Fuente (Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT – PANDO)), Pando MM y cols.

#### Cuadro de operacionalización de variables

Nombre	Definición conceptual	Naturaleza	Nivel de medición	Categoría o de Unidad de medida
Sexo	Sexo al que pertenece. Biológica	Cualitativa	Nominal	Mujer Hombre
Edad	Años cumplidos	Cuantitativa	De Razón	# enteros
Estado civil	Uniones y separaciones.	Cualitativa	Nominal	Soltero(a) Casado(o) Viudo(a) Divorciado(a) Separado(a)

Nombre	Definición conceptual	Naturaleza	Nivel de medición	Categoría o de Unidad de medida
				Unión libre
# Hijos	Hijos procreados vivos	Cuantitativa	De Razón	# enteros
Contratación	Condición legal del contrato actual.	Cualitativa	Nominal	Término indefinido Término fijo de Prestación de servicios
Años laborados	Años cumplidos de trabajar en la empresa	Cuantitativa	De Razón	# enteros
Sitio de trabajo	Campo de acción laboral	Cualitativa	Nominal	Abierta
* Presencia de la violencia psicológica laboral.	Diferentes formas o eventos de violencia psicológica que la persona sufre en su ambiente de trabajo.	Cualitativa	Ordinal	4: Muy frecuente 3: Frecuente 2: Algunas veces 1: Casi nunca 0: Nunca
*Intensidad de la violencia psicológica en el trabajo.	Número de conductas violentas relacionadas con la frecuencia	Cualitativa	Ordinal	1: Alta 2: Media 3: Nula o Baja
*Presencia de acoso psicológico en el trabajo.	La existencia de acoso psicológico en el trabajo.	Cualitativa	Ordinal	Menos que a mis compañeros  Igual que a mis compañeros  Más que a mis compañeros

\* Para las 22 preguntas del Inventario de Violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT- PANDO

## **1. Objetivos**

### **1.1. General**

Determinar la ocurrencia del acoso psicológico laboral en los trabajadores de la empresa ARTEIKO'S S.A.S en la ciudad de Medellín, año 2016.

### **1.2. Específicos**

- Describir los aspectos sociodemográficos y laborales de la población estudiada.
- Caracterizar la frecuencia de violencia psicológica y la presencia de acoso psicológico laboral de los trabajadores.
- Explorar la posible relación entre la presencia de violencia psicológica y algunos aspectos sociodemográficos-laborales en los trabajadores.
- Realizar recomendaciones de acuerdo a los hallazgos identificados.

## **2. Justificación**

Las empresas del siglo XXI son instituciones dinámicas que buscan continuamente altos estándares de calidad, que permitan facilitar un entorno laboral saludable para los colaboradores; por lo anterior, es necesario que las empresas analicen los diferentes tipos de riesgo, en especial aquellos relacionados con el acoso psicológico laboral, que posibiliten realizar y gestionar planes de acción preventivos y correctivos, que propendan por un ambiente saludable, que potencien y fortalezcan una dinámica laboral en pro de la salud mental y salud física del trabajador.

En el caso colombiano son pocas las investigaciones realizados sobre acoso psicológico laboral, lo cual tienen un impacto negativo en la salud de los trabajadores al no contar con evidencia técnica avalada por la academia, que permita fortalecer la normatividad en el ambiente laboral y desarrollar mecanismos de acción que propicien la reducción de los riesgos de acoso psicológico.

Otra situación es que las empresas consideran poco relevante dentro del PAMEC las acciones de prevención y no miden el impacto en el seguimiento de las intervenciones sobre acoso psicológico laboral, muchas veces por no contar con un referente investigativo o herramientas metodológicas que les permitan identificar las variables circunstanciales del fenómeno a seguir.

Hartig y Frosch (2006) ofrecen evidencias de las consecuencias de encontrarse bajo acoso psicológico y su capacidad de provocar daños físicos, como las enfermedades cardiovasculares. Los daños psicológicos a largo plazo también pueden conducir a problemas conductuales y hasta al suicidio.

La empresa ARTEIKO'S S.A.S no es ajena a la situación anteriormente descrita y la presente investigación le servirá como punto de partida a una política interna de

prevención en acoso psicológico laboral.

De igual manera la empresa requiere de un diagnóstico que le permita fortalecer el área de salud ocupacional y mejorar el ambiente laboral, y así reducir e intervenir situaciones que afecten la salud mental y física de sus colaboradores. La empresa no cuenta con estudios previos de acoso psicológico laboral que le permitan explorar posibles soluciones a dicho fenómeno.

Este estudio favorecerá principalmente a los trabajadores y a la empresa; por un lado estará cumpliendo con la normatividad nacional, evitando sanciones y multas que terminan en demandas laborales que pueden afectar la sostenibilidad de la empresa.; además de contar con instrumentos y herramientas que les permita medir el acoso psicológico de una manera fehaciente y así construir con resultados fidedignos una política que involucre de manera tangible un programa de prevención acorde a las necesidades y circunstancias de la empresa.

La presente propuesta surgió como iniciativa entre los estudiantes de psicología y las directivas de la empresa, con el objetivo de aportar un insumo práctico para el área de Gestión Humana y de Salud Ocupacional, que permitan obtener resultados fehacientes para tomar decisiones acertadas en el tema de gestión de riesgo; ya que la empresa no cuenta con estudios similares.

De igual manera, la propuesta investigativa aportará herramientas metodológicas al área de Gestión Humana y Salud Ocupacional de la Empresa que servirá de modelo a otras instituciones con la misma razón social; permitiendo al mismo tiempo que la empresa se involucre en una función social al autorizar la realización del trabajo de grado a estudiantes que aspiran obtener el título de Psicólogas de la Fundación Universitaria María Cano, para enriquecer el panorama nacional e internacional como referente bibliográfico en el tema de acoso psicológico laboral.

## Capítulo 2.

### 3. Marco metodológico

**4.1 Enfoque:** Investigación de enfoque cuantitativo basada en el modelo Empírico Analítico, debido a que se utilizaron técnicas de análisis estadístico y se fundamentó en la investigación descriptiva bajo la observación del fenómeno de estudio (*el acoso psicológico laboral*) y la demostración de hipótesis de modelos cuantitativos.

**4.2 Tipo de estudio:** Descriptivo, debido a que se identificaron las variables de acoso psicológico la frecuencia y sus características más relevantes en los trabajadores. Este tipo de estudio, cuya naturaleza básica está en la observación como alternativa ante la imposibilidad de realizar un experimento formal.

**4.3 Diseño:** Transversal. Este tipo de estudios denominados también de prevalencia, estudian simultáneamente la exposición y el fenómeno de estudio (*acoso psicológico laboral*) en una población bien definida en un momento determinado. Los estudios transversales se utilizan fundamentalmente para conocer la prevalencia de un fenómeno, enfermedad o de un factor de riesgo.

**4.4 Población y muestra:** El estudio se aplicó a toda la población de trabajadores de la empresa ARTEIKO'S S.A.S con contrato laboral durante el año 2016. Se evaluó la población total; por lo tanto, se hace referencia a un censo. El total de empleados evaluados fue de 13 individuos.

**4.5 Tabulación y variables del estudio:**

Para la tabulación de los respectivos datos se utilizó una ficha sistematizada elaborada en el software Microsoft Excel 2010. De igual manera se estudió cada

una de los datos fuente y posteriormente estos datos fueron clasificados según las variables de la investigación.

#### **4.6 Criterios de inclusión:**

- Empleados con contrato vigente en el 2016, o que se encuentran activos con contrato vigente en el año 2016.
- Personas de ambos sexos mayores de 18 años.
- Personas que desee participar en el estudio.

#### **4.7 Criterios de exclusión:**

- Experiencia laboral inferior a 3 meses.
- Trabajadores con incapacidad superior a 2 meses continuos en el último año.
- Estar en licencia de maternidad, vacaciones o permiso.

**4.8 Fuentes de información:** Para la selección de los participantes del estudio se revisaron fuentes secundarias de las bases de datos de empleados para verificar criterios de inclusión y exclusión con previa autorización del área de recursos humanos. Las fuentes de información fueron primarias. Elementos de obtención de información tanto sociodemográficos como variables de acoso psicológico laboral, se reportaron a partir de la aplicación del instrumento inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – PANDO). Ver Anexo de instrumento

#### **4.9 Técnicas e instrumentos**

El instrumento a aplicar dentro del estudio, fue el inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – PANDO) (Pando, 2006)..

Es un test elaborado por el Profesor Manuel Pando Moreno; Psicólogo, coordinador del programa de doctorado de Ciencias de la salud de la Universidad de Guadalajara - México, cuya validez y confiabilidad se publicó en el año 2006;



con el fin de generar diagnósticos más certeros de la presencia o ausencia de acoso psicológico en el escenario laboral (Pando, 2006).

*El instrumento califica dos elementos (Pando, 2006):*

- 1). La violencia psicológica en el trabajo en general.
- 2). El acoso psicológico en el trabajo.

Y mide tres escalas de valoración (Pando, 2006):

- i) La escala de valoración de la violencia psicológica en el trabajo
- ii) La escala de la intensidad de la violencia psicológica en el trabajo
- iii) La escala de valoración del acoso psicológico en el trabajo

El instrumento se compone de 22 reactivos (preguntas), que plantean una aseveración sobre algún elemento constituyente del acoso. Evalúa la presencia de violencia psicológica en el trabajo, intensidad de la violencia psicológica en el trabajo y la presencia de violencia psicológica en el trabajo (Pando, 2006).

#### **4.9.1 Escala de valoración de la violencia psicológica en el trabajo**

Este apartado se califica sumando los puntos obtenidos en la primera serie de opciones de cada ítem o reactivo (Pando, 2006):

4: Muy frecuente	3: Frecuente	2: Algunas veces	1: Casi nunca	0: Nunca
------------------	--------------	------------------	---------------	----------

Se obtienen dos calificaciones derivadas de aquí: la presencia de eventos de violencia y la intensidad de los mismos.

La presencia de violencia será evaluada por la cantidad de diferentes formas o eventos de violencia psicológica que la persona sufre en su ambiente de trabajo y se determina por el número de reactivos en que el sujeto contesta cualquiera de las otras opciones de respuesta diferente a la opción “nunca”, ya que cualquiera

de las otras respuestas posibles indica que la conducta violenta está presente y señalará como “positivo” el reactivo. Se obtiene simplemente contando cuantas respuestas de las 22 posibles fueron diferentes a “Nunca” (Pando, 2006).

La presencia de la violencia psicológica en el trabajador estudiado se considera así (Pando, 2006):

1	Alta	5 ó más reactivos contabilizados positivos.
2	Media	Entre 1 y 4 reactivos positivos.
3	Nula	Ninguno de los reactivos es calificado como positivo.

#### **4.9.2 La escala de la intensidad de la violencia psicológica en el trabajo**

La Intensidad de la violencia psicológica en el trabajo, se cuantifica uniendo el número de conductas violentas presentes, a la frecuencia con que cada una de estas conductas se dio, otorgando el siguiente puntaje (Pando, 2006):

Muy Frecuente	4
Frecuente	3
Algunas veces	2
Casi nunca	1
Nunca	0

La Intensidad de Violencia Psicológica en el trabajador, se pondera obtiene conforme a la siguiente tabla (Pando, 2006):

Alta Intensidad	45 o más puntos
Media Intensidad	23 a 44 puntos
Baja Intensidad	1 a 22 puntos
Nula	0 puntos

#### 4.9.3 La escala de valoración del acoso psicológico en el trabajo

Se cuantifica a partir de las respuestas obtenidas en la segunda serie de opciones de cada ítem o reactivo (Pando, 2006):

“Menos que mis compañeros”	“Igual que mis compañeros”	“Más que al resto de mis compañeros”
----------------------------	----------------------------	--------------------------------------

En este caso se contabiliza solamente el número de veces que el trabajador contesta “más que al resto de mis compañeros”, y se otorga un punto por cada respuesta (Pando, 2006).

Se anulan los casos que el trabajador haya contestado “más que al resto de mis compañeros” y que la respuesta a la primera serie de opciones haya sido “nunca”, pues es una situación incongruente y se sospecha que no fue claro para el evaluado las instrucciones o el instrumento mismo (Pando, 2006).

La presencia de acoso psicológico en el trabajador se considera de la siguiente manera (Pando, 2006):

3. Nula o Baja	0 a 3 puntos
2. Media	4 a 7 puntos

1. Alta	8 o más puntos
---------	----------------

Existe al final de la prueba una pregunta que dice: “La(s) persona(s) que le produce al investigado las cosas arriba mencionadas es:”; esta pregunta se aplica exclusivamente para determinar el “Tipo de Acoso Psicológico” (descendente, horizontal o ascendente) en caso de existir (Pando, 2006).

**4.10 Plan de Análisis:** Para la descripción de los aspectos demográficos, laborales, de violencia psicológica y de acoso psicológico laboral, se realizaron distribuciones absolutas, relativas e indicadores de resumen como la media aritmética, la desviación estándar, los cuartiles, valores máximos y mínimos. Para la asociación de la presencia de violencia psicológica en el trabajo según algunos aspectos socio-demográficos y laborales se aplicó la Prueba Exacta de Fisher y se estableció los OR (Odds Ratio) con sus respectivos intervalos de confianza del 95% para medir el indicador de riesgo. Se estableció el criterio de normalidad de los datos mediante la prueba de Shapiro Wilk y con base en ésta se aplicó la Prueba U de Mann-Whitney para la diferencia de grupos independientes; un valor p inferior de 0.05 se consideró estadísticamente significativo. La sistematización, el procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante los programas SPSS versión 21.

**4.11 Aspectos Éticos:** La investigación ha sido formulada de acuerdo con la reglamentación ética nacional e internacional vigente (Declaración de Helsinki/ Informe de Belmont/ Pautas CIOMS y Resolución nacional 8430 de 1993). Concordante con la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, el presente proyecto de investigación se clasificó como una investigación con riesgo mínimo. La información recolectada en esta investigación fue de carácter confidencial y anónimo, protegiendo en todo momento la identidad

de los participantes. El proyecto fue presentado y aprobado por el comité de ética de la Fundación Universitaria María Cano.

*Participación voluntaria:* La participación en esta investigación fue totalmente voluntaria. El trabajador pudo elegir participar o no hacerlo. Tanto si eligió participar o no; No afectó en nada su calificación de desempeño y compromiso con la empresa. El trabajador pudo dejar de participar en la investigación en cualquier momento.

*Riesgos:* Participar en este estudio no implicó ningún tipo de riesgo para los trabajadores, al contrario, contribuyó con un proceso de prevención e intervención que buscó mejorar el estado de salud y calidad de vida.

*Beneficios de la participación:* No hubieron beneficios económicos por la participación en este estudio. Puede que no haya beneficio personal en el presente estado de la investigación, pero es probable que generaciones futuras se beneficien. Sin embargo, a través de este estudio se contribuyó a identificar la presencia de acoso psicológico laboral en los trabajadores en el ámbito regional.

*Confidencialidad:* No se compartió la identidad de los trabajadores que participaron en la investigación. La información recogida por esta investigación se mantendrá confidencial. Cualquier información acerca del trabajador tiene un número aleatorio en vez de su nombre o identificación personal; sólo los investigadores sabrán cuál es su número y se mantendrá la información encerrada en un archivador con llave. No será compartida ni entregada a nadie la información, excepto al mismo grupo de investigadores para fines académicos e investigativos. La información acerca de los participantes que se recogió durante la investigación fue puesta fuera de alcance del personal de la empresa y nadie sino los investigadores tendrán acceso a verla. Ver Anexo de Consentimiento Informado

## **Capítulo 3.**

### **5. Marco Referencial**

#### **5.1 Marco Histórico**

El concepto de hostigamiento laboral también conocido como mobbing, bullying, intimidación, acoso moral en el trabajo y terror psicológico es un nuevo término en la psicología social de las organizaciones que ha sido estudiado en la última década por investigadores europeos (Peralta, 2004).

El término de hostigamiento laboral (mobbing o bullying en inglés), fue empleado inicialmente por el etólogo Konrad Lorenz para describir el comportamiento grupal de los animales. Llamó mobbing a los ataques de un grupo de animales menores que amenazan a un animal más grande. Posteriormente, el término fue utilizado por un médico sueco, Leymann, que observó el comportamiento destructivo de pequeños grupos de niños dirigidos a un niño específico (Boada, Diego y Vigil, 2003).

El origen del tema se remonta a los estudios realizados en escuelas en las que se encontraba presente la discriminación y el ataque a un niño por parte de sus compañeros. Así, los primeros estudios de mobbing en las escuelas se concentraron en la documentación, evaluación, intervención y prevención del problema (Olweus, 1978; citados por Hunter y Boyle, 2002). En la década de los años 80 los países nórdicos empezaron a investigar el acoso laboral en el ámbito de las organizaciones, interés que se fue expandiendo a otros países europeos hasta alcanzar un fuerte auge en los años 90 (Peralta, 2004).

Es así como el *European Journal of Work and Organizational Psychology* publica en 1966 ocho de los trabajos presentados en un simposio sobre mobbing, en el Séptimo Congreso Europeo de Psicología Organizacional y del Trabajo, realizado en el año de 1995 en la ciudad de Győr, Hungría (Peralta, 2004). En adelante, sucesivos simposios llevados a cabo en los siguientes congresos europeos de

psicología organizacional lograron promocionar e incentivar la investigación en el tema. Así mismo, el *European Journal of Work and Organizational Psychology* le dedica nuevamente su contenido en el número 4 del 2001 (Zapf y Einarsen, 2001).

Durante los años noventa, el concepto de acoso psicológico en el trabajo (mobbing) se ha establecido entre la comunidad académica europea como una descripción adecuada de un serio e importante estresor social en la vida laboral actual (Hoel, Rayner y Cooper, 1999).

Se han acuñado distintos términos y conceptos para describir las situaciones en las que superiores, subordinados y compañeros de trabajo sistemáticamente hostigan o acosan a otros empleados; como “el terror psicológico” (Leymann, 1990), “chivo expiatorio” (Thylefors, 1987), “abuso en el trabajo” (Bassman, 1992), “comportamientos incívicos” (Andersson y Pearson, 1999), y “persecución” (Olweus, 1994). Sin embargo, “mobbing” parece ser el término preferido en Europa (Zapf, Knorz, y Kulla, 1996), mientras que “bullying” es el término más empleado en Reino Unido (Adams, 1992). “Hostigamiento” (Brodsky, 1976) y “abuso emocional” (Keashly, 1998) han sido utilizados en Canadá y EEUU de forma análoga al mobbing.

**Antecedentes del acoso psicológico en el trabajo:** Se han propuesto una amplia variedad de factores como posibles antecedentes del acoso psicológico en el trabajo, desde las características de personalidad hasta los factores organizacionales (p. ej. Coyne, Seigne y Randall, 2000; Einarsen et al., 1994; Hoel, Zapf y Cooper, 2002; Zapf, 1999). Se han presentado antecedentes en distintos niveles explicativos, dependiendo de si centran la atención en el comportamiento del acosador o en las percepciones y reacciones de la víctima (Einarsen et al., 2003). Einarsen (2000) sugiere tres modelos causales que se centran en la personalidad de la víctima y del acosador, en las características inherentes a las interacciones humanas en las organizaciones, y en el clima y el ambiente organizacional específicos de una empresa o departamento.

Adicionalmente, algunos autores han considerado el posible papel de los factores sociales como antecedentes del acoso (Einarsen et al., 2003; Hoel y Cooper, 2001; Einarsen et al., 2006).

**Antecedentes individuales del acoso psicológico en el trabajo:** Explorar los antecedentes del acoso en las víctimas y sus acosadores ha sido una cuestión polémica en la investigación, ya que desde esta perspectiva se puede culpar a la víctima o hacer una “caza de brujas” (Zapf y Einarsen, 2003, 2005). Se ha encontrado que las víctimas de acoso se caracterizan por una baja autoestima, altos niveles de ansiedad en situaciones sociales, tendencia a evitar los conflictos, y ser más reactivos emocionalmente que las novíctimas (Einarsen et al., 1994; O'Moore et al., 1998; Zapf, 1999; Einarsen et al., 2006).

Del mismo modo, se ha visto que las personas introvertidas, meticulosas, neuróticas, y sumisas tienen mayor probabilidad de ser acosados (Coyne et al., 2000). Basándose en entrevistas y estudios de caso, Brodsky (1976) describió a las personas que son objeto de acoso como estrechos de mente, con una visión poco realista tanto de sus propias capacidades y recursos, como de las demandas de sus tareas de trabajo. Aquellos con un auto-concepto muy positivo pueden ser percibidos por sus compañeros de trabajo como condescendientes (Einarsen, 1999; Einarsen et al., 2006).

En este sentido, los individuos que violan las expectativas, molestan a los demás, infringen las normas sociales, pueden elicitarse comportamientos agresivos en los demás, y aumentar así la probabilidad de padecer conductas de acoso (Felson, 1992). Sin embargo, son pocas las víctimas que se muestran de acuerdo en que sean la causa del acoso, y por el contrario suelen señalar la difícil personalidad del acosador (O'Moore et al., 1998) y la envidia hacia ellos como las razones principales del acoso psicológico (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994; O'Moore et al., 1998; Vartia, 1996). Leymann (1996) se opuso enérgicamente a la idea de que la personalidad de un individuo predisponga a convertirse en objeto



de comportamientos de acoso. El comportamiento neurótico y a menudo obsesivo de muchas víctimas debería ser entendido como una respuesta natural a una situación anormal, y los cambios en la personalidad de las víctimas como una consecuencia de haber estado expuestas a la experiencia traumática del mobbing (Leymann y Gustafsson, 1996; Einarsen et.al., 2006).

Afirmar que la ansiedad y la baja autoestima son características de personalidad típicas de muchas víctimas de acoso es probablemente indiscutible. La controversia radica en si estas características deben ser consideradas causas del mobbing o si por el contrario son resultado del proceso de acoso (Hoel y Cooper, 2001; O'Moore et al., 1998). El debate acerca de los rasgos de personalidad como antecedentes del acoso psicológico seguramente continuará hasta que se lleve a cabo un estudio longitudinal sobre esta cuestión (Coyne et al., 2000). Sin embargo, un estudio noruego realizado entre 72 víctimas de acoso y un grupo similar de 72 personas que no habían sido expuestas al acoso encontró, mediante análisis de cluster, dos grupos de víctimas. El primero estaba compuesto por el 64% (n=46) de la muestra de víctimas, que no presentaba diferencias con el grupo control. El segundo cluster comprendía al 36% (n=26) de las víctimas, que eran menos extrovertidos, simpáticos, y concienzudos, que las víctimas del primer grupo y del grupo control. Del mismo modo, los sujetos del segundo grupo puntuaron más bajo en estabilidad emocional y en apertura a la experiencia, lo que nos indica que estas víctimas eran más neuróticas, y menos flexibles mentalmente y creativos. Por lo tanto, la mayoría de las víctimas mostraba bastante semejanza con el grupo de no-víctimas en cuanto a personalidad (Glaso, Matthiesen, Nielsen y Einarsen, en prensa; Einarsen et.al., 2006).

De forma similar, un estudio noruego entre 85 personas que habían sido o eran víctimas de acoso, utilizando el MMPI-2, reveló puntuaciones elevadas en el perfil de personalidad, indicando una amplia gama de trastornos en términos de personalidad y problemas psiquiátricos. De nuevo, la investigación indicó que las víctimas podían ser divididas en distintos subgrupos con diferentes

personalidades; el grupo “seriamente afectado”, “el decepcionado y deprimido”, y “el grupo común”. El último grupo no presentó ningún perfil específico de personalidad, cuestionando de esta forma la existencia de un perfil general de personalidad entre las víctimas (Matthiesen y Einarsen, 2001; Einarsen et.al., 2006).

Los resultados de un estudio de Zapf (1999) encontraron grupos heterogéneos de víctimas, con un grupo caracterizado por escasas competencias sociales, malas habilidades en el manejo del conflicto, y con personalidades poco asertivas y neuróticas, mientras que los componentes del otro grupo estaba caracterizado por ser más meticulosos y orientados al logro que sus compañeros. En cuanto al último grupo, una explicación puede ser que su comportamiento está en conflicto con las normas del resto del grupo, caracterizado por la rigidez y la baja tolerancia hacia la diversidad. Las víctimas pueden ser vistas como molestas o incluso como amenazas al propio grupo, por lo que los comportamientos agresivos contra estos individuos pueden ocurrir en un intento de que se adhieran a la norma o incluso para deshacerse de ellos (Zapf y Einarsen, 2005). Los conflictos duraderos no resueltos pueden intensificarse y derivar en acoso si en la organización no se implementan estrategias eficaces de manejo de conflictos e intervención (Einarsen, 2000; Einarsen et.al., 2006).

Actualmente apenas existe información sobre las características de los acosadores y la mayoría se ha obtenido a través de las víctimas de acoso, ya que muy pocos individuos admitirían que han llevado a cabo comportamientos de este tipo (Einarsen et al., 2005). En su resumen sobre los hallazgos empíricos sobre los acosadores, Zapf y Einarsen (2003) sugieren tres tipos de explicaciones al respecto, denominadas acoso para proteger la auto-estima, debido a la carencia de competencias sociales, y acoso por comportamientos micro-políticos, siendo consideradas las dos primeras aproximaciones como antecedentes individuales. La protección de la propia autoestima está considerada como una motivación básica entre los individuos, por lo que es probable que influya y controle nuestra

conducta. Cuando las personas se sienten respetadas y reconocidas se produce un acuerdo entre la evaluación externa e interna, por lo que la interacción con los demás es adecuada. Cuando no es así, es probable que surjan los conflictos, especialmente cuando la visión positiva que tenemos de nosotros mismos es cuestionada o negada por los demás. De esta forma, la agresión se relacionaría con la autoestima alta, antes que con la baja, puesto que las personas con bajos niveles de autoestima muestran síntomas depresivos y retraimiento, más que tendencias agresivas hacia los demás (Baumeister, Smart y Boden, 1996; Einarsen et.al., 2006).

Se ha hipotetizado que el acoso debido a la protección de la autoestima es más probable que ocurra si el acosador es un mando directivo, puesto que ser dominante, tener una alta autoestima y protegerla es lo que se espera de estos niveles jerárquicos (Zapf y Einarsen, 2003). El acoso debido a la falta de habilidades sociales puede ser otra característica del acosador. Tener una elevada competencia emocional y social requiere la habilidad para detectar, comprender, y responder de manera apropiada a los sentimientos de los demás (Frey, Hirschstein y Guzzo, 2000). Un supervisor que grita a sus subordinados, ya sea por frustración o ira, puede indicar una falta de control emocional. Igualmente, puede que los agresores no sean plenamente conscientes de lo que hacen y cómo su comportamiento puede afectar a los agredidos, lo que implica una carencia en la reflexión personal y en la capacidad para ponerse en el lugar del otro (Zapf y Einarsen, 2003; Einarsen et.al., 2006).

Un estudio noruego realizado entre aproximadamente 2200 participantes introdujo en la literatura de acoso psicológico el concepto de víctimas activas (Matthiesen y Einarsen, 2006). El concepto se adaptó de la investigación sobre acoso en la escuela y hace referencia a aquellas víctimas de acoso que también admiten ser agresores (Olweus, 1978). Estas víctimas activas y agresivas se caracterizan por un patrón de reacción ansioso y agresivo, y pueden comportarse de un modo que cause irritación y tensión a su alrededor, corriendo de esta forma un mayor riesgo

de ser aislado o excluido socialmente, debido a que los demás perciben su conducta como molesta y agresiva. El estudio mencionado reveló que el grupo de víctimas activas mostraba menores puntuaciones en autoestima y competencia social comparados con otro grupo de víctimas de acoso y un grupo control. Tan solo los acosadores mostraron mayores niveles de agresividad que las víctimas activas. Mientras que los acosadores indicaron mayor agresividad hacia sus superiores, las víctimas activas mostraron más agresividad contra sus compañeros que otros miembros del grupo (Matthiesen y Einarsen, 2006). Estos hallazgos aportan información sobre las diferencias de poder entre las partes en el proceso de acoso, en el que las víctimas activas acosan a los más débiles mientras que al mismo tiempo son acosados por otros superiores o compañeros con más poder (Einarsen et.al., 2006).

## **5.2 Marco Teórico**

### **5.2.1 Modelos teóricos o explicativos del acoso psicológico laboral**

Messeguer de Pedro (SF). En su tesis doctoral el acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola menciona un modelo:

#### ***El modelo teórico de Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper***

“Ante la falta de modelos comprensivos, Einarsen (2000) presenta uno derivado de la investigación sobre acoso sexual en el trabajo, como una propuesta para el desarrollo de los aspectos teóricos y de medidas de intervención. Su estructura contempla los siguientes elementos: primero, los efectos causantes y antecedentes del mobbing, entre los que incluye los procedentes de la organización del trabajo (clima, cultura, estilo de supervisión, conflicto de rol, etc.) y las características de la personalidad, tanto en la víctima como de los acosadores (Parra, 2011).

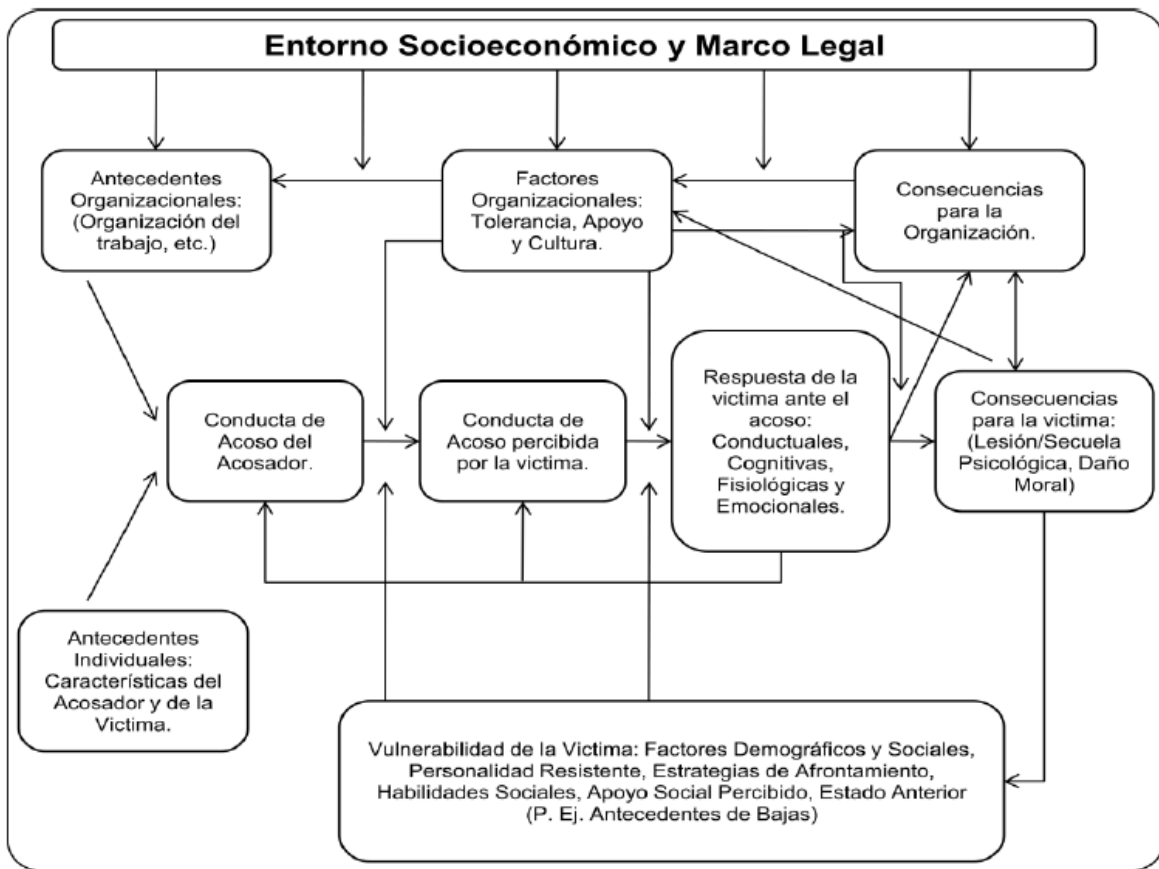
En segundo lugar, qué tipo de comportamientos son utilizados por los hostigadores dentro de una determinada organización, así como las reacciones y percepciones de la persona acosada ante tales comportamientos. La subjetividad con que ésta recibe los distintos comportamientos hostigadores es muy significativa, como se puso de manifiesto en estudios sobre acoso sexual, pues las conductas de acoso que para algunas personas eran escasamente ofensivas, para otras eran motivo de denuncia (Parra, 2011).

En tercer lugar, incluye la reacción primaria de la víctima ante los distintos episodios de acoso, tanto desde el punto de vista emocional como desde las estrategias de afrontamiento que utiliza para resolver el problema (Parra, 2011).

Por último, deben analizarse todas las posibles consecuencias, tanto para el trabajador como para la organización que pudieran ser resultado del proceso de acoso laboral. Ver Figura 1: El modelo multifactorial del acoso laboral modificado (Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia, 2003; Parra, 2011).

Por otra parte, a nivel mundial el desarrollo teórico ha sido muy escaso. Los arranques han estado enfocados fundamentalmente en ilustrar los costos y los efectos de la violencia en el trabajo y el acoso moral y en instaurar la magnitud de los fenómenos (Parra, 2011).

**Figura 1: El modelo multifactorial del acoso laboral modificado (Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia, 2003)**



Fuente: Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia, 2003.

### ***Modelo interactivo de la violencia en el lugar de trabajo. Chapell y Di Martino***

Algunos intentos desde la perspectiva interaccionista, como el modelo interactivo de la violencia en el lugar de trabajo desarrollado por Chapell y Di Martino (1998), requieren incorporar variables del contexto social más amplio (globalización, precariedad laboral, trabajadores inmigrantes, tasa de empleo, género, entre otros) e introducir claves para una lectura de procesos específicos, cuando esta violencia es física, o psicológica puesto que la violencia y el acoso en el trabajo involucran procesos complejos y dinámicos que pueden ser diferentes según los grupos ocupacionales particulares o tipos de organización (Parra, 2011).

Al parecer los sectores vinculados con los servicios serían más vulnerables que los demás sectores. Habría también diferencia en el sector salud, el sector educacional y el sector transportes entre otros, y de acuerdo con la violencia existente, según variables de género y edad. (Di Martino, 2003).

El modelo multifactorial del acoso laboral modificado de Zapf, Einarsen, Hoel y Vartia (2003), debido a su amplitud en el campo de explicación del fenómeno desde los antecedentes, factores y consecuencias organizacionales; además de las conductas percibidas, vulnerabilidad, respuestas y características de las víctimas. Permite la exploración en las entrevistas en profundidad examinar además de estos aspectos los otros asuntos vivenciales y experienciales de la víctima y victimario (Parra, 2011).

### **Explicaciones teóricas de las relaciones entre el mobbing y el entorno de trabajo**

Existen al menos tres perspectivas teóricas distintas para explicar las relaciones encontradas entre los factores del entorno de trabajo y el acoso psicológico. La hipótesis de la frustración-agresión (Berkowitz, 1989) postula que los ambientes de trabajo altamente estresantes pueden producir comportamientos agresivos

mediante la producción de afecto negativo en los trabajadores. De esta forma, el acoso florecería en ambientes de trabajo tóxicos que influyen sobre la aparición de comportamientos agresivos en los presuntos agresores (Einarsen, 2000). Alternativamente, de acuerdo con la perspectiva del interaccionismo social (p. ej. Felson, 1992; Neuman y Baron, 2003), las situaciones estresantes pueden afectar indirectamente a la agresión a través de sus efectos sobre los comportamientos y reacciones de las víctimas. Los comportamientos ansiosos, depresivos, y obsesivos de los trabajadores estresados pueden ocasionar un entorno laboral desagradable, y conducir así a una reacción negativa del grupo de trabajo, que puede terminar en intensos conflictos interpersonales y ocasionalmente en acoso (Zapf y Einarsen, 2003).

Las personas estresadas pueden incumplir las expectativas en el lugar de trabajo, trabajar de forma menos competitiva y eficiente, molestar a otros compañeros, por lo que pueden elicitare respuestas agresivas de los compañeros (Felson, 1992). El acoso puede ser visto como una respuesta interactiva a la violación de las normas y un instrumento de control social en la organización (Hoel et al., 1999). Del mismo modo, un ambiente de trabajo estresante puede incrementar la probabilidad de aparición de conflictos interpersonales, que si no son resueltos, pueden terminar convirtiéndose en situaciones de acoso (Einarsen et al., 1994; Zapf, 1999). Estas experiencias pueden ser ocasionadas por distintos factores, como altos niveles de conflicto de rol, falta de supervisión del propio trabajo, y supervisores con pobre rendimiento laboral.

El conflicto de rol y la falta de control pueden conducir a elevados niveles de tensión, estrés, y frustración en los grupos de trabajo. A su vez, estas situaciones pueden actuar como antecedentes del conflicto y deteriorar las relaciones entre los trabajadores, y relacionarse así con el mobbing, a través de su impacto negativo en las relaciones de los individuos con sus compañeros (Einarsen, 2000). Salin (2003b) clasifica las condiciones y procesos organizacionales relacionados con el acoso en tres bloques o factores; antecedentes necesarios o estructuras que



permiten el acoso, estructuras incentivadoras, y circunstancias desencadenantes o procesos que precipitan el mobbing (Einarsen et.al., 2006).

De esta forma, puede que las condiciones relacionadas con el ambiente de trabajo no conduzcan por sí mismas al acoso psicológico, sino que más bien actúen como factores que lo incentivan. Asimismo, los factores que incentivan y desencadenan el mobbing no derivarán en acoso a no ser que se den las condiciones apropiadas para dichos comportamientos. Los factores necesarios incluyen la presencia de desequilibrios de poder percibidos entre el posible agredido y el agresor, bajos costes percibidos para el acosador, y frustración e insatisfacción con el ambiente de trabajo. Algunos ejemplos de factores incentivadores son una alta competitividad interna, determinadas tipos de sistemas de recompensas, los beneficios esperados por el acosador al llevar a cabo las conductas de mobbing (Einarsen et.al., 2006).

Los factores necesarios explican por qué ciertas situaciones y organizaciones son propensas al acoso, mientras que los factores incentivadores ofrecen una idea de por qué puede ser reforzante llevar a cabo dichos comportamientos. Existen ciertos factores adicionales que pueden operar como los desencadenantes actuales del acoso psicológico. Los procesos precipitantes están relacionados con cambios organizacionales, tales como la reestructuración y reducción de plantilla, u otros cambios en la composición de los grupos de trabajo (Salin, 2003b; Einarsen et.al., 2006).

La competitividad interna y la rivalidad para mejorar nuestros intereses pueden facilitar que algunos trabajadores realicen conductas de acoso para eliminar a otros competidores (Matthiesen y Einarsen, 2006; Salin, 2003a). Aunque este modelo puede ser un instrumento útil a la hora de estructurar y caracterizar los diferentes antecedentes y fases del proceso de acoso, la utilidad de este marco teórico en relación con el acoso resulta incierta ya que ningún estudio lo ha comprobado empíricamente (Einarsen et.al., 2006).

### 5.3 Marco Conceptual

**Acoso laboral:** Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. En términos generales, el acoso laboral también llamado acoso moral o Mobbing (palabra inglesa que significa “asediar”). (Piñuel, 2008)

**Acoso laboral psicológico:** En 1996, Heinz Leymann lo define del siguiente modo: “El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. (Leymann, 1996)

**Mobbing:** De acuerdo con Piñuel (2001), la palabra mobbing fue descrita por Konrad Lorenz en estudio sobre el comportamiento animal y es definida, como “el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra otro individuo más fuerte que ellos. El término mobbing deriva del verbo inglés “ to mob” que significa asaltar o acosar”.

**To mob:** Desde el punto de vista etimológico, “mobbing” es el gerundio, como arriba dice la cita, del verbo “ to mob”; el cual, proviene de la expresión latina “mobile vulgus” que traduce chusma, populacho, gentuza, turbamulta, tropel, alboroto y se refiere a un gentío o multitud de personas rudas, desordenadas y tumultuosas. El mismo Webster’s New Universal Unabridged Dictionary trae el siguiente ejemplo: “had every Athenian citizen been a Socrates, every Athenian assembly would still have been a mob.” –Madison.

Asimismo, el diccionario trae como sinónimos de “to mob” las expresiones inglesas “rabble” y “canaille” las cuales significan canalla.

Así pues:

*El acoso psicológico se define como el conjunto de comportamientos intencionales, hostiles, poco éticos que de manera frecuente prolongada y con el fin de provocar daño a una persona o grupo de personas dirige hacia otra valiéndose de un poder real o ficticio. (Parra,2011, p.36).*

**Términos y conceptos del acoso psicológico laboral:** Gimeno (2009) realizó una revisión de la terminología del fenómeno del mobbing y define los siguientes:

*Mobbing es la expresión reina del problema laboral que nos ocupa, siendo aceptada por todos –seguramente por su sincretismo- pero cuando se trata de traducirla, o mejor dicho de conceptualizarla en su traducción, se aprecia que lo que cada uno entiende por ello no es lo mismo. Aquí debemos encontrar la razón de la enorme divergencia que existe en materia estadística y la necesidad de operar con una expresión conceptualizada. A continuación voy a entrar en este campo terminológico divergente, que en ocasiones puede incluso ser calificado de chirriante, pero que es absolutamente necesario conocer si se desea estudiar a nivel internacional o, como es aquí el caso para profundizar en una traducción al castellano conceptualizada...(Parra,2011, p.63)*

- **Atestar:** Es la expresión que, guiada por el profesor Leymann se ha asentado en Escandinavia, Alemania, e incluso en Italia. Este término no ha encontrado igual resonancia en España, donde teniendo los significados de hartar y propinar, más o menos relacionados con la idea, no es un verbo de uso común. Por otro lado, esta expresión debía conjugarse con el resultado de dicho comportamiento que en palabras de Leymann era el “psicoterror laboral”...

- **Bossing:** No es propiamente un sinónimo de mobbing, sino que se utiliza por algunos autores como una modalidad. Así lo que es la presión del “jefe” (boss en inglés), le llaman bossing, y al resto de supuestos, le denominan mobbing.
- **Bullying:** No obstante estar siendo relegada esta expresión en algunos países anglosajones, a favor de mobbing, por su componenda física o de contacto material –cuando el mobbing normalmente no llega a estos extremos-, es la que sigue primando en el mundo anglosajón (Estados Unidos y Australia).
- **Burnout:** Es una terminología anglosajona que se traduce por la expresión coloquial “estar quemado” y, más exactamente, como “síndrome de desgaste profesional”. No es propiamente un sinónimo de mobbing, pues se referiría a las consecuencias del mobbing, pero también puede referirse a las consecuencias de un trabajo no estimulante o rutinario o las propias consecuencias de una situación personal. Así el síndrome de desgaste profesional es un trastorno adaptativo crónico asociado al inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que daña la calidad de vida de las personas que lo padecen y disminuye sus prestaciones profesionales.

*El burnout es una patología profesional, mientras que el mobbing es un problema laboral, que puede llegar a generar patología. Violencia en el trabajo: (Violence at work) es la expresión que ha escogido la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para referirse a la cuestión en sus informes de 1998 y 2000 (Parra, 2011, p.64).*

- **Violencia horizontal, acoso (hostigamiento) psicológica o terrorismo psicológico:** Son expresiones que se están barajando en el mundo principalmente anglosajón, como soluciones de compromiso para unificar la terminología dispar antedicha. El Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas ha utilizado recientemente el término “acoso psicológico” para traducir “harcèlement moral” en la sentencia del tribunal de primera instancia de 23 de enero de 2002 en el asunto T-237/00, Patrick Reynolds/Parlamento Europeo.
- **Violencia psicológica en el trabajo y worktrauma:** Son expresiones nuevas que pretenden un acercamiento al problema desde la posición de la víctima.
- **Acoso moral (psicológico) en el trabajo:** En estos momentos es la expresión que ha alcanzado más éxito en España. La presentación de dos proposiciones de ley sobre el derecho a no sufrir acoso moral en el trabajo (penal y laboral respectivamente), ha supuesto un aldabonazo terminológico en España a favor de una expresión propia: acoso moral en el trabajo.

### **Otras definiciones de acoso psicológico en el trabajo**

Alcover de la Hera et al (2004). **Define el acoso (psicológico) en el trabajo como:**

*Las múltiples denominaciones utilizadas en el concepto de acoso en el ámbito del trabajo tratan de precisar el término, pero por otro lado corren el riesgo de fragmentarlo. El que se haya popularizado la idea de que en el plano psicológico se producen daños que merecen la misma consideración que los económicos, laborales, etc. Es un logro al que hoy no hay que*

*renunciar. Sin embargo, en una publicación reciente del Sindicato Comisiones Obreras se hacía referencia a los aspectos sociológicos y económicos que indudablemente están también implicados. Por ello quizá una propuesta integradora en la que cupiesen todos esos aspectos fuese quitarle adjetivos a la denominación y dejarlo, simplemente, en acoso en el trabajo. Comisiones Obreras (2003). (Parra, 2011, p.65).*

El acoso psicológico en el trabajo hace referencia a conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas. Estas acciones, no deseadas por las víctimas, pueden ser realizadas deliberadamente o intencionadamente, causando humillación, ofensa y estrés tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian, e interferir en el rendimiento laboral, y causar un ambiente negativo en el trabajo (Einarsen y Raknes, 1997).

En los primeros trabajos en la materia, Brodsky (1976) describió este fenómeno como los intentos repetidos y persistentes de un individuo de atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo, mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa la incomodidad de otro individuo en el trabajo. El mobbing puede presentarse en formas explícitas mediante ataques físicos o verbales, aunque también puede ser más discreto y sutil, como la exclusión o el aislamiento de la víctima del grupo (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Leymann, 1996; Zapf et al., 1996).

Las definiciones de acoso enfatizan la exposición a comportamientos agresivos repetidos y duraderos, siendo percibidos como hostiles por otros miembros de la organización (Einarsen y Skogstad, 1996; Zapf et al., 1996). De esta forma, el acoso no se refiere a actos únicos y aislados, sino más bien a comportamientos que son persistentes y repetidos, dirigidos hacia una o varias personas por un individuo o por un grupo. Episodios aislados como asignar tareas por debajo de las propias competencias, el ser víctima de bromas por parte de los compañeros

ocasionalmente, o el que los compañeros no te avisen para almorzar con ellos, pueden ser vistos como aspectos cotidianos de la vida laboral y no como acoso psicológico. Sin embargo, las conductas citadas pueden convertirse en actos de acoso cuando ocurren de manera sistemática durante un periodo de tiempo prolongado, dando lugar a un ambiente de trabajo desagradable y hostil para aquel que lo padece (Salin, 2003b).

**Tipos de acoso laboral:** De Pablo, (2007). Clasifica el mobbing en función de la dirección que siguen las conductas de acoso como el ascendente, el horizontal y el descendente.

**Horizontal:** Esta forma de acoso psicológico es frecuente entre los compañeros, es debido a los siguientes motivos, siguiendo la teoría de Leymann Un grupo determinado de trabajadores deciden como blanco a un compañero. De acuerdo a esta definición De Pablo, (2007). Es de mencionar que existen aspectos o características especiales tanto en los que acosan como a las personas que victimizan, elementos que van desde carencias personales, de grupo y hasta culturales como:

- A otro compañero de por falta de trabajo, aburrimiento, apatía...
- Proyección de una agresividad grupal latente, motivada por una frustración focalizándola en un compañero débil, discapacitado, enfermo o con algún tipo de defecto físico.
- Consecuencia de una enemistad personal.
- Para conseguir que las normas del grupo, sean aceptadas por la persona que se diferencia del comportamiento del resto del grupo, ya que al grupo le resulta imposible aceptar a alguien que actúe o piense de manera distinta.
- El acoso o agresión es motivado por las diferencias que se tienen con respecto a la víctima, bien sea por tema étnico, extranjero, sexo opuesto..."

**Vertical descendente:** Este tipo de acoso se ocasiona a los subordinados cuando son agredidos por un superior jerárquico. El origen de este tipo de acoso es:

- Institucional: mediante el empleo de procedimientos de gestión para desestabilizar mentalmente, bien sea por competencia, o por grandes desencuentros.
- Perverso: La persona jerárquica superior posee una personalidad psicósomática.
- Estratégica: Para conseguir que el subordinado solicite voluntariamente la salida definitiva de la empresa y de esa manera evitar la indemnización que le correspondería por despido improcedente.

**Vertical ascendente:** Es este tipo de acoso psicológico de un superior por uno o varios subordinado. Sucede en las siguientes ocasiones:

- Grupo de trabajadores que se rebela contra la designación de un responsable que le ha sido impuesto y no es aceptado de manera alguna.
- El grupo se rebela al superior por su conducta autoritaria, arrogante y parcial.
- Situaciones de falsas acusaciones de acoso psicológico que denuncia el subordinado, el cual posee una personalidad paranoica.

**Mixto:** Esta forma de acoso se caracteriza por la presencia de una persona acosadora, que habitualmente es el superior, con ayuda o confabulación de compañeros de la víctima, bien adoptando éstas conductas pasivas o activas. Se distingue por:

- Los espectadores: Son aquellos que siendo totalmente conscientes del acoso, abuso o injusticia de la situación, no intervienen en el conflicto, para de esa manera evitar convertirse en objeto de represalia.



- Los co - agresores o co - mobbers, son el grupo de compañeros que el acosador (mobber) logra reunir junto a él, convenciéndoles de la peligrosidad que tiene la víctima, por lo que es neutralizado e incluso obligado a marcharse.

**Violencia en el trabajo:** (Violence at work) es la expresión que ha escogido la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para referirse a una forma de abuso de poder que tiene por finalidad excluir o someter al otro. Puede manifestarse como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica.

**Violencia psicológica en el trabajo:** Son expresiones nuevas que pretenden un acercamiento al problema desde la posición de la víctima (Martínez y Cecilia, 2008). La violencia psicológica, muchas veces unida a cierto nivel de inteligencia del agresor/a y a un abuso de poder, es frecuente en personas débiles y perversas que necesitan tener la sensación de dominio y control sobre los demás. Personas que al ser débiles y tener miedo, necesitan patológicamente que alguien se sienta débil y les tenga miedo, para así, sentirse ellas "más fuertes". Estas personas pretenden esconder o disimular sus miedos, complejos y limitaciones empequeñeciendo y humillando a los demás. Cuando esta situación y características se dan de forma repetida en el ámbito laboral, el fenómeno recibe también el nombre de mobbing (Fornés, 2002, p. 2).

## **5.5 Marco Contextual**

### **Reseña histórica de la empresa**

ARTEIKO`S S.A.S Es una empresa que produce, estampa y comercializa ropa y artículos deportivos, buscando satisfacer las ideas y necesidades de sus clientes, en cuanto a publicidad, moda y deporte.

Cuentan con más de 15 años de experiencia en el medio. Desde 1994 se desempeñan como una empresa dedicada a la estampación en el ámbito deportivo bajo la razón social de ESTAMPÁDOS DEPORTIVOS.

Buscando ampliar el mercado y queriendo darle a la empresa una imagen diferente, donde el diseño y el arte fueran su mayor fortaleza, En enero de 2010 se constituyó ARTEIKO'S S.A.S. con NIT 900.332.876-4 y registro mercantil No. 21-423833-12, empresa dedicada a darle vida y sentido a la ropa y accesorios que produce.

Acompañados de Corporaciones de desarrollo social como INTERACTUAR, el BID y entidades como la CAMARA DE COMERCIO DE MEDELLIN, ha logrado estandarizar procesos que se traducen en mejoramiento de la calidad de sus productos y servicios. Igualmente, busca ampliar la capacidad de producción y aplicación de tecnología con el fin de tener una mayor participación en el mercado nacional.

Con la marca registrada de ropa y accesorios (Recreación Y Actividad Deportiva), busca que las empresas, colegios, universidades, instituciones y en general todas las personas que apoyan y practican el deporte en nuestro país, encuentren una alternativa de alta calidad y diseño, que no solo haga ver bien a los deportistas, sino que les proporcione comodidad y tecnología.

### **Quienes somos**

ARTEIKO'S S.A.S es una empresa comercializadora de ropa y accesorios deportivos, que vende prendas al por mayor y al detal. De la misma manera es una empresa que produce, estampa y comercializa ropa y artículos deportivos, buscando satisfacer las ideas y necesidades de sus clientes, en cuanto a publicidad, moda y deporte.

## **Misión**

Al finalizar la práctica en noviembre de 2016, la empresa ARTEIKO`S S.A.S, se consolidara en la prevención y reducción de riesgos laborales y profesionales, como una organización consecuente en la ejecución del presente plan de desarrollo, el cual tendrá como núcleo o actividades centrales talleres, conversatorios y capacitaciones, de acuerdo a las necesidades identificadas en la empresa ARTEIKO`S S.A.S.

## **Visión**

Prestar los servicios de psicología organizacional, frente a la especificidad del campo del desarrollo disciplinar, en el contexto de la calidad y la excelencia profesional, en los siguientes escenarios de la empresa ARTEIKOS S.A.S:

- Prevención de riesgos laborales
- Capacitaciones
- Conferencias
- Talleres
- Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Capacitación en la Ley 1562 del 11 de julio del 2012
- Capacitación y verificación del comité de convivencia, el cual se rige de acuerdo con la Ley 1010 del 23 de enero del 2006, las Resoluciones 652 del 30 de abril del 2012 y 1356 del 18 de julio del 2012

## **Objetivos de la empresa**

1. Lograr que ARTEIKO`S S.A.S, obtenga un reconocimiento en el ámbito comercial, como una empresa de diseño y venta de ropa deportiva.

2. Fortalecer y replicar de forma adecuada al contexto y población, las estructuras y proyectos creados por estudiantes y administrativos encargados (sistema de seguridad y salud en el trabajo-área de recursos humanos).
3. Ejecutar planes de promoción y prevención, dejándolos abiertos a cambios, y posibles mejoras por parte de quienes lleguen.
4. Coordinar unas metas claras con el equipo de trabajo.

### **5.5 Marco legal en Colombia relacionado con el acoso psicológico laboral**

La Constitución Política enuncia los principios sobre los cuales está fundado el Estado Social de derecho en el que nos encontramos: el respeto a la dignidad humana, a la honra, al libre desarrollo de la personalidad, a la vida digna, a la integridad física y moral, a la intimidad personal, familiar y al buen nombre, a la igualdad ante la ley y la no discriminación, a la integridad personal, al trabajo y a la salud, entre otros, que se ven afectados en la medida que se ve coaccionada la libertad (Hernández, 2004; Cardona et al, 2005).

*El Artículo 25 de la Constitución Política establece que el trabajo es un derecho y una obligación social, cuyo ejercicio goza de especial protección del Estado en todas sus modalidades, lo cual significa que dicha garantía constitucional cubre todas las profesiones y oficios y a todos los empleados públicos y servidores privados en sus distintos niveles (Hernández, 2004).*

*El Artículo 53 señala que la ley, los contratos y los convenios de trabajo no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores (Hernández, 2004). Las anteriores garantías constitucionales son importantes en el desarrollo jurisprudencial, pues sobre ellas se han abordado los diversos pronunciamientos sobre el tema de acoso psicológico en el derecho laboral colombiano (Cardona et al, 2005).*

Se pueden citar los siguientes estatutos pertinentes, del **Código Sustantivo del Trabajo**:

- *Artículo 57-5 Es obligación del empleador “Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos”.*
- *Artículo 59-9 Está prohibido al empleador “Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad”.*

**El Decreto 2351 de 1965**, artículo 7, establece como justa causa de despido: *“Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el empleador, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo”.* Y es justa causa de retiro del trabajador: *“Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves inferidas por el empleador contra el trabajador o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o dependientes del empleador con el consentimiento o la tolerancia de éste”.*

Código Disciplinario Único (**Ley 734 de 2002**), se pueden citar las siguientes disposiciones:

- Conforme al artículo 33-7, es derecho del servidor público: *“Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas”.*
- El artículo 34-8, contempla como deber del servidor público: *“Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio”.*
- El artículo 35-2 y 7, consagra como prohibiciones al servidor público: *“Imponer a otro servidor público trabajos ajenos a sus funciones o impedirle el cumplimiento de sus deberes”.* *“Ejecutar actos de violencia contra superiores, subalternos o compañeros de trabajo, demás servidores públicos o injuriosos o calumniarlos”.*

Estas normas incluyen diferentes aspectos de la violencia en el trabajo o del acoso laboral y podría decirse que faltaba regulación antes de la ley 1010 de 2006, su expedición resulta valiosa pues en ella se expresa la voluntad de reconocer este problema laboral de interés mundial, que se ha propagado en las empresas e instituciones.

### **Ley 1010 de 2006**

*“Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.*

Así que, en su primer y segundo artículo se dedica a referenciar el objeto o el espíritu de la ley que es el de proteger a través de la sanción el acoso. Además, en el segundo define las características de éste.

- *Artículo 1. Objeto de la ley y bienes protegidos por ella. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.*
- *Artículo 2. Definición y modalidades de acoso laboral. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror o angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.*

Aparte de ello, en el inciso primero se define otras modalidades como se puede dar el acoso como: maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral. A su vez, menciona en cada una de ellas características del acoso como: la violencia contra la integridad física o moral, violencia contra la integridad física o moral, conductas reiteradas, todo trato diferenciado, toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor, el menosprecio del trabajador y toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador.

Igualmente, la ley describe en su artículo cuatro las circunstancias agravantes como: reiteración, concurrencia de causales, ocultamiento que dificulte la defensa del ofendido, aumento deliberado el daño, posición predominante del acosador, utilizar terceros y cuando existan consecuencias físicas y psíquicas.

#### **Decreto 614 de 1984**

- *Artículo 2. Señala como objeto de la salud ocupacional, proteger la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.*

#### **Resolución 1016 de 1989 del Ministerio de Salud Pública**

- *Artículo 10, Numeral 12: Una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.*

#### **Decreto 1832 de 1994 del Ministerio de Salud Pública**

- *Artículo 1, Numeral 42: Las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden “trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en*

*relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físico con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.*

Asimismo, existe otra resolución la 2646 de 2008, muy reciente que ofrece garantía de la obligatoriedad de su cumplimiento por los empresarios colombianos en el campo de los riesgos psicosociales y donde se adoptan definiciones de acoso laboral y patologías derivadas por el estrés.

**Resolución 2646 de enero de 2008 del Ministerio de la Protección Social:** *“Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores a riesgo en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.*

- *Artículo 1. Objeto. El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferente actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por el estrés ocupacional.*
- *Artículo 2. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:*

**Acoso laboral:** *toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, una compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar*



*perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo conforme lo establece la ley 1010 de 2006.*

**Patologías derivadas del estrés:** *aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.*

Inclusive, se permite entrever en los artículos cuatro y cinco como la norma complementa la búsqueda en los aspectos internos de la organización, como en los propios del trabajador en sus aspectos individuales y extralaborales, lo que permite al empresario y ocupacionalistas puedan conocer e intervenir los orígenes en forma multicausal e integral:

- *Artículo 4. Sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales. Cualquiera de las cargas de trabajo físicas, mentales o psíquicas, están potenciadas y/o sinergizadas por las condiciones extralaborales y los factores individuales. Por lo tanto, siempre deben ser objeto de valoración por parte del experto y ser incluidas como insumo necesario para obtener una estimación de la carga de trabajo.*
- *Artículo 5. Factores psicosociales. Comprende los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.*

Aparte de ello, la resolución en su artículo seis hace llamado normativo a los empleadores a la evaluación de los factores psicosociales del trabajo así:

- *Artículo 6. Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores: La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y la prevención de la enfermedad de la población trabajadora.*

Por supuesto, Colombia desde lo jurídico, se hace evidente que garantiza la protección al trabajador de los aspectos lesivos del entorno laboral en su **resolución 2646 de 2008**; lo cual, no quiere decir que exista una protección real de quienes trabajan pues este es el resultado de variables sociales, económicas, culturales y políticas.

## Capítulo 4.

### 6. Análisis de la información

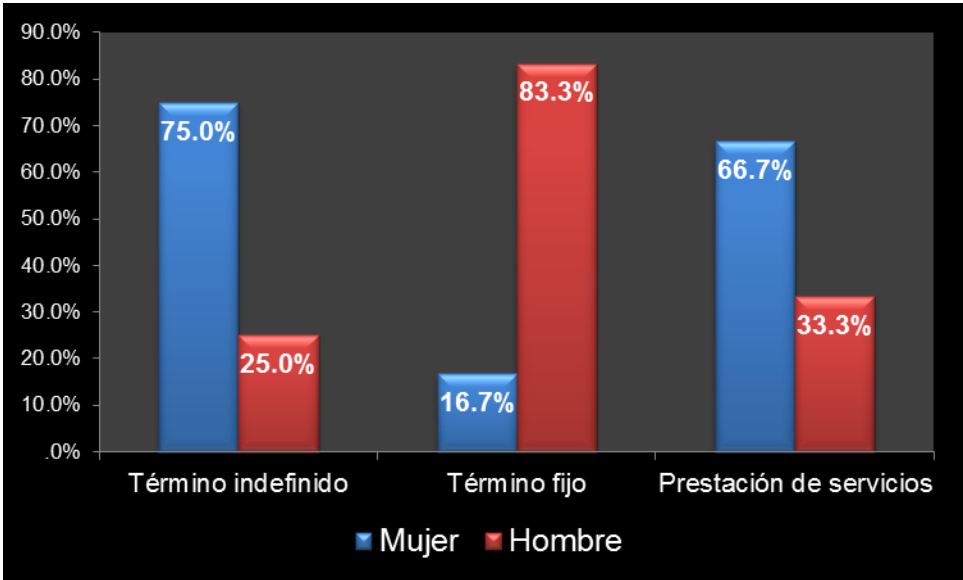
#### 6.1 Análisis de aspectos sociodemográficos y laborales

En el presente estudio participaron 13 trabajadores de la empresa ARTEIKO'S S.A.S, de los cuales el 46,2% (n=6) fueron mujeres. El promedio de edad de las mujeres fue de  $37,3 \pm 10$  años y en los hombres fue de  $36,3 \pm 12,5$  años, no se hallaron diferencias significativas en los promedios de edad según sexo ( $p=0,872$ ). Con respecto al estado civil, el 46,2% (n=6) de los trabajadores son solteros y el 61,5% (n= 8) de los trabajadores tienen hijos. Ver Tabla 1.

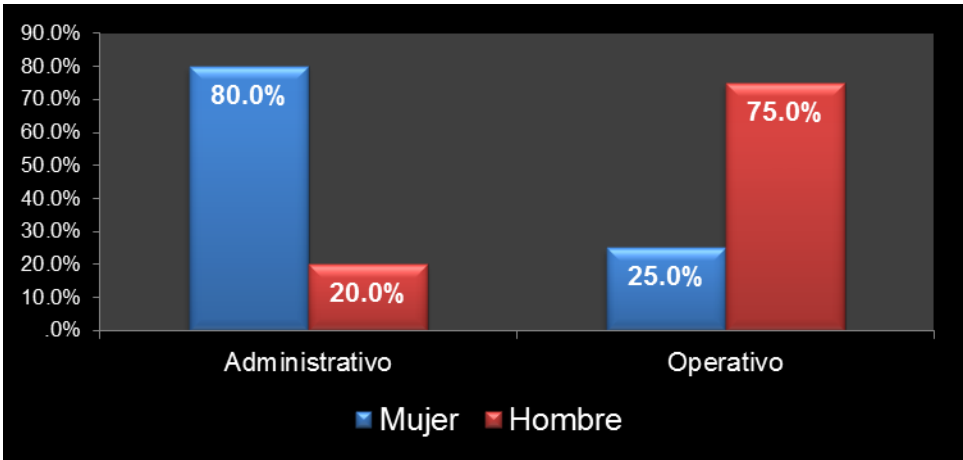
**Tabla 1.** Distribución absoluta y porcentual de aspectos sociodemográficos en trabajadores de la empresa ARTEIKO'S S.A.S; Medellín, 2016.

		Frecuencia Absoluta	Porcentaje
<b>Sexo</b>	Mujer	6	46,2%
	Hombre	7	53,8%
<b>Grupo de Edad</b>	Menor de 30 años	3	23,1%
	30 a 45 años	6	46,2%
	Mayor 45 años	4	30,7%
<b>Estado Civil</b>	Soltero(a)	6	46,2%
	Casado(a)	4	30,7%
	Divorciado(a)	1	7,7%
	Unión Libre	2	15,4%
<b>Hijos</b>	No tiene hijos	5	38,5%
	Un hijo	5	38,5%
	Dos hijos	2	15,4%
	Cuatro hijos	1	7,6%

Frente al tipo de contrato según sexo, se halló que los trabajadores con contrato laboral a término fijo, el 83,3% eran hombre; mientras que los trabajadores con contrato de prestación de servicios, el 66,7% eran mujeres. También se observa inequidad de género en el área de trabajo. Ver Figuras 1 y 2.



**Figura 1.** Distribución porcentual de tipo de contrato según sexo en los trabajadores de la empresa ARTEIKO’S S.A.S; Medellín, 2016.

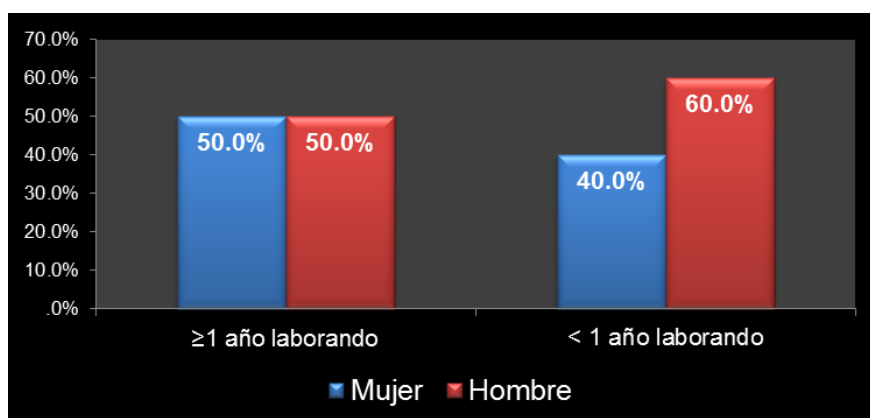


**Figura 2.** Distribución porcentual del área de trabajo según sexo en los trabajadores de la empresa ARTEIKO’S S.A.S; Medellín, 2016.

En relación a los aspectos laborales, se halló que el 46,2% (n=6) de los trabajadores presentan contrato fijo y más del 60% de los trabajadores llevan más de un año trabajando en la empresa. De igual manera, se observó que el 38,5% (n=5) de los trabajadores son del área administrativa. Ver Tabla 2. La distribución porcentual por género según tiempo laborado no mostró diferencias significativas. Ver Figura 3.

**Tabla 2.** Distribución absoluta y porcentual de aspectos laborales de los trabajadores de la empresa ARTEIKO´S S.A.S; Medellín, 2016.

		Frecuencia Absoluta	Porcentaje
<b>Tipo de Contrato</b>	Término indefinido	4	30,7%
	Término fijo	6	46,2%
	Prestación de servicios	3	23,1%
<b>Años trabajando</b>	Menor 1 año	5	38,5%
	1 a 5 años	4	30,7%
	Mayor de 5 años	4	30,7%
<b>Área de trabajo</b>	Administrativo	5	38,5%
	Operativo	8	61,5%

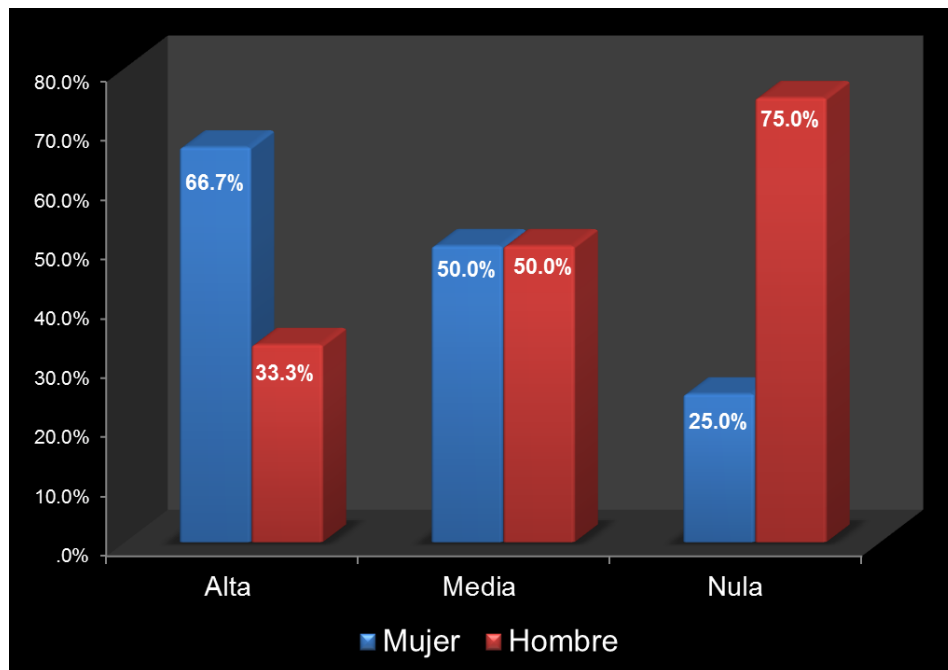


**Figura 3.** Distribución porcentual de los años laborando según sexo en los trabajadores de la empresa ARTEIKO´S S.A.S; Medellín, 2016.

## 6.2 Caracterización de la frecuencia de violencia psicológica y la presencia de acoso psicológico laboral de los trabajadores.

En la tabla 3 se presentan los resultados tanto de la presencia de violencia psicológica laboral como de su intensidad. Se observó la presencia de eventos de violencia psicológica en el 69,2% (n=9) de los trabajadores.

Con respecto a los trabajadores que presentaron eventos de violencia psicológica, se midió la escala de esta violencia psicológica; los resultados mostraron que el 23,1% (n=3) de los trabajadores mostraron violencia psicológica alta con mayor presencia en las mujeres y el 46,2% (n=6) de los trabajadores mostraron violencia psicológica media similar para ambos sexos. Ver Tabla 3 y Figura 4. Estos hallazgos siguieron una situación en la que una persona o un grupo de personas están ejerciendo un maltrato modal o verbal, alterno o continuado, recurrente y sostenido en el tiempo sobre un trabajador o trabajadores de la empresa ARTEIKO´S S.A.S.

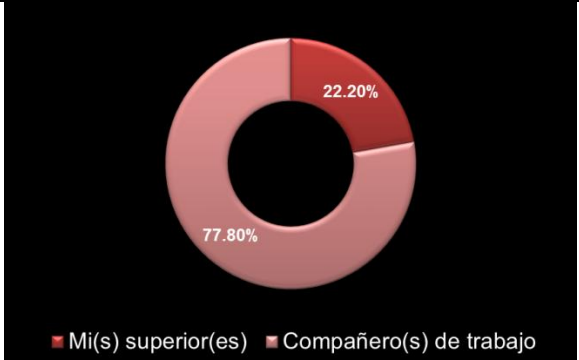


**Figura 4.** Distribución porcentual de la escala de violencia psicológica según sexo en los trabajadores de la empresa ARTEIKO´S S.A.S; Medellín, 2016.

En relación con el nivel de intensidad de los eventos de violencia psicológica que presentaron los trabajadores (n=9), fueron de baja intensidad; y las personas que con mayor frecuencia generan violencia psicológica fueron los compañeros de trabajo (77,8%). Ver Figuras 5 y 6.

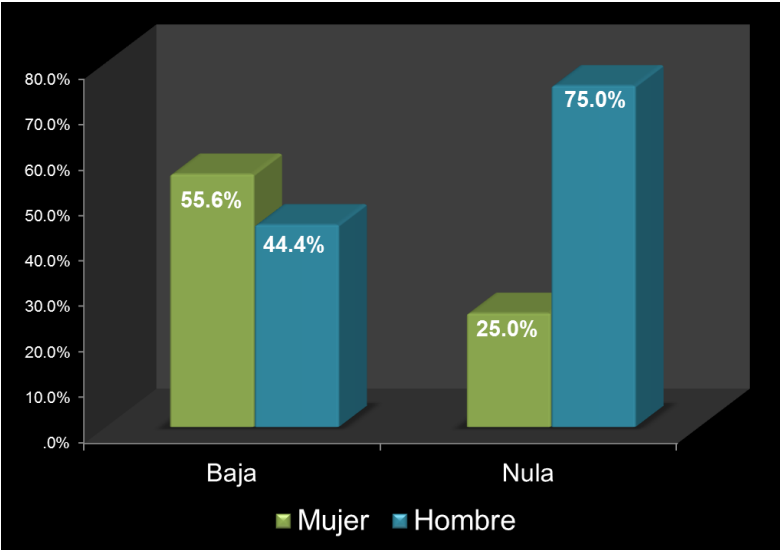


**Figura 5.** Distribución porcentual de la intensidad de violencia psicológica en los trabajadores de la empresa ARTEIKO’S S.A.S; Medellín, 2016.



**Figura 6.** Distribución porcentual de la persona que le produce la violencia Psicológica en los trabajadores de la empresa ARTEIKO’S S.A.S; Medellín, 2016.

Respecto a la presencia de intensidad de violencia psicológica baja, el 55,6% fue descrita por las mujeres. La ausencia de intensidad de violencia psicológica en los trabajadores fue menor en las mujeres respecto a los hombres. Ver Figura 7.



**Figura 6.** Distribución porcentual de la intensidad de violencia psicológica según sexo en los trabajadores de la empresa ARTEIKO’S S.A.S; Medellín, 2016.

En relación con la presencia de Acoso Psicológico Laboral se halló un caso en los trabajadores de la empresa ARTEIKO'S S.A.S, con una prevalencia de acoso psicológico laboral bajo de 7,7% de acuerdo al inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – PANDO). Ver Tabla 3.

El resultado de acoso psicológico laboral, demuestra que la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra el caso reportado en la presente investigación, requiere un manejo particular y excepcional y no es generalizado para la empresa. Por lo tanto, una conducción inadecuada de este caso puede llevar a una posición de indefensión y desvalimiento contra el trabajador.

**Tabla 3.** Distribución absoluta y porcentual de la presencia de violencia psicológica e intensidad de la violencia y el acoso psicológico laboral en los trabajadores de la empresa ARTEIKO'S S.A.S; Medellín, 2016.

		<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Presencia de eventos de violencia Psicológica</b>	Si	9	69,2%
	No	4	30,8%
<b>Escala de violencia Psicológica</b>	Alta	3	23,1%
	Media	6	46,2%
	Nula	4	30,8%
<b>Intensidad de violencia Psicológica</b>	Baja intensidad	9	69,2%
	Nula	4	30,8%
<b>Persona que le produce la violencia Psicológica</b>	Mi(s) superior(es)	2	22,2%
	Compañero(s) de trabajo	7	77,8%
<b>Presencia de Acoso Psicológico Laboral</b>	Si	1	7,7%
	No	12	92,3%
<b>Nivel del Acoso Psicológico Laboral</b>	Bajo	1	100%



### **6.3 Relación entre la presencia de violencia psicológica laboral y algunos aspectos sociodemográficos y laborales en los trabajadores.**

Al evaluar la asociación de riesgo de violencia psicológica laboral y algunos aspectos sociodemográficos, no se hallaron diferencias estadísticamente significativas debido a los tamaños de la muestra de los grupos; pero se puede observar una diferencia en los estimativos de riesgo (Odds ratio) en estos aspectos a pesar de que los límites de los intervalos de confianza reflejan tamaños de efecto amplios y además estos intervalos de confianza del 95% incluyen el valor del "no efecto" (OR = 1) decimos que la asociación en este estudio no es estadísticamente significativa; pero si podemos explorar que el posible riesgo (odds) de violencia psicológica laboral en las mujeres es 3,7 veces con respecto a los hombres. Ver Tabla 4. Este resultado refleja un panorama que a nivel nacional es reportado tanto en la literatura académica como en la literatura gris, donde la violencia laboral contra las mujeres discrimina en los ámbitos de trabajo público o privado y que obstaculiza el acceso al empleo, la contratación, el ascenso, la estabilidad o permanencia en el mismo.

De igual manera, el posible riesgo (odds) de violencia psicológica laboral en los trabajadores con una edad inferior a los 35 años es 6 veces con respecto a los trabajadores con edades mayores e iguales a 35 años. Ver Tabla 4. Los jóvenes profesionales del siglo XXI, traen nuevos pensamientos y desarrollos tecnológicos para las empresas y muchos de ellos conocidos como "*Los Millenium*" los cuales poseen un carácter decidido y pretenden triunfar en su trayectoria laboral, además de querer conseguir todo aquello que se propongan, son un público objetivo ambicioso, que posee una sensibilidad especial y que nunca está contento con A si puede conseguir A+B; por lo anterior, las personas que no comprenden este trabajador del siglo XXI entra en conflicto con ellos y por lo tanto pueden ser atacados con violencia psicológica laboral por las personas adultas (trabajadores del siglo XX).

Otro hallazgo importante del presente estudio es el tiempo laborado, donde el posible riesgo (odds) de violencia psicológica laboral en los trabajadores con más de un año en la empresa es 2 veces con respecto a los trabajadores con menos de un año de trabajar en la empresa. Ver Tabla 4. Posiblemente este riesgo de violencia psicológica se manifiesta en las personas con mayor tiempo en la empresa por motivo de la estabilidad económica y social que le garantiza la empresa, al no arriesgar su empleo y someterse a diferentes tipos de acoso laboral para no perder derechos laborales ganados con el tiempo.

Por otro lado, el posible riesgo (odds) de violencia psicológica laboral en los trabajadores del área administrativa es 2,4 veces con respecto a los trabajadores del área operativa. Ver Tabla 4. El personal del área operativa es un personal escaso y difícil de hallar por la experticia que maneja la empresa; por ese motivo la violencia psicológica hacia ellos es menor en comparación con el personal administrativo que es más fácil de reemplazar y atacar por parte de los compañeros o jefes de área.

**Tabla 4.** Relación entre de la presencia de violencia psicológica y algunos aspectos sociodemográficos-laborales en los trabajadores de la empresa ARTEIKO´S S.A.S; Medellín, 2016.

		Violencia Psicológica Laboral		Valor p	OR (I.C. 95%)
		SI	NO		
Sexo	Mujer	5 (83,3%)	1 (16,7%)	0,559	3,7 (0,27 a 51,4)
	Hombre	4 (57,1%)	3 (42,9%)		
Grupo de Edad	< 35 años	6 (85,7%)	1 (14,3%)	0,266	6 (0,42 a 85,2)
	≥ 35 años	3 (50,0%)	3 (50,0%)		
Tener Hijos	No	4 (80,0%)	1 (20,0%)	0,962	2,4 (0,17 a 32,9)
	Si	5 (62,5%)	3 (37,5%)		
Años	≥1 año	6 (75,0%)	2 (25,0%)	0,999	2 (0,18 a 22,1)

		Violencia Psicológica Laboral		Valor p	OR (I.C. 95%)
		SI	NO		
trabajando	< 1 años	3 (60,0%)	2 (40,0%)		
Área de trabajo	Administrativo	4 (80,0%)	1 (20,0%)	0,962	2,4 (0,17 a 32,9)
	Operativo	5 (62,5%)	3 (37,5%)		

#### 6.4 Resumen de la presencia de Violencia Psicológica del inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – PANDO)

De acuerdo a la presencia de violencia psicológica a través de las 22 preguntas relacionadas con las conductas que indican su representación, se encontró que las conductas que presentaron mayor porcentaje de violencia psicológica fueron:

Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir (23,1%), Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas (7,7%), Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones (7,7%), Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo (7,7%), Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a) (7,7%), Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona (7,7%), Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien (7,7%) y Se me asignan sin cesar tareas nuevas (7,7%). Ver Tabla 5.

**Tabla 5.** Distribución absoluta y porcentual de la violencia psicológica en los trabajadores de la empresa ARTEIKO´S S.A.S; Medellín, 2016.

ITEMS	Frecuencia de mis propias experiencias*				
	0	1	2	3	4
1. Recibo ataques a mi reputación	11 (84,6%)	2 (15,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público	12 (92,3%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	11 (84,6%)	1 (7,7%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir	7 (53,8%)	3 (23,2%)	3 (23,1)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	10 (76,9%)	2 (15,4%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo	11 (84,6%)	1 (7,7%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a)	12 (92,3%)	0 (0,0%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona	12 (92,3%)	0 (0,0%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	12 (92,3%)	0 (0,0%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.	12 (92,3%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros/as	12 (92,3%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otra áreas de la empresa	13 (100%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar	11 (84,6%)	2 (15,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
14. Siento que se me impide expresarme	13 (100%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
15. Se me ataca verbalmente verbales criticando los trabajos que realizo	11 (84,6%)	2 (15,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)	12 (92,3%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose	13	0	0	0	0

ITEMS	Frecuencia de mis propias experiencias*				
	0	1	2	3	4
exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera)	(100%)	(0,0%)	(0,0%)	(0,0%)	(0,0%)
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas	8 (61,5%)	4 (30,8%)	0 (0,0%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme	12 (92,3%)	0 (0,0%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	11 (84,6%)	2 (15,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros	13 (100)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo	12 (92,3%)	1 (7,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)

\* 4: Muy Frecuente - 3: Frecuente - 2: Algunas veces - 1: Casi nunca 0: Nunca

## 6.5 Resumen de presencia de Acoso Psicológico Laboral del inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – PANDO)

Al revisar la presencia de acoso psicológico laboral con las 22 preguntas relacionadas con las conductas, se encontró que las conductas que presentaron mayor porcentaje de acoso psicológico laboral fueron:

Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir (7,7%) y se me asignan sin cesar tareas nuevas (7,7%). Ver Tabla 6.

**Tabla 6.** Distribución absoluta y porcentual del Acoso Psicológico Laboral en los trabajadores de la empresa ARTEIKO´S S.A.S; Medellín, 2016.

ITEMS	Comparado con mis compañeros*		
	1	2	3
1. Recibo ataques a mi reputación	3 (23,1%)	10 (76,9%)	0 (0,0%)
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público	3 (23,1%)	10 (76,9%)	0 (0,0%)
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	3 (23,1%)	10 (76,9%)	0 (0,0%)
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir	3 (23,1%)	9 (69,2%)	1 (7,7%)
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	4 (30,8%)	9 (69,2%)	0 (0,0%)
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo	3 (23,2%)	10 (76,9%)	0 (0,0%)
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a)	4 (30,8%)	9 (69,2%)	0 (0,0%)
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona	4 (30,8%)	9 (69,2%)	0 (0,0%)
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	2 (15,4%)	11 (84,6%)	0 (0,0%)
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.	2 (15,4%)	11 (84,6%)	0 (0,0%)
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros/as	2 (15,4%)	11 (84,6%)	0 (0,0%)
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otra áreas de la empresa	3 (23,2%)	10 (76,9%)	0 (0,0%)
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar	2 (15,4%)	11 (84,6%)	0 (0,0%)
14. Siento que se me impide expresarme	2 (15,4%)	11 (84,6%)	0 (0,0%)
15. Se me ataca verbalmente verbales criticando los trabajos que realizo	2 (15,4%)	11 (84,6%)	0 (0,0%)
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)	2 (15,4%)	11 (84,6%)	0 (0,0%)
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera)	2 (15,4%)	11 (84,6%)	0 (0,0%)

ITEMS	Comparado con mis compañeros*		
	1	2	3
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas	2 (15,4%)	10 (76,9%)	1 (7,7%)
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme	2 (15,4%)	11 (84,6%)	0 (0,0%)
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	3 (23,2%)	10 (76,9%)	0 (0,0%)
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros	2 (15,4%)	11 (84,6%)	0 (0,0%)
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo	2 (15,4%)	11 (84,6%)	0 (0,0%)

\* 1. Menos que a mis compañeros 2. Igual que a mis compañeros 3. Más que al resto de mis compañeros

## 6.6 Discusión de los Resultados

La búsqueda de literatura acerca del acoso psicológico laboral es amplia y variada, hallándose artículos tanto en literatura gris como académica y principalmente en estudios con enfoque cuantitativo. A pesar de que estos estudios han tenido un aporte importante durante estas primeras décadas del siglo XXI, son todavía numerosos los retos y aspectos particulares del tema que quedan por resolver. Es claro que la mayoría de las investigaciones acerca de acoso psicológico laboral provienen de Europa, especialmente de los países nórdicos (Einarsen y Hauge, 2006); para el caso de Latinoamérica y especialmente para Colombia, el camino por recorrer en este tipo de temas investigativos es largo; sumado a su particularidad cultural estos nuevos estudios pueden proporcionar información valiosa sobre el acoso psicológico regional y ampliar la comprensión cultural del fenómeno.

De acuerdo a lo anterior, en el caso de Colombia se han realizado estudios que apuntan al acoso laboral, como por ejemplo el estudio cuantitativo realizado por el Ministerio de la Protección Social en el año 2004, donde se halló que los aspectos más representativos del acoso laboral fueron: haber sufrido agresiones verbales en los últimos seis meses, las agresiones como llamados de atención, críticas sobre el trabajo y palabras humillantes (Mejía, Vieco, Restrepo y Muñoz, 2004). Resultados diferentes a los hallados en el presente estudio, donde *“la asignación a trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir”* es el aspecto más frecuente de acoso laboral. Se hallaron otros resultados diferentes con el estudio del Ministerio de la Protección Social (Mejía, Vieco, Restrepo y Muñoz, 2004, p. 34) donde reportan lo siguiente: *“Las personas que fueron víctimas de acoso, en su mayoría, se desempeñan como auxiliares operativos y con nivel de formación bachiller y / o técnico”*, este hallazgo es diferente al resultado del presente estudio, donde el riesgo de violencia laboral es mayor en los trabajadores del área administrativa en comparación con los trabajadores del área operativa.



En Colombia de manera tímida se ha pretendido caracterizar el acoso psicológico laboral como una forma de violencia, donde la prevalencia hallada para el año 2004 fue del 19,8% (Mejía, Vieco, Restrepo y Muñoz, 2004), superior a la reportada por Europa en el año 2000 (EFILWC, 2000). En el presente estudio se halló presencia de eventos de violencia psicológica laboral en el 69,2% de los trabajadores; pero la prevalencia de acoso psicológico laboral fue bajo (7,7%).

La presencia de riesgo asociado a diferentes circunstancias laborales tiene un impacto importante en las empresas (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía, 2009); identificar estos factores puede mejorar el desempeño del individuo y el cumplimiento de las metas organizacionales (Uribe, 2007). En el presente estudio se identificaron algunos factores de riesgos sociodemográficos como el sexo, el grupo de edad, el tiempo laborado y el área de trabajo que posiblemente pueden relacionarse con la violencia psicológica laboral. Aunque el abordaje de factores sociales no se profundizó en el presente estudio, es importante resaltar como la literatura sobre el efectos de los factores sociales en el acoso psicológico resulta anecdótica (Einarsen y Hauge, 2006) y son pocos los estudios que establecen de una manera académica la relación entre los efectos de los cambios en la naturaleza del trabajo y el acoso o la agresión laboral. De igual manera los autores afirman que:

*Como se ha visto, el acoso es un fenómeno complejo y multicausal que raramente puede ser explicado por un solo factor. Un amplio número de factores, a distintos niveles explicativos, pueden influir en por qué se desarrolla el acoso y quien será acosado. Basándonos en nuestra experiencia podemos afirmar que el acoso no es producto del azar ni del destino, sino que debería ser entendido como una interacción entre individuos, donde ni los factores contextuales ni los personales pueden por sí solos explicar la aparición y desarrollo del problema (Einarsen, 2000, p.387).*

Identificar la presencia de acoso psicológico laboral no es fácil a pesar de contar

con instrumentos validos que pueden capturar la información necesaria para hallar dicho fenómeno en la empresa. En el presente estudio se halló un solo caso de acoso psicológico laboral, el cual dentro de la empresa puede impactar de manera nula o baja; por lo tanto, es necesario realizar un abordaje diferente como lo expresa Zapf y Einarse:

*...explorar los antecedentes del acoso en las víctimas y sus acosadores ha sido una cuestión polémica en la investigación, ya que desde esta perspectiva se puede culpar a la víctima o hacer una “caza de brujas” (Zapf y Einarsen, 2003, 2005, p. 112).*

El hecho que el presente estudio, hubiera hallado un solo caso de acoso psicológico laboral, este requería una profundización del mismo a través de otra metodología y técnica cualitativa, como lo han realizado estudios como el de Brodsky, quien por medio de entrevistas y estudios de caso, describió: “...a las personas que son objeto de acoso como estrechos de mente, con una visión poco realista tanto de sus propias capacidades y recursos, como de las demandas de sus tareas de trabajo” (Brodsky, 1976). Estudios más actuales, con metodologías cualitativas han tenido resultados valiosos que la investigación con enfoque cuantitativo como el estudio de Coyne (2000), quien halló que las personas introvertidas, meticulosas, neuróticas, y sumisas tienen mayor probabilidad de ser acosados. No se debe centrar un debate en cuál de los enfoques (cuantitativo Vs. cualitativo) es el mejor para describir el acoso psicológico laboral; más bien es buscar a través de estudios de enfoque mixto la profundización del tema como lo plantea Coyne (2000), al buscar una solución a los rasgos de personalidad como antecedentes del acoso psicológico por medio de un estudio longitudinal (Coyne et al., 2000).

Es claro que el acoso psicológico es un riesgo laboral, que puede causar enfermedad profesional o accidente en el trabajo, y que su accionar no se limita al corto plazo, sino por el contrario es continuo, dinámico y a largo plazo.

## Capítulo 5.

### Conclusiones y Recomendaciones

#### 7. Conclusiones

La presencia de acoso psicológico laboral en la empresa ARTEIKO´S S.A.S fue nulo; lo cual quiere decir, que la empresa no evidencia aspectos relacionados de acoso psicológico en los entornos laborales de sus colaboradores; de igual manera el inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – PANDO), solo halló un caso de acoso psicológico laboral con puntuación baja.

Se identificó la presencia de eventos de violencia psicológica en el trabajo, con una intensidad media en el 46,2% de los trabajadores y alta en el 23,1% de los trabajadores. De acuerdo al instrumento aplicado en la empresa, el tipo de violencia psicológica hallada fue horizontal y mostró que este tipo de violencia se presentó en tres de cada cuatro de estos trabajadores.

A pesar de no hallarse diferencias estadísticamente significativas en la asociación de riesgo de violencia psicológica laboral y algunos aspectos sociodemográficos, se observaron diferencias en los estimativos del riesgo, siendo mayor en las mujeres respecto a los hombres. En relación con la edad, el riesgo de violencia psicológica es más evidente en los trabajadores con edades inferiores a los 35 años. Y en general, el riesgo es más frecuente en los trabajadores del área administrativa en comparación con los trabajadores del área operativa.

## **8. Recomendaciones**

Con el fin de continuar y fortalecer el estudio sobre caracterización del acoso psicológico laboral en trabajadores de la empresa ARTEIKO'S S.A.S; se deben adelantar otros estudios analíticos con enfoque cualitativo como el método fenomenológico que explica con mayor profundidad las experiencias y vivencias significativas de los factores de riesgo de acoso psicológico laboral

Es necesario que la empresa genere estrategias que fortalezcan las relaciones interpersonales de los trabajadores para disminuir la presencia de violencia psicológica; estas estrategias pueden estar contenidas dentro de un modelo metodológico de intervención que debe ser desarrollado por el programa de salud ocupacional y con la asesoría de la ARL que asesora la empresa, permitiendo a través de políticas internas un ambiente laboral más saludable y que impacte directamente sobre los comportamientos de los trabajadores, evitando efectos emocionales y ontológicos que puedan producir violencia psicológica dentro de la empresa.

Es importante socializar los resultados del presente estudio con las directivas de la empresa y con base en estos reforzar y mejorar la implementación de políticas organizacionales en prevención del acoso psicológico laboral, por medio de campañas de divulgación y actividades de prevención, elaborando guías o "brochure" del quehacer frente al acoso psicológico laboral. De igual manera, la empresa debe fomentar y consolidar de modo continuo y constante temas de crecimiento del ser en los empleados, impactando en aspectos como la autoestima, el autocontrol y la asertividad; que se verán reflejados en entornos laborales saludables y en mejores relaciones de armonía entre los integrantes de la empresa.

## Capítulo 6.

### Referencias Bibliográficas y Anexos

#### Bibliografía

Adams, A. (1992). *Bullying at work: How to confront and overcome it*. Londres: Virago Press.

Aguilera, MA., (2007). *Vivencias de Jubilación y Prejubilación en Odontólogos del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, 2004-2006* (Tesis de Doctorado). Universidad de Guadalajara.

Alcover, C. M., Martínez, D., Rodríguez, F., Domínguez, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. España: imprenta Fareso S. A.

Andersson, L. M. y Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.

Bassman, E. S. (1992). *Abuse in the Workplace: Management Remedies and Bottom Line Impact*. Westport CT: Quorum Books.

Baumeister, R. F., Smart, L. y Boden, J. M. (1996). Relation of threatened egotism to violence and aggression: The dark side of high self-esteem. *Psychological Review*, 103(1), 5-33.

Berkowitz, L. (1989). Frustration- Aggression hypothesis: Examination and reformulation. *Psychological Bulletin*, 106(1), 59-73.

Björkqvist, K., Österman, K. y Hjelt- Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.

Boada-Grau J, Ficapal-Cusí P. (2012). Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Barcelona: UOC.

Boada, J.; De Diego, R. y Vigil, A. (2003). Mobbing: análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF-21; MOBBCG-15 y MOBBCS-28). *Revista Encuentros en Psicología Social*, 1, 5.

Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, D.C.

Cardona D. A. y Ballesteros M. P. (2005). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Rev Fac Nac Salud Pública* Vol. 23 N.º 2: pp. 99-106

Chapell, D., Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. International Labour Office. Geneve.

Comisiones Obreras. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing): Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud*. Madrid: CC.OO.

Contreras, F, Barbosa, D, Juárez, F, Uribe, A., & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, como criterios de Responsabilidad Social Empresarial. Estudio comparativo en cuatro ciudades colombianas. *Revista Acta Colombiana de Psicología*. 12, 13-26.

Coyne, I., Seigne, E. y Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(3), 335-349.

De Pablo, C (2007). *Estrés y Hostigamiento Laboral*. Alcalá: Formación Alcalá.

Di Martino V. Relationship between work stress and workplace violence in the health sector. Joint Programme on Workplace in the Health Sector. ILO/ICN/WHO/PSI. Geneva; 2003.

Di Martino V, Hoel H, Cooper C. Preventing violence and harassment in the workplace. The European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Ireland; 2003.

Einarsen, S, (1996). "Bullying and Harassment at Work: Epidemiological and Psychological Aspects". PhD thesis, Department of Psychological Science, University of Bergen.

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work. A review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior*, 5(4), 379 - 401.

Einarsen, S., Raknes, B. I. y Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationship to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381- 401.

Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.

Einarsen, S. y Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying at work: The European tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (3-30). London: Taylor & Francis.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C. L. (2005). Workplace bullying: Individual pathology or organizational culture?. En V. Bowie, B. S. Fisher y C. L. Cooper (Eds.), *Workplace violence: Issues, trends, strategies* (229-247). Cullompton: Willan.

Einarsen S, Hauge L.J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 22, núm. 3: pp. 251-273.

Engels, F. (1845). *La situación de la clase obrera en Inglaterra*. Gijón: Júcar; 1976.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2000). *Third European Survey on Working Conditions 2000*. [www.eurofound.eu.int/publications/files/EF0121EN.pdf](http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF0121EN.pdf). Consultado: 20 de abril de 2016.

Felson, R. B. (1992). "Kick 'em when they're down": Explanations of the relationship between stress and interpersonal aggression and violence. *Sociological Quarterly*, 33(1), 1-16

Frey, K. S., Hirschstein, M. K. y Guzzo, B. A. (2000). Second Step: Preventing aggression by promoting social competence. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 8(2), 102-112.

Fornés, J. (2002). Mobbing: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral. *Enfermería Global*, 1, 1-10.

Gimeno, R. (2009). *La Presión Laboral Tendenciosa (Mobbing)*, Girona: Universidad de Girona.



Glaso, L., Matthiesen, S. B., Nielsen, M. B. y Einarsen, S. (en prensa). Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scandinavian Journal of Psychology*.

Góngora, J.J., Lahera, M., & Rivas, M. L. (2002). *Acoso Psicológico en el Trabajo. "Mobbing"*. Pamplona: Departamento de Presidencia e Interior del Gobierno de Navarra.

Hartig, K. y Frosch, J. (2006, julio). Workplace mobbing syndrome: The "silent and unseen" occupational hazard. Conferencia presentada en *Our work ... our lives: National Conference on Women and Industrial Relations*. Brisbane, Australia.

Hernández F. (2004). Mobbing: acoso moral en el derecho laboral. *Actual Laboral Segur Social*;121:10-15.

Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona; Buenos Aires; México: Paidós.

Hoel, H., Rayner, C. y Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. En C. L. Cooper y I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology (195-230)*. Chichester: John Wiley & Sons.

Hoel, H. y Cooper, C. L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: Manchester School of Management, University of Manchester Institute Science and Technology.

Hoel, H. y Cooper, C. L. (2001). Origins of bullying: Theoretical frameworks for explaining workplace bullying. En N. Tehrani (Ed.), *Building a culture of respect: Managing bullying at work (3- 19)*. Londres: Taylor & Francis.

Hunter, S. C. y Boyle, J. (2002). Perceptions of control in the victims of school bullying: the importance of early intervention. *Educational Research*, 44, 3, 323-336.

Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1(1), 85-117.

Konrad Lorenz. (1963) en el estudio de los pájaros. Se refiere a la agresión grupal contra un individuo o contra otro grupo. MENDEZ, Fabiana, "Mobbing: crimen perfecto" en <http://forodeseguridad.com/artic/rrhh/7020.htm>.

Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.

Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.

Martínez, S. Cecilia, M.A. (2008). El acoso psicológico en el trabajo. *Psicología y Salud*, 18 (2), 255-265.

Messeguer, DP. (SF). El acoso psicológico en el trabajo (I mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola. Murcia. Universidad de Murcia. Disponible en: [http://www.tdr.cesca.es/TDX/TDR\\_UM/TESIS/AVAILABLE/TDR0606108-140238//SolerSánchez.pdf](http://www.tdr.cesca.es/TDX/TDR_UM/TESIS/AVAILABLE/TDR0606108-140238//SolerSánchez.pdf)

Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and organizational Psychology*, 10(4), 467-484.

Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2006). Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. En S. B. Matthiesen (Ed.), *Bullying at work: Antecedents and outcomes: Doctoral Thesis*, Department of Psychosocial Science, University of Bergen.

Mejía, J.H., Vieco, G., Restrepo, H., Muñoz M.F. (2004). *Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo*, 2004. Ministerio de la Protección Social de Colombia.

Ministerio de la Protección Social (2006). Ley 1010 de 2006. Recuperado febrero 26, 2016 de: [www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843)

Neuman, J. H. y Baron, R. A. (2003). Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (185-202). London: Taylor & Francis

Olweus, D. (1994). Annotation: Bullying at school: Basic facts and effects of a school based intervention program. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 35(7), 1171-1190.

O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L. y Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety - Australia and New Zealand*, 14(6), 569-574.

Olweus, D. (1978). *Aggression in the schools: Bullies and whipping boys*. Washington: Hemisphere, Wiley.

Pando , M.M., Aranda C.B., Preciado S.L., Fracno C.S., Guadalupe, S.J. (2006). Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (ivapt-pando). Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 11, núm. 2, julio-diciembre: pp. 319-332

Parra O. (2011). Vivencias y experiencias del acoso psicológico laboral en docentes universitarios médicos y enfermeras. Cali, Colombia, 2009-2010. Tesis de grado de doctorado en ciencias de la salud en el trabajo. Universidad de Guadalajara, México.

Peralta, M. C. (2004). "El acoso laboral mobbing, perspectiva psicológica", en Revista de estudios sociales, CESO, Centro de Estudios Socioculturales e Internacionales, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Los Andes No.18. Agosto de 2004, p. 111.

Piñuel, I. (2008). Mobbing. Estado de la cuestión. España: Ed. Gestión 2000.

Piñuel, I. (2001). Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Bilbao: Sal Terrae.

Piñuel y Zabalza I. (2001). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Editorial Sal Terrae.

Salin, D. (2003a). Bullying and organizational politics in competitive and rapidly changing work environments. International Journal of Management and Decision Making, 4(1), 35-46.

Salin, D. (2003b). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivation and precipitating structures and processes in the work environment. Human Relations, 56(10), 1213-1232.

Thylefors, I. (1987). *Syndabocker. Om utstötning och mobbning i arbetslivet*. Estocolmo: Natur och Kultur.

Uribe, A. (2007). Riesgos psicosociales y productividad. Ponencia presentada en el I Congreso del Colegio Colombiano de Psicólogos. *Psicología y Sociedad*, Bogotá, Colombia.

Vartia, M. (1996). The sources of bullying - Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.

Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/ bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70-85.

Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.

Zapf, D. y Einarsen, S. (2001). Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice- an introduction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 4, 369-373.

Zapf, D. y Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (165-184). Londres: Taylor & Francis.

Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. y Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (103-126). Londres: Taylor & Francis.

Zapf, D. y Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations. En S. Fox y P. E. Spector (Eds.), Counterproductive behavior. Investigations of actors and targets. Washington: American Psychological Association.

## Anexos

### Anexo A.

#### **Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – PANDO).**

**Objetivo del estudio:** Identificar los factores de riesgo de acoso psicológico laboral en los trabajadores de la empresa ARTEIKO'S S.A.S

**Responsables:**

Liseth Córdoba Chaverra  
Daglyn Hernández Torrez  
Rosa María Mosquera Cetre

El cuestionario que está usted a punto de contestar, tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas:

El primero, que es el inciso (A) se refiere a con qué frecuencia ocurre lo que se pregunta y el segundo inciso (B) que se refiere a la frecuencia con que le ocurre respecto a sus compañeros.

Para contestar tome en cuenta lo que la ha ocurrido en el último año en su trabajo.

**RESPUESTAS:**

<b>A</b>	<b>B</b>
4. Muy frecuentemente	1. Menos que a mis compañeros
3. Frecuentemente	2. Igual que a mis compañeros
2. Algunas veces	3. Más que al resto de mis compañeros
1. Casi nunca	
0. Nunca	

Para cada ítem tanto en la columna A y B, marcar con una **X** la respuesta elegida.

<b>ITEMS</b>	<b>A: Frecuencia de mis propias experiencias</b>	<b>B: Comparando con mis compañeros</b>
1. Recibo ataques a mi reputación	0 1 2 3 4	1 2 3
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público	0 1 2 3 4	1 2 3
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	0 1 2 3 4	1 2 3
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir	0 1 2 3 4	1 2 3
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	0 1 2 3 4	1 2 3
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo	0 1 2 3 4	1 2 3
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a)	0 1 2 3 4	1 2 3
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona	0 1 2 3 4	1 2 3
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	0 1 2 3 4	1 2 3
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.	0 1 2 3 4	1 2 3
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros/as	0 1 2 3 4	1 2 3
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa	0 1 2 3 4	1 2 3
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar	0 1 2 3 4	1 2 3
14. Siento que se me impide expresarme	0 1 2 3 4	1 2 3



ITEMS	A: Frecuencia de mis propias experiencias	B: Comparando con mis compañeros
15. Se me ataca verbalmente verbales criticando los trabajos que realizo	0 1 2 3 4	1 2 3
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)	0 1 2 3 4	1 2 3
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera)	0 1 2 3 4	1 2 3
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas	0 1 2 3 4	1 2 3
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme	0 1 2 3 4	1 2 3
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	0 1 2 3 4	1 2 3
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros	0 1 2 3 4	1 2 3
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo	0 1 2 3 4	1 2 3

\*La(s) persona(s) que me produce las cosas arriba mencionadas es:

Mi(s) superior(s) \_\_\_\_\_  
 Compañero(s) de trabajo \_\_\_\_\_  
 Subordinado(s) \_\_\_\_\_

## ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

**Sexo:** Mujer \_\_\_\_\_ Hombre \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ en años

### Estado Civil:

Soltero(a) \_\_\_\_\_  
Casado(o) \_\_\_\_\_  
Viudo(a) \_\_\_\_\_  
Divorciado(a) \_\_\_\_\_  
Separado(a) \_\_\_\_\_  
Unión libre \_\_\_\_\_

**Número de hijos:** \_\_\_\_\_

### Tipo de contratación:

Término indefinido \_\_\_\_\_  
Término fijo \_\_\_\_\_  
Prestación de servicios \_\_\_\_\_

**Años cumplidos de trabajar en la empresa:** \_\_\_\_\_

**Sitio de trabajo:** \_\_\_\_\_

## Anexo B. Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### FACTORES DE RIESGO DE ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL

Usted está invitado a colaborar en el estudio “**Factores de riesgo de acoso psicológico laboral en trabajadores de la empresa ARTEIKO’S S.A.S.; Medellín, 2016**”. Que será realizado en la empresa que usted labora. Por las estudiantes de la fundación universitaria maría cano sede Medellín del X semestres con el fin de obtener el título como psicólogas

#### **Investigadores responsables:**

Liseth Córdoba Chaverra

Daglyn Hernández Torrez

Rosa María Mosquera Cetre

**Asesor académico:** Natalia Gómez Cardona, Docente FUMC

**Objetivo:** este estudio pretende identificar los factores de riesgo de acoso psicológico laboral que puedan estar presentes en la empresa, con el propósito de identificar necesidades de intervención para la prevención y/o disminución de dichos factores de riesgo, buscando la salud del empleado y el mejoramiento de su calidad de vida y la de sus familias. De igual manera, este estudio es parte del requisito para obtener el título como psicólogas de las investigadoras responsables.

**Participación voluntaria:** Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo. Tanto si elige participar o no; No afectará en nada su calificación de desempeño y compromiso con la empresa. Usted puede cambiar de idea más tarde y dejar de participar aun cuando haya aceptado previamente

**Metodología empleada:** si acepta participar, se le pedirá que diligencie un cuestionario de 30 preguntas, con una duración aproximada de 15 minutos que buscan recolectar información para el estudio.

**Riesgos:** el hecho de participar en este estudio no implicará ningún tipo de riesgo, al contrario, contribuirá con un proceso de prevención e intervención que busca generar mejoramiento de salud y calidad de vida a usted y a sus compañeros de trabajo.

**Beneficios para usted y para la sociedad:** la información aquí recolectada permitirá conocer cuáles son los riesgos de acoso psicológico laboral que están presentes en la empresa, con el fin de implementar estrategias de intervención para mitigarlos y con ello el mejoramiento en su salud, su productividad y su calidad de vida.

**Personas que tendrán acceso a la información:** Los investigadores de la Fundación Universitaria Maria Cano que realizan el estudio y el personal de Gestión Humana y/o Salud Ocupacional de su empresa. Los informes seran grupales o por área, **los cuales no incluirán sus datos personales**, podrán ser conocidos por toda la empresa en el momento de la presentación de resultados y planes de intervención. La información acerca de usted que se recogerá durante la investigación será puesta fuera de alcance y nadie sino los investigadores tendrán acceso a verla. Sus datos tendrá un número en vez de su nombre y apellido.

**Aspectos económicos:** La participación no implica ningún costo económico para usted, ni tampoco se dará ninguna retribución económica por su participación.

Usted puede realizar las preguntas que desee durante el curso del estudio y abandonarlo en cualquier momento. Si esta de cuerdo en participar, firme por favor:

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con CC No. \_\_\_\_\_, he leído toda la hoja de información que se me ha entregado, comprendo que mi participación es voluntaria.

Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio. SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha

\_\_\_\_\_

Firma del Participante

\_\_\_\_\_

Firma del asesor

\_\_\_\_\_

Firma del investigador